



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

UNA BÚSQUEDA EN EL DESARROLLO INTEGRAL DEL POLICÍA
A TRAVÉS DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

MIRYAM JIMÉNEZ PEREA

DIRECTORA DE LA TESINA:

MTRA. LAURA ANGELA SOMARRIBA ROCHA.



Ciudad Universitaria, D.F.

Agosto, 2013.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

AGRADECIMIENTOS.

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por facilitarme los medios necesarios para llevar a cabo mi proceso de titulación de forma satisfactoria.

A la Mtra. Laura Ángela Somarriba Rocha, por su paciencia, enseñanzas, apoyo y oportunos consejos a lo largo de la elaboración de este documento.

Al comité de Tesis conformado por: Lic. Leticia Bustos, Mtra. Guadalupe Santaella, Lic. Damaris García y Lic. María Eugenia Gutiérrez, por su atenta y oportuna atención para la revisión de esta tesina y contribuir con sus observaciones a la mejora de esta misma.

DEDICATORIAS.

A mi mamá: La vida misma no me alcanzaría para agradecerte todo lo que haz hecho por mí, gracias por ser mi ejemplo de lucha, valentía, coraje, tenacidad, amor incondicional y otras miles de virtudes que posees, pero sobretodo por que a pesar de mis momentos de debilidad nunca haz dejado de creer en mí y te agradezco por formar las alas que se se, que me ayudarán a volar muy alto pues mi forma de honrarte siempre será no defraudándote. Mamita linda te dedico este trabajo con todo mi amor y le doy gracias a Dios por tu bendita existencia y por tenerte a mi lado... ¡FELICIDADES MAMÁ LLEGAMOS ALA META! Y vamos por muchas más...

A mi papá: “Padres buenos hay muchos, buenos padres, hay pocos. No es difícil ser un padre bueno, en cambio, no hay nada más difícil que ser un buen padre”.

En ocasiones la vida nos pone situaciones en su momento incomprensibles, yo solo puedo decirte que me siento feliz de convivir contigo y tenerte cerca en esta nueva etapa de mi vida. Te dedico este trabajo en señal de que siempre podrás contar conmigo...Te quiero mucho papá...

A mi hermano Luis Manuel: Nunca me cansaré de agradecerte por ser en mi vida como un superhéroe el cual, a pesar de sus ocupaciones siempre ha tenido tiempo para estar pendiente de mí, apoyarme, aconsejarme, educarme y por estar siempre presente tanto en la felicidad como en la adversidad. Gracias hermanito por todo tu apoyo y enseñanzas las cuales llevaré siempre en mi mente y corazón, sabes que te quiero muchísimo y espero que te sientas orgulloso de mí pues tu fuiste un peldaño muy importante que me ayudó a alcanzar esta meta...

A Familia Casillas-Jhwests: Gracias por estar al pendiente de mí en este largo proceso y por darme su apoyo, cariño y palabras de aliento cuando más lo necesite. Les dedico este trabajo con mucho cariño y amor, saben que todos y cada uno de ustedes son muy especiales para mi y que contarán conmigo siempre...Los quiero mucho....

A Familia Herrera-Perea: Ni siquiera un millón de detalles me alcanzarían para agradecerles todo su amor y apoyo incondicionales, gracias por estar siempre presentes y hacerme sentir querida y cobijada por todos ustedes. Sin duda alguna me siento muy afortunada de poder tener como mi familia a personas tan únicas, especiales y compartir por siempre momentos y experiencias inolvidables a su lado, nuevamente gracias por todo y los quiero mucho...

A Familia Tello-Herrera: Mis adorados padrinos, como en muchas ocasiones se los he dicho, para mi son un claro ejemplo de que vale la pena vivir y luchar por los sueños y metas que uno se propone, superando todo tipo de adversidades y haciendo caso solo a la felicidad. Gracias por estar presentes en el recorrido de esta cuesta, por su apoyo, consejos, detalles y esos momentos de charlas sumamente agradables, por su bella esencia y mil detalles más, saben que son muy especiales para mí y lo mucho que los quiero...Gracias!

A Familia Cruz-Licono: Se dice que “Cuando la noche se torna más oscura es por que pronto va a salir el sol”...Gracias por ser ese rayito de luz que me devolvió la esperanza y la oportunidad de seguir adelante con este sueño y sobre todo gracias, por que a pesar de no conocernos nos cobijaron y tendieron la mano cuando otros nos cerraron las puertas. Para mi es un placer convivir y poder conocer a personas de un valor y corazón de oro inigualables, para ustedes todo mi cariño y respeto siempre...Los quiero mucho...

A Lic. Saúl González: Gracias por apoyarme en la construcción de este trabajo, por estar al pendiente y sobre todo por darme palabras de aliento y ayuda cuando no encontraba claridad en este proceso. Sin duda alguna me siento afortunada de conocer y aprender de una persona tan brillante y de todo un MAESTRO en toda la extensión de la palabra...Nuevamente Gracias...

A mis maestros Lourdes Derflinger, Mónica Salazar, Gloria Álvarez, Berna Lozano y Germán Hernández: Maestros que han sido parte fundamental en mi formación profesional y estudiantil, pues gran parte de la profesionista que soy y seré es gracias a sus enseñanzas, consejos y sobre todo gracias por sus lecciones de vida las cuales quedarán grabadas en mi corazón por siempre. Un honor poder conocer a personas de tan alta calidad pero sobretodo de una esencia y personalidad tan especiales que dejan huella en cada una de sus enseñanzas y sobre todo en la mente y corazón de aquellos que tenemos la suerte de ser sus alumnos....Los quiero....

A José P.C: Gracias a ti, he aprendido a ver una nueva cara de la vida y a recibir a las adversidades siempre con una sonrisa y con la frente en alto. Gracias por estar siempre presente en mis momentos de alegría, enojo, nervios, por secar mis lágrimas y sobre todo por tener siempre una palabra amorosa y de consuelo para mí. Del mismo modo sabes que siempre contarás conmigo y pues, no se que nos tenga preparada la vida más adelante pero sin duda todo lo vivido contigo lo llevaré siempre en mi mente y corazón...Te adoro...

INDICE.

	PAG.
-Resumen.....	1
-Introducción.....	3
-Capítulo 1. INTELIGENCIA Y EMOCION.....	6
1.1 ¿Qué es inteligencia?	6
1.1.1 Inteligencias Múltiples.	10
1.2 ¿Qué es emoción?	13
1.3 Origen fisiológico de las emociones.	19
1.4 Tipos de emociones (aspectos fisiológicos y psicológicos).	22
-Capítulo 2. INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	26
2.1 Antecedentes de la Inteligencia Emocional.	26
2.2 Concepto de Inteligencia Emocional.	28
2.3 Inteligencia Intrapersonal e Interpersonal.	33
2.4 Autoestima.	36
- Capítulo 3. POLICIA DEL DISTRITO FEDERAL.....	40
3.1 Antecedentes de la policía en México.	41
3.2 Policía del D.F (Misión, Visión y Valores).	47
3.3 Entrenamiento Policiaco.	49
3.4 Funciones de los policías.	50
3.5 Características psicológicas de los policías.	52
-Capítulo 4. PROPUESTA DE INTERVENCION.....	61
-Alcances y Limitaciones.....	71
-Referencias.....	73
-Anexos.	

RESUMEN.

El siguiente trabajo tiene como finalidad dar a conocer aquellos aspectos que engloban el tema de “Inteligencia Emocional”, enfocándolos a la población policiaca para contribuir a la mejora en su ambiente laboral, social, familiar, etc, a través de la aplicación de aquellas herramientas que le ayuden a mejorar el manejo de sus emociones, su autoestima y sus relaciones interpersonales.

Para que estos aspectos se entiendan correctamente y se puedan llevar a cabo, en primer lugar se da una explicación sobre la inteligencia, consecutivamente se define que son las emociones, su origen así como los tipos de emociones existentes y sus características principales. Posteriormente, se da la explicación del concepto de “Inteligencia Emocional”, su origen, características y aquellos aspectos que la conforman

Después se realiza una descripción de cómo se fue formando la policía en México, como esta conformada en el actualidad ,se explica también las funciones que estos servidores públicos llevan a cabo, así como también la realidad actual de estos y como se relaciona la Inteligencia Emocional en su ambiente.

Finalmente se presenta la propuesta de un taller el cual tiene como objetivo principal brindarles a los policías técnicas para conocer y manejar sus emociones en su desenvolvimiento diario.

Palabras Clave: Emociones, Policías e Inteligencia Emocional.

ABSTRACT.

The next assignment is up to give us these aspects that includes "emotional intelligence" topic, focusing it of police population for helping to the improvement of their laboral, social and familiar environment, throughtout aplications of those tools that might helps police population to improve the handle of their emotions. Self-estim and interpersonal relationships.

In order to give understanding in a correct why and to make it happen firstly an explanation about intelligence has to be given, after that origins, definition, kinds and characteristics of emotions are given so well, and finally all these elements are explained. As also the reality of these and in what way these elements links in their emotional intelligence finally this assigment presents inself a propoursal of a workshop that has as a main target to gives to the technical policemen techniques for knowing and handling in their everyday performing.

Keywords: Emotions, Emotional Intelligence and Police.

INTRODUCCION.

Dentro de las últimas décadas ha sido evidente como las relaciones humanas se han vuelto cada vez más complicadas, palabras como el estrés, enojo, frustración, intolerancia hacia los demás e incluso la depresión se han vuelto cotidianas en el día a día de la sociedad actual.

Desde un punto de vista sociológico, los seres humanos necesitan relacionarse con los que forman parte de su entorno (laboral, social, familiar, escolar, etc.) sin embargo, actualmente los índices de violencia y delincuencia en el país han ido en aumento, aspectos que podrían tomarse como referencia de la poca empatía y unión que el día de hoy presenta la sociedad en general, esta falta de interés por la comunidad y los integrantes de esta es observable por ejemplo, en la cantidad de basura que se encuentra en las calles, riñas constantes entre los vecinos, poca participación e interés en los actos cívicos, etc; aspectos que, repercuten en el desempeño de los funcionarios públicos de nuestra sociedad, entre ellos se encuentran los policías, personal que sin duda está sometido a un estrés y peligros constantes pero que desgraciadamente su ambiente se encuentra gravemente contaminado.

De acuerdo a estadísticas recientes (Encuesta Mitofsky de percepción ciudadana sobre la seguridad en México, 2012) el desempeño de estos funcionarios públicos se ha vuelto deficiente ya que en su ambiente de trabajo se ha observado constantemente el manejo de la corrupción, las relaciones de estos con los mismos delincuentes y al momento de llevar a cabo sus funciones no hay resultados satisfactorios en las evaluaciones que se les practican de forma constante. Ante esta realidad de los policías, la sociedad presenta una elevada desconfianza hacia ellos así como también una persistente falta de respeto por parte de los ciudadanos, situación que incluso se ve reflejada en programas de televisión y también se ha visto presente en la historia de México, como en el caso de Victoriano Huerta quien se expresó de ellos de la siguiente manera: “A los

policías y a los jueces hay que mantenerlos muertos de hambre para poder robar desde el gobierno”(“La misión de ser policía, 2008).

Es a partir de estas premisas que surge el interés por llevar a cabo una propuesta de trabajo dirigida al personal de seguridad pública con el fin de dotarlos de herramientas para el manejo adecuado de sus emociones que le permiten ser eficientes en su vida personal y profesional, ya que actualmente México atraviesa por una fuerte crisis de delincuencia y es por ello que el personal encargado de la seguridad del país debe estar cada vez mejor preparado para poderse enfrentar al 100% a todos aquellos que infringen la ley; sin embargo no se debe olvidar que antes de ser policías son seres humanos como todos los demás que están a su alrededor, que también tienen familia, problemas que resolver, sentimientos pero sobre todo emociones, las cuales son una parte fundamental en todos los ámbitos de la persona, pero no se les da la importancia o el interés necesarios, ya que en definitiva no es una tarea fácil el hecho de enfrentarse a delincuentes que en la gran mayoría de las ocasiones ponen en riesgo su propia vida con tal de ejercer la ley.

La adrenalina que se dispara en esos momentos y el estallido de emociones presentes ante tales situaciones no son aspectos que deben tomarse a la ligera ya que si no tienen el debido manejo o una descarga de todo lo acumulado pueden tener consecuencias no agradables para el sujeto como puede ser estrés, ira constante, pérdida de interés en lo que hacen, entre otros.

Todo esto en conjunto irá deteriorando poco a poco su desempeño y se obtendrán resultados como los observados en la actualidad.

De la mano de este aspecto, en general la educación emocional que tienen los seres humanos es muy escasa ya que la mayoría de las explicaciones o teorías sobre el comportamiento humano hablan sobre el cómo o el por qué se originan las emociones, sentimientos, etc. pero muy poca es la investigación que se ha destinado a como manejar o hacerle frente a las emociones que vivimos diariamente. Así al juntar el deficiente desempeño de los policías y la poca

información existente sobre el manejo de emociones evidentemente los resultados que se obtienen son deplorables ante la realidad que se está viviendo en el país.

A partir de estos puntos de interés dentro del primer capítulo se da una explicación sobre la inteligencia, posteriormente se explica que son las emociones, como se originan y las reacciones presentes en el organismo cuando éstas se presentan.

Daniel Goleman fue uno de los precursores en hacer investigaciones exhaustivas en el manejo y origen de las emociones, lo cual lo llevo a crear el concepto de “inteligencia emocional”, término que será descrito en el segundo capítulo, el cual referirá los procesos que se deben llevar a cabo para lograr un manejo adecuado de las emociones y que el sujeto pueda desarrollarse tanto a nivel personal así como también para relacionarse con los que están a su alrededor. Posteriormente se explica cómo se divide la inteligencia emocional y las funciones de cada uno de estos puntos. Así mismo se hace mención de el autoconcepto y la autoestima, términos que son de gran importancia en este tema.

En el tercer capítulo se hace una descripción de los policías, su entrenamiento y como se conforman para tener una visión más amplia de cómo podrían afectarles las circunstancias presentes de su ambiente de trabajo en su desarrollo y manejo emocional. Finalmente se presenta una propuesta de taller, con el cual se pretende fortalecer las habilidades emocionales de estos funcionarios públicos para que favorezca su desarrollo integral.

CAPITULO UNO.INTELIGENCIA Y EMOCION

Dentro de este primer capítulo se explicará como han ido evolucionando los términos de *inteligencia* y *emoción* respectivamente, para que de esta forma se tenga una mejor comprensión de estos a lo largo de este trabajo de investigación. Comenzando con la inteligencia se buscará definir e interpretar la más conveniente a esta investigación pues a lo largo de la historia de la psicología varios autores se han dado a la tarea de definir que es la inteligencia desde distintas teorías y puntos de vista.

1.1 ¿Qué es Inteligencia?

En la antigüedad los primeros psicólogos experimentales dedicaron gran parte de sus investigaciones al estudio de las diferencias individuales en los seres humanos, entre ellas la inteligencia la cual buscaban constantemente diferenciarla de lo que ellos consideraban como retraso mental, este término lo definían a partir de que el sujeto presentaba conductas consideradas como “anormales” (Sternberg, 1987) o fuera de los parámetros establecidos.

Posteriormente se dio paso al surgimiento de la “frenología”, esta teoría sostenía que de acuerdo a la forma del cráneo y características del rostro de las personas se determinaba si poseían altos o bajos niveles de inteligencia.

Aproximadamente a mediados del siglo XIX esta teoría tuvo bastante aceptación sin embargo se demostró que estos aspectos no eran determinantes en el desarrollo de la inteligencia.

Posteriormente, Francis Galton (1869) bajo la influencia del evolucionista Herbert Spencer, el cual definía a la inteligencia como “*lo que permitía el ajuste del hombre a su ambiente*” comenzó a investigar sobre la inteligencia para determinar

si efectivamente era un aspecto heredado en el sujeto o se iba desarrollando poco a poco, al final la gran aportación de Galton a la inteligencia fue el estudio de las diferencias intelectuales entre las personas pero de forma individual, lo cual ayudó a la investigación y creación de pruebas para la medición de estas habilidades.

Dentro de su laboratorio evaluaba a las personas a través de pruebas de discriminación, visual, sensorial y auditiva, aquellos sujetos que obtenían las puntuaciones más altas eran considerados como los más inteligentes, es a partir de desarrollar este tipo de mediciones que este autor entendía a la inteligencia como:

“Un proceso sensorial, caracterizado principalmente por la energía y la sensibilidad. La energía se refiere a la capacidad de trabajo y será dominante en los individuos muy inteligentes. La sensibilidad será la capacidad de captar en mayor medida los estímulos del medio y este será el segundo distintivo de los individuos muy inteligentes” (Zubiría, 2002, p.27).

Consecutivamente siguieron las investigaciones acerca de estos aspectos, pero en su gran mayoría se enfocaron en desarrollar pruebas para la medición de la inteligencia y habilidades cognoscitivas, entre los autores de pruebas más destacados se encuentran: Binet y Simon, Catell, Lewis Terman; sin embargo, es Wechsler (1958) el autor más representativo, no sólo por sus investigaciones, sino también por las escalas que desarrollo y que siguen siendo vigentes en nuestra sociedad. Wechsler define a la inteligencia como...*“la capacidad agregada o global del individuo para actuar con propósito, pensar racionalmente y tratar en forma efectiva con su medio ambiente”*.

En el año 1963 Horn y Cattell proponen una teoría en la que plantean dos formas de inteligencia para explicar su funcionamiento a lo largo de todo el desarrollo humano, la primera de ellas es la *“inteligencia fluida”* la cual se encarga de la resolución de problemas de forma inmediata, por lo tanto ayuda a la evolución y rápida adaptación del sujeto a su medio y que con el paso del tiempo estas habilidades irán disminuyendo y perdiendo su eficiencia. La segunda es la

“inteligencia cristalizada”, es la encargada de almacenar las experiencias que el sujeto va adquiriendo, por lo que éste al ir envejeciendo ve aumentada esta capacidad cognitiva. (Mishara&Riedel, 2000).

Desde un punto de vista biológico tanto la inteligencia como las habilidades cognoscitivas del sujeto poseen cierta “flexibilidad”, que a lo largo del desarrollo y experiencias presentes en la vida del sujeto sufrirán modificaciones constantes para que de esta forma le sea más fácil a la persona adaptarse al medio ambiente en el que se desenvuelve.

En conjunto con el aspecto biológico Jean Piaget también fue un precursor importante en investigaciones sobre inteligencia y gran parte de estas se basan en aspectos cognoscitivos. Piaget (Sternberg, 1987) explica que la capacidad que tiene el sujeto para desenvolverse en su esfera bio-psicosocial se llama “adaptación” la cual consiste en que el sujeto busca a través sus conductas, darle respuesta a las necesidades o situaciones que se le presentan para no perder el equilibrio en su ambiente, dentro de este proceso una vez que se ejecuta cierta conducta, el sujeto a su vez se da cuenta de lo que provocó al llevar a cabo dicha acción y por lo tanto también se originará una respuesta ante esta reacción, es en este punto donde comienzan a intervenir los sentimientos del sujeto; dentro de este proceso es donde interviene la inteligencia de la persona ya que, una parte de ésta se va formando a partir de experiencias previas, por lo tanto se presentará una “economía” de la energía utilizada para poner en acción estos procedimientos consecuentes de una conducta.

El papel de la inteligencia en estos aspectos es de suma importancia, ya que ésta a partir de la capacidad de adaptación del sujeto regulará todos estos procesos y reacciones; por lo tanto se puede tomar a la inteligencia como un cúmulo de procesos actuales y permanentemente ligados al sujeto y el medio que lo rodea, es por ello que los procesos de adaptación toman el papel de intermediarios entre el sujeto y su medio ambiente. De la mano de este punto también interviene la

“asimilación” la cual se encarga de regular las acciones del sujeto con todo aquello que se encuentra dentro de su medio ambiente, a su vez al interactuar también con los organismos presentes en su ambiente se presenta la “acomodación”, la cual se encarga de que el sujeto modifique ciertos aspectos para poderse desenvolver en su medio y con todo lo que existe dentro de él, es decir, sin sufrir directamente las reacciones de éstos, para que finalmente se lleve a cabo la adaptación y actúe como intermediario en estos dos procesos mencionados,

De esta forma la inteligencia se verá estrechamente relacionada con los procesos cognoscitivos de la persona.

Posteriormente Charles Spearman, trata de explicar como se organizan los rasgos específicos de los sujetos a partir de la “teoría de los dos factores” (Aragon&Silva, 2002) en la cual se refiere como “*factor g*” (factores generales) a todas las capacidades intelectuales que posee el sujeto y su energía mental y denomina “*factor s*” (factores específicos) a los mecanismos que se utilizan para llevar a cabo una tarea en específico que le sean de utilidad al sujeto ante alguna situación.

Robert J. Sternberg es un psicólogo estadounidense que también hizo una gran aportación al estudio de la inteligencia, a partir de que él la consideraba como un *“autogobierno mental... en este sentido la inteligencia organiza y gobierna las relaciones con nosotros mismos y con los demás individuos”* de esta forma explica en su teoría los diferentes estilos es los que actúa la inteligencia de la siguiente manera (Zubiría, 2002):

- a) Estilo legislativo: Las personas con este estilo suelen tener gran destreza para la resolución de problemas pues se muestran con gran habilidad para la planificación, formulaciones e identificaciones, por ello no se sienten abrumados al momento de crear e innovar cosas sin perder su sello personal.
- b) Estilo ejecutivo: Los individuos que se rigen por este estilo suelen ser personas que constantemente actúan pero bajo normas y reglas muy

específicas, es decir no son capaces de vivenciar experiencias nuevas ya que se guían por un camino ya establecido.

- c) **Estilo judicial:** Aquellos sujetos que poseen este estilo tendrán grandes habilidades para la crítica y la reflexión pues antes de llevar a cabo cualquier acción cuestionaran los procedimientos que hay que llevar a cabo, los analizarán, harán comparaciones y finalmente darán su propio concepto o forma de ver las cosas.

1.1.1 Inteligencias Múltiples

Hasta el día de hoy varios teóricos dedicados al estudio de la inteligencia han buscado dividirla para explicar mejor todos los procesos mentales en los que se encuentra presente, uno de ellos fue el psicólogo Howard Gardner el cual en el año de 1983 dio a conocer “La teoría de las inteligencias múltiples”, esta se divide en siete tipos de inteligencias y que posteriormente agregó una más, las cuales serán descritas a continuación (Suazo, 2006):

- a) *Inteligencia Verbal/Lingüística:* Esta inteligencia se encarga del funcionamiento del lenguaje, regulará los procesos necesarios para que el individuo pueda leer, escribir, seguir reglas de gramática, ayuda a que la persona pueda expresar sin problemas sus pensamientos y sentimientos. Ayuda también a la comprensión de textos complejos (poesías, metáforas, rimas, etc.), por lo tanto esta inteligencia es fundamental en la expresión e interacción diaria del sujeto, una forma de fortalecerla sería a través de la lectura y escritura constantes para que de este modo se eviten errores en su funcionamiento.
- b) *Inteligencia Lógica/Matemática:* El razonamiento es una parte fundamental en el desarrollo de esta inteligencia, a lo largo de la infancia el individuo

aprender a clasificar, ordenar y cuantificar a través de los objetos presentes en su medio, posteriormente cuando el niño va creciendo se da cuenta que estos objetos llevan a cabo acciones, las cuales pueden tener consecuencias sobre otros objetos y que estos a su vez se relacionan constantemente, es decir aprenderá a ir de lo general a lo particular. A partir de la adquisición de estos conceptos se formará el conocimiento de lo abstracto, por lo que al llegar a la vida adulta, el sujeto podrá entender y llevar a cabo procesos numéricos satisfactoriamente, así como también el desarrollo de un pensamiento científico el cual le dará la capacidad de hacer hipótesis, plantear propuestas, analizar información y solucionar problemas.

- c) *Inteligencia Visual/Espacial*: En esta inteligencia la persona percibe todo lo que esta presente en su medio ambiente, es decir tiene la capacidad para distinguir figuras, fondos, formas, colores y el espacio existente que ocupan los objetos y entre ellos mismos; por lo tanto todo esto no se quedará solo como percepción del sujeto sino adquirirá un concepto y un significado. A partir de la adquisición de estos nuevos conceptos el sujeto podrá recrear estas imágenes sin la necesidad de estímulos externos.
- d) *Inteligencia Física/Cinestética(sic)*: El lenguaje corporal es de suma importancia en el comportamiento diario de los seres humanos, por ello esta inteligencia se encarga de que a través de los movimientos corporales podamos expresar algunas ideas e incluso en la mayoría de las ocasiones nuestros sentimientos. Esta inteligencia también ayuda al buen desarrollo de la motricidad fina, la cual se encarga de movimientos que requieren cierta precisión y coordinación, esta motricidad es más observable en trabajos manuales como recortar, pegar, etc. y también se ve presente en la motricidad gruesa la cual se refiere a aquellos movimientos que involucran casi todo el cuerpo y la postura como por ejemplo correr, saltar, nadar, entre otros, En otras palabras esta inteligencia ayuda a la expresión corporal del sujeto.

- e) *Inteligencia Musical*: Por el nombre de esta inteligencia se creería que solo funciona para entender y escuchar la música, sin embargo nos ayuda al desarrollo y buen funcionamiento del oído así como también le brinda al sujeto la capacidad de distinguir, reconocer y clasificar los sonidos existentes en el medio en el que se desenvuelve como por ejemplo el poder reconocer a una persona por el tono de su voz, el ritmo de alguna melodía, sonidos cotidianos de su entorno..
- f) *Inteligencia Interpersonal/Social*: Esta inteligencia se desarrolla desde el núcleo familiar pues si el sujeto se relaciona en un ambiente agradable con sus familiares, esto le brindará las herramientas necesarias para poder interactuar en todos los ambientes en los que se desenvuelve la persona (escolar, social, laboral, etc). Desarrolla también la capacidad de empatía, es decir que el sujeto pueda comprender los sentimientos, pensamientos y conductas de los demás para evitar juzgarlos o malinterpretar sus acciones, por ello es muy importante que desde la escuela se le enseñe a los niños a trabajar en equipo y a convivir con sus compañeros sin discriminarlos ni burlarse de los demás.
- g) *Inteligencia Intrapersonal/Introspectiva*: Este tipo de inteligencia va estrechamente relacionada con la inteligencia interpersonal pues para que esta tenga un correcto funcionamiento primero debemos aprender a saber identificar, conocer y manejar nuestras propias emociones, también debemos aprender a lograr un equilibrio en nuestra autoestima. Cuando se llevan a cabo estos procesos se ponen en acción todas las inteligencias anteriormente mencionadas pues la interacción que tenemos con el medio ambiente en el que nos desenvolvemos indudablemente afectarán en nuestros pensamientos, emociones, sentimientos, etc. Una forma de ayudarnos en estos procesos es tener tiempo a solas para poder reflexionar todo lo que se vive experimentarlo, analizarlo, para darle un correcto significado y lograr en la medida de lo posible un correcto autoconocimiento.

h) *Inteligencia Naturalista*: Esta inteligencia nos ayuda en la interacción que tenemos con la naturaleza, es decir nos ayuda a respetar y saber cuidar a todos los seres vivos que tenemos a nuestro alrededor, así mismo, nos recuerda como debemos llevar a cabo la ecología la cual nos ayuda a mantener un ambiente limpio, agradable y de respeto hacia la naturaleza presente en nuestro medio.

Gardner señala que a pesar de que todos los seres humanos poseen estas ocho inteligencias, no todos las desarrollan de la misma manera debido a que intervienen puntos fundamentales como lo son aspectos biológicos(por ejemplo si una persona sufre una lesión en el área de broca localizada en el lóbulo frontal izquierdo del cerebro, presentará dificultades para expresarse verbalmente, entonces se vería afectada su inteligencia *verbal/lingüística*) y la cultura, esta última depende mucho del lugar donde crece y se desenvuelve el sujeto ya que cada sociedad tiene diferentes costumbres y tradiciones por lo que habrá algunas inteligencias que se desarrollarán más que otras dependiendo la cultura presente en cada sociedad.

1.2 ¿Qué es Emoción?

Los estudios para tratar de definir que son las emociones comienzan desde las investigaciones del filósofo y científico René Descartes, el cual consideraba a la mente y el alma como aspectos fundamentales en el estudio de la psicología, por ello no creía que los actos que lleva a cabo el ser humano estuvieran regidos al 100% por la mente y así fue como a partir de un método introspectivo trato de definir el origen de las “pasiones”, denominaba a las emociones de esta manera pues decía que estas nacían del alma y la “agitación” que provocaban estimulaba al cerebro y movilizaba los sentidos, así como también sostenía que a través de la voluntad los seres humanos pueden controlar esta descarga de agitaciones(Garrido, 2000)..

Posteriormente Charles Darwin ,en su obra “La expresión de las emociones en el hombre y en los animales” (1872) descartó por completo las teorías de Descartes sobre el estudio de los seres humanos y los animales por separado, ya que en palabras de Darwin “*hombre y animales descienden de un tronco común*” pues sostenía que en ambos seres vivos las emociones están en constante evolución, ya que intervienen en situaciones de supervivencia, actúan también en el organismo como señal de alarma para prepararse ante determinada acción que se va a llevar a cabo, asimismo transmiten o reflejan los sentimientos hacia aquellos que se encuentran a su alrededor, a partir de la observación(método anecdótico) de estos aspectos, Darwin tenía la teoría de que las emociones en su mayoría eran innatas, por ello para comprobar estas hipótesis dio a conocer tres principios que trataban de explicar el origen y funciones de las emociones:

- a) *Principio de la asociación de las costumbres útiles*: Este principio habla sobre la relación existente entre la emoción y los movimientos corporales, es decir las reacciones o movimientos que realiza el cuerpo para poder expresar lo que está sintiendo en el momento, Darwin explica que la “costumbre” toma un papel muy importante en este principio ya que el sujeto al presenciar sensaciones experimentadas anteriormente llevará a cabo los mismos movimientos que en las ocasiones anteriores.
- b) *Principio de la antítesis*: Darwin postula este principio basándose en la biología, pues sostiene que hay “hábitos” y acciones heredados que los seres humanos llevan a cabo de forma constante, y que cuando alguno de estos factores heredados se ve interrumpido por alguna acción nueva e involuntaria la expresión de estos es sumamente notoria y expresiva, situación que según Darwin es más común y observable en los animales que en los seres humanos.
- c) *Principio de la acción indirecta del sistema nervioso*: Este principio habla sobre cómo es que se activa el sistema nervioso al momento de experimentar emociones nuevamente, Darwin resalta el papel que juega la costumbre en este proceso pues influye también en la intensidad de la descarga de energía utilizada en estos procesos (Garrido, 2000).

Una aportación de suma importancia fue la realizada por el padre del psicoanálisis Sigmund Freud el cual denominaba a las emociones como “afectos” ya que comenzó a profundizar en el estudio de éstas cuando se dedicaba a tratar pacientes que padecían histeria, sostenía que los brotes histéricos se hacían presentes en los enfermos debido a aquellos recuerdos reprimidos cargados de alto contenido emocional; esta descarga se presentaba de forma inconsciente. Posteriormente, con la experimentación constante en enfermos con histeria llegó a la conclusión de que a partir de lo que él denominó como “método catártico”, los pacientes llegaban hasta la raíz de su enfermedad y descargaban el contenido original del evento traumático eliminando por completo todos los síntomas histéricos presentes en el sujeto.

Freud sostenía que a partir de la observación de las conductas de la persona como lo son gestos, tono de voz, movimientos corporales, así como también a través de los sueños y “asociaciones libres” se podía interpretar las emociones que el individuo siente y descartaba por completo que éstas se originaban a partir de factores externos(Garrido, 2000)..

Sin duda alguna, éstos y muchos teóricos más han hecho aportaciones relevantes para explicar y definir que son las emociones, pero de forma general se delimitarán de la siguiente manera: la palabra “*emoción*” proviene del latín *emovere* que significa remover, agitar o excitar (Álava, 2004), entonces se podría entender que: *“Las emociones son reacciones a las informaciones (conocimiento) que recibimos en nuestras relaciones con el entorno. La intensidad de la reacción está en función de las evaluaciones subjetivas que realizamos sobre como la información recibida va a afectar nuestro bienestar.”*(Vivas, Gallego &González ,2006)

El organismo posee muchas formas de expresar la emoción que esta sintiendo en el momento, este factor depende por ejemplo de la importancia que le da el individuo a la situación que esta experimentando, de esta forma intervienen el

pensamiento y la percepción del sujeto, así como también las experiencias anteriores almacenadas en la memoria del sujeto. Posteriormente la emoción se vuelve observable a partir de expresiones faciales, movimientos corporales intensos como por ejemplo, manoteos constantes, golpear algún objeto cercano, correr, gritar, etc o respuestas fisiológicas, entre las más comunes están la dilatación de pupilas, aceleración del ritmo cardiaco, manos sudadas, respiración agitada, entre otras que se explicarán de forma más detallada posteriormente.(Vivas, Gallego &González ,2006).

Como se mencionó anteriormente la intensidad con la que se experimentan las emociones depende de la percepción que tiene el sujeto de los estímulos y factores externos que se le presentan, esto quiere decir que habrá emociones que sólo provoquen leves variaciones en el carácter de la persona y de la misma forma, el sujeto vivenciará emociones sumamente intensas que originen en él un fuerte descontrol de su conducta, en otras palabras cuando la emoción domina las acciones de la persona.(Vivas, Gallego &González ,2006).

Pero a pesar de esto, las emociones son primordiales y de mucho apoyo en el día a día del sujeto, por ejemplo en situaciones de emergencia como lo es un desastre natural algunas personas comienzan a sentir miedo lo que provocará que su ritmo cardiaco se acelere fuertemente y puedan correr velozmente si perciben que un objeto puede caerles encima o si una persona necesita ayuda tienen la fuerza necesaria para poder cargarla y ayudarla, fuerza que muy probablemente no tendrían si la persona estuviera completamente relajada. Sin embargo esta intensificación de las emociones debe tener un límite, en muchas ocasiones estas emociones intensas se “contagian” y pueden repercutir en todo un grupo, sociedad e incluso en un país entero de forma positiva (como por ejemplo la solidaridad que se presenta ante una comunidad devastada por un huracán) o de forma negativa (ejemplo: la propagación de profecías falsas como el fin del mundo, divulgaciones que pueden provocar lo que se conoce como *neurosis colectiva*).

Después de revisar estos puntos se puede definir a las emociones más amplia y explícitamente como se presenta a continuación:

Las emociones son procesos multidimensionales episódicos de corta duración que, provocadas por la presencia de algún estímulo o situación interna o externa, que ha sido evaluada y valorada como potencialmente capaz de producir a desequilibrio en el organismo, dan lugar a una serie de cambios o respuestas subjetivas, cognitivas, fisiológicas y motórico expresivas; cambios que están íntimamente relacionados con el mantenimiento del equilibrio, esto es: con la adaptación de un organismo a las condiciones específicas del medio ambiente en continuo cambio (Palmero, Abascal & Martínez, 2002, p.29).

Usualmente las emociones también son utilizadas como “motivadoras”, esto se ve claramente en la mercadotecnia ya que a través de los anuncios por televisión buscan estimular emociones agradables en el sujeto para que de esta forma se sientan atraídos a consumir el producto que se esta promocionando. Se podría decir que las emociones constantemente se ven acompañadas de un motivo en específico, en palabras del autor César Álava (2004), a través de las emociones agradables trata de explicar este aspecto citando lo siguiente: *“Las emociones agradables no sólo van asociadas a la satisfacción de los motivos; con frecuencia experimentamos emociones agradables cuando estamos en el proceso de satisfacer algún motivo”*.

Al hablar de emociones es importante delimitar ciertos procesos en los que éstas intervienen para poder diferenciarlos; comenzando con el *afecto*, este se refiere a el valor que le damos a las experiencias que vamos viviendo, de forma natural los seres humanos tienden a ver las situaciones de forma

positiva y obtener resultados placenteros para el sujeto, sin embargo habrá experiencias que la persona vivirá de forma desagradable y por lo tanto la almacenará con un afecto displacentero. Relacionado con los afectos, el estado de ánimo dependerá mucho del afecto positivo o negativo que experimente el sujeto en esos momentos y, dependiendo su intensidad puede durar varios días, finalmente a partir de los estímulos recibidos en un estado emocional la persona le dará una valoración subjetiva y posterior a las reacciones fisiológicas del organismo se producirán representaciones mentales en el individuo, a este proceso se le denomina *sentimiento* (Álava, 2004).

Cuando cualquiera de estos aspectos ocurren se presenta un cambio en la conducta del sujeto por lo que anteriormente las emociones también eran llamadas pasiones y se tomaban como disruptivas como por ejemplo la ira ya que cuando se presenta provoca reacciones agresivas en el sujeto. Con el paso del tiempo se concluyó que las emociones sólo funcionan como adaptativas y no de forma disfuncional en el sujeto, sino que cada una cumple con funciones específicas para la preservación del sujeto en su medio. De este modo, se podría explicar el funcionamiento de las emociones de la siguiente manera (Palmero&Matinez, 2008):

a) Funciones intrapersonales:

- 1.-Propician una mayor congruencia entre las respuestas conductuales y fisiológicas del sujeto.
- 2.-Permiten la aparición de conductas inhibidas dentro de la persona.
- 3.-En el aspecto fisiológico ayudan a facilitar conductas como por ejemplo la huida o la resistencia ante el evento presente.
- 4.-Ayudan a que la información recibida del exterior sea procesada rápidamente para dar paso a una respuesta efectiva ante una situación.
- 5.- Dotarán de un contenido emocional o valoración a las experiencias del sujeto y es por ello que tiene la capacidad de distinguir entre aquello que le sea placentero o displacentero.

b) Funciones extrapersonales:

1.-Controlan: la expresión facial, los gestos, la voz y las posturas corporales.

2.-Facilita la expresión y comunicación de nuestras emociones para que otros las puedan entender.

3.- Son gran importancia en la interacción social de las personas, ya que ayudarán a definir si es agradable o no para el sujeto relacionarse con un grupo de personas con ciertas características o sería mejor evitar interactuar con ellas.

1.3 Origen fisiológico de las emociones.

Goleman en su libro *“La Inteligencia Emocional”* (2011) expone cual es el proceso que las emociones llevan a cabo a nivel corporal para darle una explicación más amplia y precisa a su teoría:

La ubicación de las emociones a nivel cerebral comenzó a partir de la evolución del lóbulo olfativo ya que en la parte superior del tronco cerebral, dentro de las delgadas capas de este lóbulo se localizaban las neuronas encargadas de analizar los olores, y a partir de la evolución de los primeros mamíferos se fueron formando nuevas capas que rodeaban al tronco cerebral las cuales con el paso del tiempo se le denominó *“sistema límbico”* el cual es el centro y origen de las emociones.

Después a partir de la llegada de los homo sapiens se descubrió que la *neocorteza* de estos era la más grande de todas las especies, en ella se localizan los procesos de pensamiento que se encargan de dar un significado a lo que los sentidos van percibiendo y a partir de esto en conjunto con las ideas y la imaginación le añadirán un sentimiento a este pensamiento. Conforme el ser humano iba evolucionando, así también la neocorteza y las interconexiones en todo el cerebro también adquirirían mayor tamaño, es por ello que la parte emocional se volvió de suma importancia y primordial en el funcionamiento del

cerebro y los procesos de pensamiento debido a las innumerables conexiones que este posee (Goleman, 2011).

Una parte fundamental del sistema límbico es la “*amígdala*”, esta se encarga de darle un significado emocional a los acontecimientos vividos por el sujeto, y en ella también se encuentra la memoria emocional, de este modo ante algún evento que resulte parecido a otros anteriores, la persona reaccionará de forma similar y revivirá las emociones que experimentó la primera vez. Es así que la amígdala juega un papel importante si no es que determinante en conjunto con la neocorteza y el cerebro racional para la toma de alguna decisión, esto puede tomarse como base de nuestra inteligencia y educación emocional.

Otra de las funciones de la amígdala y que guarda estrecha relación con las emociones es que funciona como vía de comunicación entre el cerebro y los sentidos, ya que a partir de la información mandada por los sentidos al cerebro, la amígdala se encarga de darle significado y contenido emocional, a partir de esto el cuerpo reacciona y se prepara para llevar a cabo la acción resultante de estos procesos, dentro de ellos hay ocasiones en las que las respuestas ante la percepción de los sentidos, específicamente del ojo y del oído pasan por el cerebro, de ahí al tálamo y finalmente a la amígdala, esto provoca que la amígdala genere una respuesta inmediata sin tener que pasar por la neo corteza, a este fenómeno se le conoce como “*asalto emocional*”, lo que ocurre en este asalto es que el estímulo recibido no viajará hacia la parte racional sino que llegará directamente del tálamo a la amígdala para poder actuar de forma inmediata y reaccionar ante la situación de alerta que se le presente al sujeto(Goleman, 2011).

Como consecuencia de este tipo de asaltos emocionales, el sujeto tiempo después no recordará lo que pasó en ese momento ya que no tuvo el tiempo necesario para procesar, pensar y razonar lo que se le presentó.

Por lo tanto a partir de todas estas impresiones que va almacenando la amígdala los seres humanos no están del todo conscientes, por ello los recuerdos de estos mismos serán imprecisos.

Finalmente para seguir explicando esta situación otro factor que ayuda a explicar estos asaltos es el “inconsciente cognitivo”, cuando los sentidos perciben algo, de forma inconsciente determinamos si lo percibido es o no de nuestro agrado, por lo tanto se da una opinión y una identidad es por ello que la mente tanto emocional y racional actúan de forma independiente pero indudablemente en conjunto (Goleman, 2011).

Continuando con la explicación de la memoria emocional otra parte del cerebro que participa en este proceso es el *hipocampo*, el cual se encarga de darle un correcto significado y coherencia a lo percibido por los sentidos, así que el hipocampo se encarga de recordar los significados de las cosas mientras que la amígdala recuerda el contenido emocional de este mismo (Cuenca, 2006).

En conjunto con estas partes del cerebro, cuando este es activado por una señal de alarma también se activan las sustancias de *epinefrina* y *norepinefrina* que se encargan de recorrer todo el cuerpo y prepararlo para la emergencia presente, estas sustancias se encargan también de regular al corazón en estas situaciones de alerta para evitar que sufra alteraciones. Cuando ambas tocan a la amígdala esta se encarga de activar ciertas neuronas para comenzar a registrar el evento que está ocurriendo en el momento, por lo tanto es más fácil recordar aquellos eventos que causaron un gran impacto al sujeto que aquellos que no tuvieron una carga emocional elevada.

Dentro de todo lo explicado anteriormente y ante las respuestas rápidas que el cerebro emite ante estas situaciones, el lóbulo frontal izquierdo es el encargado de tratar de regular a la mente y cuerpo cuando se encuentran alterados así como también se encarga de regular aquellas emociones que son desagradables para las personas. De esta misma forma, el lóbulo frontal derecho es el encargado de recibir este tipo de emociones desagradables, por lo tanto el lóbulo frontal izquierdo tratará de evitar que afloren las emociones almacenadas por este lóbulo (Cuenca, 2006).

1.4 Tipos de emociones (aspectos fisiológicos y psicológicos).

En el ámbito de la Psicología cuando se aborda el tema de las emociones se mencionan en primera instancia “las emociones básicas” y el resto de las emociones se plantea que surgen de la combinación de las primeras. Retomando un poco la teoría de Descartes en su obra “Pasiones del alma: Meditaciones Metafísicas” plantea como emociones básicas: felicidad, tristeza, amor, odio, deseo y admiración, sin embargo teóricos posteriores proponen que para definir a ciertas emociones como “básicas” se deben tomar en cuenta los aspectos fisiológicos y expresiones faciales en las personas, desde entonces hasta el día de hoy se ha delimitado que cada emoción cumple con una función adaptativa al medio en el que se desarrolla el sujeto, de esta forma se podría definir a estas emociones de la siguiente forma:

“Las emociones básicas se refieren a un pequeño conjunto de emociones primarias o fundamentales, en forma de combinación de los componentes de estímulo, interpretación, cambios fisiológicos, valoración, propensión a la acción, y experiencia consciente. Cada emoción de este pequeño grupo puede ser distinguida a partir de las características específicas del componente de valoración” (Power & Dalgleish 1997 en Palmero & Martínez, 2008, p.239).

A continuación se explicarán los aspectos psicológicos y fisiológicos que conforman a las emociones básicas, posteriormente se explicarán las emociones sociales, su definición y características principales (Goleman, 2011), (Palmero & Martínez, 2008).

Tabla 1. Características de las Emociones.

Emoción.	Aspectos Fisiológicos.	Aspectos Psicológicos.
Miedo	A nivel cerebral los circuitos emocionales (sistema nervioso simpático) hacen que un cúmulo de hormonas circule por todo el cuerpo para ponerlo en alerta preparándolo así para una acción inmediata, por ello la sangre se dirige en mayor cantidad hacia músculos como los brazos y piernas y por esta situación en muchas ocasiones el rostro se pone pálido y el cuerpo comienza a “enfriarse”.	Cuando el sujeto percibe que puede estar en peligro o expuesto a sufrir algún daño surge esta emoción, su principal función es poner en alerta al sujeto para que pueda adaptarse a la situación presente y mantenerse a salvo y dependiendo la intensidad de la emoción incita al individuo a la lucha, huída o la resistencia y en casos muy extremos y dependiendo las características de la persona puede provocar que esta experimente un “bloqueo”.
Tristeza	Al presentarse esta emoción el organismo comienza a perder energía y el metabolismo se vuelve más lento, así como también evita aquellas situaciones placenteras, por ello el organismo se siente vulnerable y con facilidad puede llegar al llanto, si estos aspectos van en aumento es posible que en el sujeto se este desencadenando una depresión.	La tristeza es considerada como una emoción negativa ya que aparece ante eventos desagradables vividos por la persona como por ejemplo: un fracaso, alguna pérdida o cuando no llega a cumplir objetivos esperados, etc. Puede presentarse al recordar algún evento del pasado, una situación actual o ante algún evento futuro del cual se tiene la certeza que sucederá (como ejemplo la muerte de un ser querido muy enfermo).
Asco	El asco activa el sistema parasimpático y el nervio vago, la respiración y el sistema gastrointestinal se vuelven un poco lentos y frecuentemente en esta emoción aparece la sensación de “nausea”. A nivel facial el labio superior y la nariz se fruncen ligeramente para evitar percibir olores desagradables o escupir repentinamente un alimento.	Casi siempre se relaciona esta emoción con la ingesta de alimentos desagradables para el sujeto pero no es así, ya que esta se puede experimentar ante situaciones, olores, personas e incluso objetos que son molestos para la persona. Su principal función será la de evitar que la persona tenga contacto con aquellos objetos, personas, alimentos o situaciones que le resulten desagradables.
Alegría	Esta emoción se puede expresar a nivel fisiológico de dos formas, una de ellas regulariza la frecuencia cardiaca y brinda una sensación de calma al organismo. La segunda opción puede provocar excitaciones y aumento de las conductas motoras por lo que la frecuencia cardiaca, la presión sanguínea y la tensión muscular aumentarán considerablemente. La alegría favorece también al sistema inmunológico ya que ayuda a disminuir los niveles de cortisol y epinefrina así como también ayuda al aumento de las endorfinas y la inmunoglobulina.	La alegría esta relacionada con una sensación general de bienestar en el sujeto, ayuda a liberar la tensión presente en el organismo, fomenta las relaciones interpersonales y permite que se muestre más fácilmente el afecto hacia los demás.

Emociones sociales: Los científicos llaman así a estas emociones ya que no se expresan físicamente con facilidad debido a que son aprendidas y no innatas como las emociones básicas, por ello el aprendizaje y la cultura del individuo determinarán como vive y expresa tales emociones (Riso, 2003). El aprendizaje de este tipo de emociones puede ser determinante para el sujeto, ya que si se conducen de forma adecuada, pueden ser de utilidad para él, de lo contrario evitarán que la persona logre adaptarse satisfactoriamente a su medio. Estas emociones son consideradas como una prolongación de las emociones primarias ya que se necesita el desarrollo de aspectos cognitivos, así como también del desarrollo de la imagen que tiene el sujeto de si mismo para que puedan nacer en la personalidad del individuo.

Al respecto, Casassus (2007) plantea algunas emociones derivadas de las emociones primarias para darle una mejor explicación a este aspecto:

- 1.-Rabia: Agresión, enojo, ira, furia, odio, cólera, irritación, disgusto, exasperación.
- 2.-Tristeza: pena, pesar, melancolía, pesimismo, abatimiento, desesperación, depresión, desánimo, impotencia, descontento.
- 3.-Miedo: Angustia, alarma, horror, espanto, temor, terror, ansiedad, aprensión, pánico.
- 4.-Alegría: Felicidad, contento, entusiasmo, buen humor, chispeante, placer, dichoso.

Para poder diferenciar entre estas emociones y no confundirlas se debe tomar en cuenta la intensidad con la que el sujeto las expresa, las circunstancias en las que se presentan, así como también el nivel de conciencia que la persona tiene de ellas.

Como se ha mencionado anteriormente en todos los procesos emocionales esta presente la interacción de aspectos cognitivos, como por ejemplo la percepción de aquellos sucesos que ponen en alerta al sujeto y lo preparan para la emoción, o

cuando después de ciertas experiencias vividas la persona adquiere el aprendizaje de evitar aquellas que le provoquen emociones desagradables, un último ejemplo sería la memoria, la cual almacenará las reacciones y conductas que el individuo lleva a cabo ante la aparición de determinada emoción.

Este último aspecto puede ser positivo o negativo en la conducta de la persona, por ejemplo si el sujeto almacena en su memoria responder de forma agresiva ante alguna situación de enojo es muy probable que responda así en la mayoría de las ocasiones en que se experimente esta emoción (Zaccagnini, 2004). Pero esto se podría corregir si el sujeto aprende a conocer, manejar y a vivir sus emociones, lo cual se puede lograr dando a conocer como es que la inteligencia y la emoción actúan en conjunto y dan paso a un nuevo concepto, el cual se conoce como “Inteligencia Emocional”.

CAPITULO DOS. CONCEPTO DE INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Al hablar de cómo se llevan a cabo las emociones se hace mención de los procesos mentales que intervienen para poder interpretar y darle significado a lo que se está vivenciando, hechos que darán lugar a la expresión de un sentimiento el cual impulsa al sujeto a realizar cierta acción que en ocasiones puede traer consecuencias negativas para la persona y su ambiente. Pero a través de un correcto conocimiento de las propias emociones se pueden llegar a comprender y manejar de tal forma que no sea la emoción la que domine al individuo.

2.1 Antecedentes de la Inteligencia Emocional.

Como ya se ha mencionado anteriormente la inteligencia y la emoción han sido de gran importancia y producto de múltiples investigaciones a lo largo de la historia de la psicología pero de forma separada, tal es el caso que en la antigüedad dentro de la filosofía occidental la corriente del “racionalismo” consideraban a las emociones como una respuesta desadaptativa del sujeto y de esta forma los procesos cognitivos y la razón se veían afectados.

Posteriormente en el año de 1920 Edward Thorndike utiliza el concepto de “inteligencia social” para referirse a la capacidad que tiene el sujeto para sentir de manera adecuada sus conductas y motivaciones internas de forma personal y con los demás. Después algunos autores trataron de incluir sub pruebas para la medición de esta inteligencia en pruebas de medición ya existentes y al no obtener resultados satisfactorios cerca del año de 1960 se concluyó que este era un concepto obsoleto (García & López en Augusto, 2009).

Basándose en estas investigaciones en el año de 1972 Peter Sifneos propuso el concepto de “Alexitimia” la cual la definía como: *“la falta de habilidad para identificar, reconocer, comprender y comunicar con palabras las emociones propias y ajenas”*. (García & López en Augusto, 2009, p.19). En el año de 1983 Howard Gardner dentro de su teoría sobre “las inteligencias múltiples” propone la

inteligencia intrapersonal y la interpersonal, las cuales tienen que ver con las habilidades que posee el individuo para conocer las propias emociones y las de los demás, comprenderlas y tener cierto equilibrio en su vida diaria. Cerca de los años 90 el término de “inteligencia emocional” ya comenzaba a mencionarse con más frecuencia y es en estas fechas cuando Salovey y Mayer realizan una primera definición formal de este término sustentándolo con trabajos empíricos.

A nivel educativo estos autores utilizaban el término para referirse a niños que a pesar de no tener un coeficiente intelectual muy elevado obtenían excelencias académicas y poseían grandes habilidades para interactuar con sus compañeros, refiriendo que actualmente no solo se necesitan altas calificaciones para ser exitoso en el ámbito educacional.

En el año de 1995 “The American Dialect Society” denominó a la “inteligencia emocional” como nuevo término psicológico más útil. Posteriormente en el mismo año Daniel Goleman publicó su libro “La Inteligencia Emocional” puntualizando que esta inteligencia está determinada en su gran mayoría por el ambiente en donde se desenvuelve la persona y es por ello que sostiene que a partir de un entrenamiento adecuado se pueden obtener grandes mejorías.

Desde entonces hasta el día de hoy este término ha alcanzado una fuerte popularidad y se ha incluido en textos de psicología científica y textos de autoayuda, sin embargo debido a su éxito muchos autores le han dado mal uso a este término en sus publicaciones restándole importancia y credibilidad. (García & López en Augusto, 2009).

2.2 Concepto de Inteligencia Emocional.

Dentro de la cultura occidental el “racionalismo” es su principal estilo de pensamiento ya que para ellos el expresar sus emociones no es correcto y por lo tanto están acostumbrados a reprimirlas y no desahogarse. Sin embargo con la aparición de la cultura post moderna se estaba perdiendo el concepto negativo de las emociones y la expresión de estas, y observaron que el hecho de reprimir las emociones repercutía en la salud física y mental de las personas.

A partir de este y otros aspectos los psicólogos norteamericanos Peter Salovey y John D. Mayer comenzaron a realizar investigaciones en el campo infantil sobre la relación que pudiera existir entre el nivel de coeficiente intelectual y la capacidad que tenían los niños para expresar sus emociones y es en el año de 1990 cuando definen por primera vez a la inteligencia emocional como:

Un conjunto de destrezas que se supone que contribuyen a una adecuada percepción y expresión de las emociones en uno mismo y en los otros, a la adecuada regulación de las emociones en uno mismo y en los otros, y a la utilización de las emociones para motivarse, planificar y alcanzar los propios objetivos vitales(Zaccagnini, 2004, p.93).

Posterior a esta definición trataron de ampliar este concepto, buscaron también crear sistemas para su evaluación y medición, pero es hasta el año de 1995 cuando Daniel Goleman basándose en las investigaciones de Salovey, Mayer y Howard Gardner publica su libro “La Inteligencia Emocional” y con este surge una nueva forma de ver y expresar las emociones, ya que estos autores manejan la teoría de que a partir de una adecuada educación de las emociones pueden ayudarnos a conocernos y relacionarnos con los demás lo más adecuadamente posible.

Dentro de estas premisas Salovey y Mayer proponen utilizar las emociones pero en un sentido positivo, es decir aprender a interpretarlas no solo como una reacción automática ante un evento sino, como una clara interpretación de cómo actúa la mente y la forma que tiene de interpretar los procesos emocionales desde la percepción hasta el momento de llevar a cabo la acción y para ello, estos autores proponen desarrollar al máximo en el sujeto las siguientes habilidades o “destrezas”:

- a) Al momento de *percibir* algún estado emocional, se debe aceptar tal y como es pero de forma adecuada sin que el sujeto afecte a los que están a su alrededor y a el mismo.
- b) Darle una correcta *comprensión* al origen del estado emocional que se esta presentando.
- c) Cuando se experimenta un estado emocional, tratar de *regularlo* para evitar la aparición de aspectos negativos y reforzar los positivos.
- d) Finalmente cuando el sujeto adquiera las capacidades para llevar a cabo estos pasos a nivel individual, la última habilidad es practicarlas pero con las emociones de los que están presentes en su ambiente.

Para tener más clara cada una de estas habilidades y aprender como llevarlas a cabo serán explicadas a continuación (Zaccagnini, 2004):

1.-Percibir e Identificar nuestras Emociones: Como se mencionó anteriormente esta capacidad ayuda a la persona a percibir lo más adecuadamente posible un estado emocional.

Para comenzar a llevar a cabo este proceso el sujeto debe prestar más atención a su status general, es decir, cuando no esta experimentando una emoción intensa, para que al momento de enfrentarse a una situación que provoque alteraciones en su estado emocional pueda identificar que es lo que esta sintiendo con claridad.

Esta habilidad es poco aceptada en la sociedad actual ya que desde hace muchos años en la gran mayoría de las culturas se tiene la ideología de que los hombres no deben expresar con claridad lo que sienten y las mujeres son muy sensibles y exageradas en sus sentimientos, situación que sin duda afecta el estado emocional del sujeto pues al tratar de ser “objetivos” en su sentir pueden caer en interpretaciones equivocadas acerca de lo que esta experimentando, lo cual puede acarrearle al sujeto graves consecuencias físicas, psicológicas y sociales.

Posteriormente esta habilidad busca que el sujeto adquiera la capacidad de reconocer cada estado emocional como por ejemplo, como es que se estimula, la sensación que provoca, sus principales características y las consecuencias o plan de acción con el que finaliza ese estado. Esto contribuye a que la persona sepa actuar anticipadamente antes de llegar a expresión de la emoción como tal, esto se conoce como “autonomía personal”.

2.- Comprender nuestras emociones: Cuando la persona llega a esta habilidad adquirirá la capacidad de interpretar correctamente la información que presenta la emoción que esta vivenciando, cuando este análisis se lleva a cabo no importa si se presenta antes o después de la acción pues en cualquiera de los dos se debe reflexionar sobre el seguimiento que tuvo el comportamiento del individuo, si fue satisfactorio o desagradable para el y finalmente pensar como es que puede modificar estos aspectos y llevarlos a cabo en ocasiones posteriores.

Este aspecto puede verse influenciado por los prejuicios, la información que se tiene y principalmente por el estado de ánimo de la persona por ejemplo, si una persona llega cansada después de un día muy pesado en su trabajo, es muy probable que si al llegar a casa le piden su ayuda en alguna actividad le de otro significado a la petición y responda de forma alterada. Finalmente todo esto nos ayudará a obtener aprendizajes valiosos de las experiencias.

3.-Regular nuestros estados emocionales (Autocontrol): De forma simple lo que se busca con esta habilidad es evitar que el individuo reprima sus emociones,

y aprenda a cuestionar el por que de lo que siente y su comportamiento para que de esta forma pueda expresarse y aceptar sus emociones tal y como son.

Con esta habilidad, el sujeto puede también analizar sus actos y sus consecuencias para que poco a poco las pueda ir modificando por conductas más funcionales tanto para el como para los que están a su alrededor.

4.-Regular nuestros estados emocionales (Automotivación): Una de las principales metas de la inteligencia emocional es lograr que el sujeto alcance una correcta automotivación, es decir, que el sujeto adquiera la capacidad de utilizar sus emociones dirigidas a un comportamiento o conducta en específico. Como se mencionó anteriormente en la cultura occidental se tiene la ideología de reprimir las emociones pues interfieren en el buen desempeño de la persona y se busca que sean completamente racionales.

Sin embargo, la inteligencia emocional propone que la emoción y la razón pueden actuar en conjunto de la siguiente forma, utilizar a la primera como ayuda para definir y darle impulso al objetivo o meta a realizar, y la segunda para elegir la forma más correcta para llevar a cabo este proceso. Estos aspectos contribuyen a provocar resultados satisfactorios para el comportamiento del sujeto en su medio ambiente y evita que las emociones puedan tener consecuencias negativas para el individuo.

Para poder alcanzar este punto en el control de las emociones es necesario también, que la persona adopte una buena actitud hacia estos aspectos para que poco a poco vaya adquiriendo la capacidad de analizar sus propias emociones y finalmente percatarse ante que hechos reacciona o siente de determinada manera.

Posteriormente el psicólogo Daniel Goleman basándose en las teorías de estos autores comienza a formar su propia teoría sobre el concepto de inteligencia emocional.

Goleman comienza a investigar sobre este término partiendo de la idea de que hay algunas reacciones del ser humano que no pueden ser explicadas solo con la existencia de una mente racional como por ejemplo, cuando una mujer después de haber concluido su proceso de divorcio, expresa que ya no siente nada por su ex-marido, sin embargo al externar esta idea sus ojos se llenaron de lágrimas (Goleman, 2011). Por ello, plantea la existencia de una “mente racional” y una “mente emocional” en el sujeto. La primera se refiere a la forma de comprensión que tiene el sujeto sobre las cosas de forma consciente y sus principales características son la reflexión y la capacidad de análisis.

La segunda hace referencia a las conductas impulsivas que tiene el sujeto, las cuales en primera instancia podrían parecer ilógicas pero que tienen un objetivo coherente y específico (Braidot, 2008). El autor sostiene también que muchos de los grandes pensadores de la historia no poseían un alto nivel de inteligencia pero si tenían grandes habilidades sociales y emocionales, motivos por los cuales lograban sobresalir.

Es a partir de estas investigaciones y las teorías de otros autores que Goleman define a la inteligencia emocional de la siguiente manera: *“Es la capacidad de reconocer los sentimientos propios y los de los demás, para así manejar bien las emociones y tener relaciones más productivas con quienes nos rodean”* (Londoño, 2008, p.35).

Una de las ventajas que se resaltan de este concepto es que debido a que no es innata, tiene más posibilidades de educarse y desarrollarse en beneficio del sujeto y tenga aprendizajes más satisfactorios de sus experiencias, para ello, Goleman plantea cuatro capacidades básicas para poder desarrollar correctamente su inteligencia emocional(Londoño, 2008):

1.-*Empatía*: Se refiere a desarrollar nuestra capacidad para poder comprender y tener conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones de los demás y aprender a no juzgarlos solo por las apariencias del momento.

2.-*Habilidades sociales*: Este tipo de habilidades son de suma importancia a nivel laboral, ya que el sujeto adquiere la capacidad de trabajar en equipo, darle solución a los problemas de la forma más adecuada, adquieren las habilidades necesarias para ser líderes así como también para la persuasión.

3.-*Inteligencia Intrapersonal*: Esta inteligencia se refiere a la capacidad que tiene el sujeto para identificar sus propias emociones y tener un adecuado conocimiento y control de estas. Dentro de esta inteligencia se encuentran también habilidades como: la autoconciencia, control y regulación de las propias emociones y la automotivación.

4.-*Inteligencia Interpersonal*: Se refiere a la capacidad que tiene el individuo para relacionarse con los demás y la capacidad que tiene para entender las emociones de otros.

Estos últimos dos aspectos son de suma importancia para el correcto desarrollo de la inteligencia emocional de la persona y a los cuales Goleman le da mayor peso a su teoría por lo que a continuación se realizará una explicación más amplia para su mejor comprensión.

2.3 Inteligencia Intrapersonal e Interpersonal.

Cuando se dice que la persona tiene grandes habilidades para hacer conciencia de sus propias emociones quiere decir que su *inteligencia intrapersonal* esta adecuadamente desarrollada, el sujeto que posee gran habilidad para este tipo de inteligencia tiene capacidad para identificar cada una de las emociones que siente y vive y adecuarlas de forma satisfactoria a su medio y sus conductas.

Dentro de la inteligencia intrapersonal esta la capacidad de lograr en nosotros un correcto autodomínio, así como también poder reconocer nuestros sentimientos, trabajarlos y manejarlos para salir afectados de nuestras propias acciones, esto tiene mucho que ver con nuestro temperamento, deseos y pensamientos.(Goleman, 2011).

Por otro lado aquellas personas que poseen una gran habilidad para relacionarse con los demás es por que su *inteligencia interpersonal* tiene un correcto desarrollo. En palabras de Howard Gardner esta inteligencia se define de la siguiente manera:

Se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y los deseos de los demás, aunque se hayan ocultado...

(Gardner, 1995 en Peñas, 2008, p.61)

Se puede considerar a esta inteligencia como polifacética ya que para que pueda llevarse a cabo, el sujeto necesita desarrollar ocho habilidades específicas (Silberman&Hansburg, 2001):

1.-*Comprender a los demás*: Este aspecto ayuda al sujeto a tener una mejor comunicación dentro de su medio, por ello la persona debe aprender a escuchar a los demás, ser empático y no discriminar o ignorar los puntos de vista de los otros de forma explícita e implícita y así, el sujeto adquirirá la capacidad de resolver de forma razonable y objetiva los conflictos.

2.-*Expresar sus ideas con claridad*: El individuo debe aprender a ser conciso y claro en su hablar ya que de esta forma el mensaje que quiera transmitir a los demás será más entendible y por lo tanto causará más impacto en los demás que si se expresa de forma confusa, de la mano de este aspecto se debe tomar en cuenta las reacciones que tiene los demás ante la explicación dada para aclarar las dudas que se llegaran a presentar.

3.-*Establecer sus necesidades*: Cuando una persona se establece ciertos límites, debe ser firme y pensar solo en su única satisfacción y conveniencia, ya que cuando la persona solo busca complacer a otros con sus acciones, comenzará a sentirse frustrado y decepcionará a los demás pero principalmente a el mismo. Por lo que es necesario que el sujeto sea objetivo y sincero con el para establecerse sus propios límites.

4.-*Intercambiar Información*: Ante una situación en específico, el sujeto debe tener la capacidad de aportar y recibir información sobre lo sucedido de forma clara y objetiva sin emitir juicios de valor, de manera oportuna y lo más descriptiva posible, para que al momento de que otros den su opinión sea del mismo modo y no se presenten dudas.

5.-*Influir en los otros*: Para que la persona adquiera las capacidades necesarias para ser un líder debe tener apertura hacia los cambios y no resistirse, también tiene que poner mucha atención en las necesidades que los otros le demandan y darles un seguimiento y soluciones pero siempre apegado a la realidad, y en un momento ser completamente y externar que peticiones no tienen la posibilidad de cumplirse, el sujeto debe tener un diálogo motivacional y atractivo para los demás para poder alcanzar los objetivos deseados.

6.-*Resolver conflictos*: Cuando un conflicto se presenta las emociones de todos los presentes se ponen a flor de piel y la mayoría de las personas tienden a actuar impulsivamente, por ello el sujeto debe llevar a cabo las habilidades anteriormente mencionadas para hacerle frente al problema actual, aquella persona que posee grandes habilidades en su inteligencia interpersonal podrá detectar el problema de raíz, escuchar claramente las necesidades y decisiones de los demás para que de este modo se pueda encontrar una solución que beneficie a todos los implicados.

7.-*Trabajar en equipo*: En la vida social, laboral y familiar de la persona en algún momento es necesario hacer equipo con otras personas, el sujeto debe adquirir la capacidad de acoplarse a distintos estilos de trabajo de otras personas, coordinarse con los demás de modo que su trabajo y esfuerzo sea equitativo para que de esta forma lleguen al objetivo esperado y no se presentes disgustos entre los miembros del equipo.

8.-*Cambiar de rumbo*: Las personas que adquieren las ocho habilidades interpersonales se vuelven flexibles y adaptables al medio que los rodea, por lo que, si la situación así lo amerita, tendrán la capacidad de salir de un camino o rutina establecidos para encontrar nuevos puntos de vista o soluciones ante un problema presente aceptando todos los riesgos pero teniendo muy claro el momento preciso para llevar a cabo esta acción.

Como se puede observar, después de todos estos aspectos mencionados se concluye que para que la persona desarrolle correctamente su inteligencia intrapersonal e interpersonal se deben tomar en cuenta aspectos como el ambiente en el que se desenvuelve, las personas con las que se relaciona y sus características personales entre ellas su autoconcepto, si es consciente de sus fortalezas y debilidades, el valor que tiene de si mismo y hacia los demás y el como se siente al interactuar con los demás es decir si es muy grato para la persona o por el contrario completamente desagradable, todo esto se puede englobar en un solo concepto mejor conocido como autoestima el cual será descrito a continuación.

2.4 Autoestima.

El concepto de autoestima comienza a desarrollarse en el siglo XIX con el surgimiento de la psicología científica, autores como William James, Alfred Adler y Sigmund Freud hicieron aportaciones de importancia para este concepto.

Comenzando con Freud en un inicio y de manera explícita desconoció a la autoestima, sin embargo, el Dr. Nathaniel Branden al revisar la teoría de este psicoanalista, puntualiza que si bien los mecanismos de defensa funcionan en el sujeto para mantener el equilibrio del yo, se puede entender entonces, que estos mecanismos funcionan también para defender a la persona de cualquier tipo de amenaza, ya sea interna o externa que pueda afectar la autoestima del individuo (Mézerville, 2004).

Posteriormente William James basándose en la corriente del funcionalismo define a la autoestima como: *“El resultado de lo que la persona hace para obtener el éxito en aquellas metas que pretende alcanzar”* (Fensterheim, 1990 en Mézerville, 2004, p.23). Por otro lado Adler tenía una teoría similar a la de James sobre la autoestima, la cual sostenía que el sujeto no era impulsado por aspectos como la herencia o el ambiente, si no que las metas que la persona se propone llevar a cabo, son aquellas que lo ponen en acción para seguir adelante.

Desde un punto de vista humanista Abraham Maslow postula a la autoestima dentro de su “pirámide de las necesidades” en la que sostiene que el ser humano necesita tener estima propia y estima proveniente de los demás en la cual engloba otros aspectos como: *“prestigio, reconocimiento, aceptación, atención, estatus, reputación y aprecio”* (Goble, 1973 en Mézerville, 2004, p.25). Maslow sostiene que a pesar de ser dos aspectos diferentes, se encuentran estrechamente relacionados y su principal objetivo es lograr un correcto equilibrio en la autoestima del sujeto.

Es a partir de estas premisas que el Dr. Nathaniel Branden postula seis componentes de la autoestima para darle una mejor comprensión a la interacción de los aspectos internos y externos de esta, los cuales serán explicados a continuación (Mézerville, 2004):

- A) *Autoimagen*: Este aspecto se refiere a la percepción que tiene el sujeto de el mismo, con aspectos positivos y negativos, sin más o menos características que las que realmente posee la persona. Este aspecto

ayuda al individuo a tener una verdadera conciencia de sus conductas y en un momento dado le da la facilidad de reconocer sus errores lo más objetivamente posible, por lo que la persona con una correcta autoimagen siempre estará abierta a la crítica y no caerá en el extremo de creerse superior o perfecto ante los demás.

- B) *Autovaloración*: Cuando el sujeto se considera importante y valioso para el mismo, entonces podrá reflejar estos aspectos hacia los demás, para llevar a cabo este proceso se necesita de aceptación y respeto, lo cual le dará una imagen positiva al sujeto tanto de el mismo así como del ambiente en el que se desarrolla, lo cual contribuye a que la persona se siente segura , capaz de tomar decisiones y sin arrepentirse o dudar de estas, creer y aceptar sin temor las cosas positivas que llegan a su vida, aspectos que también observará y respetará en los demás.
- C) *Autoconfianza*: Este aspecto se refiere a la capacidad que tiene el sujeto para llevar a cabo cualquier objetivo que el se proponga con la seguridad de que podrá realizar cualquier actividad sin el temor a equivocarse y cuando esto llega a ocurrir el sujeto tiene la habilidad para pensar, juzgar y corregir los errores cometidos. Estos aspectos le brinda al individuo la independencia y confianza necesarias para desarrollarse en su medio ambiente.
- D) *Autocontrol*: El sujeto tiene la capacidad de manejar lo más adecuadamente su personalidad, cuidar y organizar su vida de forma conveniente logrando en la persona la sensación de bienestar. En ocasiones el sujeto sentirá la necesidad de actuar impulsivamente pero tendrá la habilidad de decidir si quiere dejar actuar a ese impulso en el momento o llevarlo a cabo posteriormente como por ejemplo los impulsos sexuales.
- E) *Autoafirmación*: La autoafirmación hace referencia a la libertad que tiene y siente el individuo de ser el mismo sin ningún tipo de autoengaños para que de esta forma pueda tener autonomía y madurez para conducirse de forma asertiva en su medio. Dentro de esa asertividad el sujeto posee cuatro características fundamentales: se siente completamente libre para expresar

lo que piensa y siente a través de palabras o hechos, tiene una comunicación sincera, directa y adecuada con amigos, familiares y extraños, se encuentra siempre en constante movimiento, es decir no espera a que las cosas lleguen a él sino que se mantiene persistente en lograr todas las metas que se propone y finalmente se conduce de forma respetable para no ofenderse ni ofender a los demás con sus acciones.

F) *Autorrealización*: Ayuda a la persona a desarrollar y llevar a cabo de forma adecuada las capacidades que posee para que pueda vivir satisfactoriamente tanto para ella como para los que se encuentran a su alrededor, estos aspectos ayudan a que el sujeto puede realizarse personalmente, es decir, contribuye a que la persona de lo mejor de sí en todas las actividades que lleva a cabo para darle un sentido de trascendencia a su vida y objetivos planeados. Para ello, la persona debe desarrollar habilidades como la constancia, responsabilidad, esforzarse en todo lo que hace, creatividad y principalmente tener gusto por lo que hace y entregarse al 100%.

Después de investigar estos aspectos y teorías de la autoestima que realizó Dr. Branden y otros autores concluyen definiendo a la autoestima de la siguiente manera: *“La autoestima es la percepción valorativa y confiada de sí mismo, que motiva a la persona a manejarse con propiedad, manifestarse con autonomía y proyectarse satisfactoriamente en la vida”* (Mézerville, 2004, p.61).

CAPITULO TRES. POLICIA DEL DISTRITO FEDERAL.

Como se mencionó al inicio de este trabajo, la realidad actual de los policías en nuestro país es alarmante pues cada vez son más los casos en los que estos servidores públicos se ven involucrados en actos de delincuencia, corrupción, etc.

Encuestas recientes(Encuesta Mitofsky de percepción ciudadana sobre la seguridad en México, 2012) arrojan que la percepción ciudadana sobre el personal de seguridad ha obtenido resultados satisfactorios ya que actualmente los policías son sometidos a evaluaciones constantes y aquellos que obtienen bajas puntuaciones o son descubiertos en actos delictivos son destituidos de su cargo.

Sin embargo, constantemente es observable el rechazo de la sociedad hacia ellos, y la falta de confianza que se les tiene cuando estos llevan a cabo sus funciones, aspectos que evidentemente repercuten en el desempeño de su puesto, situaciones que en un momento dado les afectará a nivel personal, familiar, social, etc.ya que con la sociedad es con quien los policías trabajan y conviven la mayor parte del tiempo, tal es la importancia de esta interacción que en el año de 1841 Balzac definía a los policías de la siguiente manera: *“La policía es uno de los medios más eficientes y concretos del poder político desde el punto de vista fenomenológico, pues, antes que al criminal, es su efecto simbólico sobre el ciudadano(tranquilidad o temor) lo que le otorga su mayor utilidad gubernamental...”*(Yáñez, 1999).

Por ello para darle una mejor estructura al taller de inteligencia emocional dirigido a los policías, a continuación se hará una descripción de cómo se fue formando el policía en México, la estructura actual de la Secretaría de Seguridad Pública y las funciones que deben llevar a cabo.

3.1 Antecedentes de la policía en México.

El antecedente más antiguo de la seguridad pública en la Ciudad de México, refiere Alejandro Íñigo en su libro *Bitácora de un Policía*, (Ensayo histórico, Grupo Editorial Siete, México, 1994), aparece alrededor de 1500 en tres figuras principales: los denominados *calpullec*, personajes encargados de mantener el orden de los *calpulli*; los *teachcacahtin*, guerreros que se hacían cargo de la situación interna de los barrios en tiempos de guerra; y los *tianquizpan*, guardianes de los mercados.

En 1524, ya con los españoles establecidos, aparece la primera cárcel provisional en la Ciudad de México al Poniente de la Plaza Mayor; y el primer esquema en que se basó la policía, al siguiente año, se conforma el primer cuerpo de alguaciles de la ciudad, integrado por alguaciles mayores, alguaciles menores y tenientes de alguacil (Yáñez, 1999). El 30 de marzo de 1531, a través de Cédula Real, se faculta a los cuerpos policiacos, entonces denominados alcaldes y alguaciles de diferentes categorías, a aprehender a infractores.

Por un acuerdo de las Reales Audiencias del 22 de mayo de 1722, se creó un nuevo cuerpo policiaco al que se le llamó *La Acordada*.

En 1789, ya con el Virrey Conde de Revillagigedo, se creó un nuevo cuerpo policiaco conocido como Policía de Seguridad y Ornato, que se encargaba de preservar la seguridad, pero también de cuidar el buen aspecto de la ciudad.

En 1790 aparecen los guardias de faroles conocidos como *serenos*, que de acuerdo al nuevo Reglamento para Alumbrado y para los Guardas, se encargaban de cuidar los 93 faroles instalados, un sereno por cada uno. La vigilancia se desarrollaba en un entorno de cercanía, en donde cada vigilante conocía perfectamente su territorio y los habitantes del vecindario los conocían a ellos.

En marzo de 1812, se ordena en la Constitución de Cádiz la desaparición de *La Acordada* y se otorga amplio poder político a los miembros del Ayuntamiento, poniendo en sus manos la fuerza de seguridad. En el mismo contexto, en junio de 1813, la Ley de Instrucción deposita en los jefes políticos la facultad y responsabilidad de vigilar por la seguridad de bienes y personas en la ciudad, así como de hacer cumplir el reglamento de policía.

En 1821, se conforma un cuerpo de vigilantes voluntarios para subsanar la falta de policía en la ciudad, cada voluntario portaba un sable con tahalí.

En 1827, se establece la primera República con la ciudad como residencia de los poderes supremos. La ciudad se divide en cuarteles. Un reglamento establece nuevas bases para el régimen policial, convirtiendo a los vigilantes en soldados de policía a quienes les llamaron “gendarmes”, aunque este sistema policiaco desapareció muy pronto y un nuevo reglamento dejó otra vez la vigilancia en manos de los propios vecinos de barrios o cuarteles; no obstante, el nombre de “gendarme” se mantuvo por décadas para referirse a las personas encargadas de la seguridad.

En 1837, la vigilancia de la ciudad, quedó bajo la responsabilidad de los prefectos y subprefectos que luchaban contra la delincuencia; y los “guardarios” que tenían como responsabilidad la vigilancia de los ríos, las acequias, los caños y la limpieza de las calles de la ciudad.

En marzo de 1838, se creó el cuerpo de la Policía Montada, con el objeto de contribuir a la preservación de la seguridad pública.

Diez años después, el 20 de julio de 1848, la guardia de policía quedó conformada por escuadrones de infantería y caballería que sumaban mil hombres; de manera

simultánea desaparecen los guardias voluntarios, que participaban en la vigilancia de la ciudad desde 1821(Yáñez, 1999).

Para 1853, la fuerza policiaca estaba integrada por 200 guardias diurnos, 145 guardias nocturnos, 131 serenos, 10 elementos de estado mayor, 122 soldados de infantería y 243 de caballería.

En 1865, se expide la Ley sobre la Policía General del Imperio, se designan comisarios imperiales, prefectos y la guardia municipal, misma que se dividía en guardias diurnos y nocturnos, todos ellos responsables de hacer cumplir los reglamentos de la policía. La ciudad se divide en ocho cuarteles mayores.

Una vez caído el segundo imperio, el gobierno federal, encabezado por Benito Juárez, emite un decreto el 21 de enero de 1869, en donde se conforma un cuerpo de policías rurales dependiente de la Secretaría de Gobernación. Del mismo modo, se reestructura el sistema policiaco, pues se determina que en la Ciudad de México, se había elevado, más que en ninguna otra parte, el índice de hechos delictivos. El Gobernador del Distrito Federal, vuelve a convertirse en la autoridad policial junto con un inspector general de policía, responsable directo de la corporación. Al frente de cada uno de los cuarteles había un inspector de policía o comisario. En diciembre de 1871, se crea también un cuerpo de policía reservada.

Para 1877, los cuerpos de la policía seguían agrupados bajo el mando de un inspector general del que dependían todas las fuerzas de gendarmería, escuadras de bomberos, comisiones de seguridad y comisarías. En enero de 1878, se implanta un nuevo Reglamento de Policía, en donde las comisiones de seguridad pasan a ejecutar funciones reservadas a la policía judicial, con atribuciones para auxiliar a jueces y al inspector general de la policía en la captura de delincuentes.

En 1879, cambia el nombre de gendarmes por el de “Policía Urbana”, cada grupo se conformaba por un comandante, un segundo comandante, dos cabos montados, quince gendarmes de primera y sesenta de segunda.

A principios del siglo XX, el 28 de septiembre de 1900, Porfirio Díaz inaugura el Palacio de Lecumberri, edificio que de alguna manera terminó con el antiguo sistema carcelario, aunque siguieron coexistiendo las mazmorras en otras partes del país.

Con el estallido de la Revolución la ciudad es puesta en estado de sitio y el ejército se hace cargo de la seguridad pública. Los miembros de la gendarmería son enrolados en las fuerzas regulares y otros regresan a sus lugares de origen para incorporarse a filas revolucionarias. Los pocos elementos que quedan se dedican a auxiliar en servicios médicos. Prácticamente no hay presupuesto para sostener la fuerza policiaca.

En 1912, el Presidente Francisco I. Madero, informa que se creó una guardia especial con el nombre de “Batallón de Seguridad”; y también que los cuerpos de gendarmes aumentaron en 1,136 plazas.

El contexto de inestabilidad general en la Ciudad de México, durante la década de 1910 a 1920, se reflejaba en los cuerpos policiacos, en este período hubo un total de veinte directores de la Policía, tal situación implicaba que la inseguridad en la ciudad se agudizará notablemente, aparecieron bandas organizadas y surge el secuestro como uno de los delitos más recurrentes. El 30 de diciembre de 1912, Madero inaugura el Casino de la Escuela de Policía. A finales de esta década se reorganiza el cuerpo responsable de la seguridad en el Distrito Federal, creándose la Inspección General de Policía, con el General Pedro J. Almada, al frente de ella (<http://www.ssp.df.gob.mx>).

En 1922, se organiza en forma provisional una Jefatura de Tránsito dependiente de la Inspección General de Policía. El 23 de junio de 1923, se crea la Escuela Técnica de Policía, con el fin de instruir y capacitar a los miembros en técnicas de investigación policiaca, criminalística y laboratorio, entre otras materias.

El 31 de diciembre de 1928, se establece la creación de la Jefatura del Departamento del Distrito Federal, apoyada por delegados, subdelegados y jefes de dependencias, entre los que se encontraba el Jefe de Policía, desapareciendo así el cargo de Inspector General de Policía. En documentos oficiales se elimina el término de gendarmería sustituyéndose por Policía del Distrito Federal. Antonio Ríos Zertuche, ocupa el primer nombramiento de Jefe de la Policía. Surgen por primera vez las motocicletas tripuladas por elementos encargados de supervisar y agilizar el tráfico vehicular.

En 1930, la Jefatura de Policía, con Valente Quintana, al frente, crea el cuerpo de la Policía Femenil con 69 integrantes, las opiniones se dividen entre los que piensan que es bueno incorporar a las mujeres en actividades de vigilancia y la ola de críticas en contra, de cualquier manera la presencia de este cuerpo policial es efímera y resurge formalmente años después.

El 20 de noviembre de 1932, se oficializa el escuadrón de motopatruillas, que dieciséis años después pasa a ser parte de la Policía Preventiva.

El 31 de diciembre de 1938, se aprueba la Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal. La ciudad queda dividida en doce delegaciones, en cada una de las cuales queda instalada una agencia del Ministerio Público y una Compañía de Policía. La Policía del Distrito Federal se convierte en Preventiva y se instalan casetas de policía en cada una de las entradas y salidas de la ciudad.

En septiembre de 1939, se establece en el Reglamento Orgánico de la Policía Preventiva, que corresponde al Presidente de la República, el mando supremo de la corporación, misma que está integrada por policías de a pie, montados, auxiliares, vigilantes de cárceles, penitenciaría y bomberos. Se crea en este año el Agrupamiento de Granaderos, que nueve años después se incorpora a la Policía Preventiva.

El 1 de septiembre de 1941, se crea la Policía Bancaria e Industrial; y el 12 de noviembre se aprueba el nuevo Reglamento de la Policía Preventiva, mismo que establece que el Jefe de la Policía, debe tener grado de general de división y sus principales subalternos también grados militares. El 12 de diciembre del mismo año, la policía se divide en dos especialidades: la Policía Preventiva del Distrito Federal, encargada de la vigilancia; y la Dirección General de Tránsito como responsable de la vialidad.

Hacia la mitad del siglo, la policía comienza a dejar paulatinamente la vigilancia de a pie para utilizar mayor número de patrullas con el objeto de abarcar mayores distancias.

Para inicios de la década de los sesenta, el cuerpo de la policía está integrado por 4,380 policías a pie, el batallón motorizado con 638 patrullas, una compañía de granaderos compuesta por 240 policías, un batallón de transportes con 50 jeeps, 8 julias, 6 motopatrullas y 66 vehículos de diferentes tipos. El servicio secreto está integrado por 292 agentes, los bomberos tienen 343 elementos y 2 mil hombres forman la Policía Auxiliar.

Para 1967, se contaba ya con 6 mil policías. Después de los sucesos de 1968, la cifra aumenta a 10 mil y se adquieren modernos equipos, entre ellos diez unidades antimotines. En 1969, por Acuerdo Presidencial, se fusionan las policías Preventiva y de Tránsito.

Posteriormente 1976, la policía capitalina se denominaba Dirección General de Policía y Tránsito y estaba integrada por una dirección general, 69 jefes, 400 oficiales, 10 mil hombres de tropa, 302 vehículos, 106 caballos y 2 helicópteros.

El 17 de enero de 1984, la Institución Policial, se denomina oficialmente Secretaría General de Protección y Vialidad.

El 19 de julio de 1993, se publica en el Diario Oficial de la Federación la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal, con el objeto de establecer las bases para la prestación del servicio de seguridad pública, así como regular los servicios privados de seguridad en el Distrito Federal y finalmente en septiembre de 1995, la institución cambia su nomenclatura por la de Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

Hoy en día la policía esta conformada por alrededor de 35 mil elementos activos, distribuidos principalmente en la Policía Sectorial, Agrupamientos y Tránsito; 28 mil en la Policía Auxiliar y 15 mil en la Policía Bancaria e Industrial.(<http://www.ssp.df.gob.mx>).

3.2 Policía del D.F (Misión, Visión y Valores).

La historia de la institución policial en la Ciudad de México se inició a mediados del siglo XIX. El reglamento de la Guardia de la Policía obliga a instruir a todos sus elementos, desde el policía hasta el comandante.

La instrucción básica incluía el conocimiento de las ordenanzas y leyes sobre el respeto a las autoridades jerárquicas, normas acerca de nombramientos, separación del empleo, reglamentación de servicios y conocimiento de penas impuestas por incumplimiento, manejo de armas y operaciones tácticas.

Cerca del año de 1930 esta Institución cambia de “Escuela Técnica de Policía” a “Academia de Policía Científica” en la que se da gran interés a la planeación de programas y selección de asignaturas para la preparación de policías de línea, los

cursos de preparación duraban entre 6 y 8 meses, la plantilla de profesores (normalista titulados), era de 35 integrantes, se complementaba la educación con prácticas en escenarios reales a fin de que los policías novatos se familiarizaran con su actividad futura.

A lo largo de los 70's y 80's se presentan una serie de cambios como: la desaparición de la Academia de Policía, para incorporarse al Centro de Capacitación y Formación Balbuena como la Dirección de Educación Policial, posteriormente Academia de Policía y Tránsito del Distrito Federal, después Colegio de Policía y es el 12 de julio de 1993, que se publicó en el Diario Oficial de la Federación el decreto que instituye la Ley de Seguridad Pública del Distrito Federal, que en su artículo 22, determina la creación del Instituto Técnico de Formación Policial estructura y nombre que conserva hasta el día de hoy. (<http://www.ssp.df.gob.mx>).

A) Misión.

Direccionar la formación integral del talento humano de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, a través del sistema educativo policial, que responda a las necesidades de seguridad pública y convivencia de la ciudadanía.

B) Visión.

Para el año 2014, ser una Institución reconocida por la calidad en la formación y capacitación de policías que contribuyan a la seguridad y convivencia, con base en el humanismo, la corresponsabilidad y el respeto a las libertades y derechos humanos.

C) Valores.

- México
- Familia
- Lealtad

- Vocación Policial
- Disciplina
- Respeto
- Responsabilidad
- Honestidad
- Justicia
- Capacidad

3.3 Entrenamiento Policiaco.

La edad promedio para ingresar a la academia de policía es de 18 a 27 años de edad, estatura mínima (Hombres 1.65 y Mujeres 1.55 mts), deben contar también con el bachillerato terminado y aprobar los exámenes médico, físico y psicológico (centro de control y confianza).

Posteriormente, se internan dentro del Instituto Técnico de Formación Policial en un periodo de seis meses en el que les imparten las siguientes materias:

1.-Etica: Se les enseña como tratar a los infractores sin caer en el abuso de poder, respetando su moralidad y sus derechos.

2.-Administración Policial.

3.-Marco Jurídico.

4.-Derechos humanos.

5.-Técnicas y Tácticas.

6.-Armamento y Tiro.

7.-Adiestramiento Físico.

8.-Instrucción Policial.

9.-Computación.

10.-Seguridad Vial.

11.-Prevención del delito.

Las clases son impartidas por licenciados en Derecho o por policías de alto rango, los policías se apoyan para el aprendizaje de estas materias solo con la toma de apuntes y copias que les llegan a proporcionar algunos de los profesores.

Finalmente después de egresar de la academia, continúan tomando cursos sobre estas y otras temáticas de forma periódica.

3.4 Funciones de los policías.

Con la misión de abatir la delincuencia, dignificar a la policía del D.F., recobrar la tranquilidad que demanda la sociedad y generar confianza mediante un mejor servicio y atención ciudadana, se reestructuró la Secretaría de Seguridad Pública del D.F. bajo las siguientes premisas: eficiencia policial, relación estrecha con la ciudadanía a través de estrategias de vinculación, abatimiento de la corrupción y supervisión permanente.

Subsecretaría de Operación Policial

Tiene la responsabilidad de reestablecer la unidad de mando operativo; realizar un cambio de actitud y comportamiento en la actuación policial, mejorar la presencia con honestidad y trato amable a la ciudadanía, mediante la supervisión del Subsecretario de Operación Policial a los mandos regionales y sectoriales.

Subsecretaría de Control de Tránsito

Para mejorar la circulación vehicular de la Ciudad de México, la policía de tránsito se reestructuró en 6 Zonas de Operación Vial. Se aplican nuevas tecnologías como el uso de dispositivos “Hand Held” para la aplicación de infracciones electrónicas, la implementación de radares detectores de velocidad, operación de parquímetros e inmovilizadores en zonas determinadas.

Subsecretaría de Participación Ciudadana y Prevención del Delito

Su principal objetivo es la implementación de programas de participación ciudadana a través de la creación de redes de vinculación con cámaras y asociaciones de empresarios, ONG's, comités vecinales, asociaciones civiles, coordinaciones territoriales, comercios y público en general, para impulsar la corresponsabilidad ciudadana y la cultura de la denuncia, así como programas en materia de prevención del delito, dando prioridad a los jóvenes y grupos vulnerables.

Subsecretaría de Desarrollo Institucional

Uno de los propósitos fundamentales de la reorganización de la institución es el de integrar un cuerpo de policía profesional apegado a los principios de legalidad, eficiencia, honestidad, justicia, respeto a los Derechos Humanos y al Estado de Derecho, que permita brindar una propuesta de vida digna y garantizar su desarrollo integrado a la sociedad. Hacer de la pertenencia a la policía un proyecto de vida decoroso, con pleno reconocimiento al esfuerzo, al riesgo y al compromiso de cada uno de sus elementos.

Subsecretaría de Información e Inteligencia Policial

Está dedicada a la incorporación de tecnología como condición de eficacia en el logro de los objetivos policiales y la incorporación de tecnologías de punta en ámbitos sensibles de la operación y la administración policial, desde equipamiento y sistemas informáticos integrados hasta videovigilancia y comunicaciones.

La creación de la plataforma de información y análisis de georreferenciación delictiva (COMPSTAT), permite institucionalizar y sistematizar el proceso de evaluación de las acciones policiales en todos los niveles de mando y operación; facilita la realización de reuniones que se dirigen al análisis de información sobre la incidencia delictiva de las regiones, delegaciones y sectores policiales en la Ciudad de México.

Estado Mayor Policial

Auxilia al Secretario de Seguridad Pública en la planeación, organización, integración, táctica policial, logística, evaluación y seguimiento de las órdenes. El Estado Mayor maneja directamente Asuntos Internos y el apoyo en la vigilancia y control en todo tipo de actos masivos (<http://www.ssp.df.gob.mx>).

3.5 Características psicológicas de los policías.

Las comunidades humanas se desarrollan a través de una cultura, la cual contiene valores, reglas y conductas que se deben llevar a cabo. En la sociedad actual las instituciones que forman parte de esta comunidad son de suma importancia ya que dependiendo del desempeño de ésta, la entidad podrá verse afectada o favorecida.

De forma específica la institución policial tiene sus propias reglas, teorías y visión de las cosas, las cuales se les inculcan a los policías a lo largo de su entrenamiento, aspectos que sin duda poco a poco pueden ir cambiando su

conducta y pensamientos hasta cambiar de forma total su personalidad. Estos aspectos son descritos a continuación (Torrente, 1997):

-Comenzando con los criterios de inclusión, de forma general aquellos sujetos que desean ingresar al instituto de formación policial tienen de 21 a 25 años, preparatoria trunca o concluida, sus trabajos anteriores han sido temporales y de poca paga. Los aspirantes no cuentan con una idea clara de cómo se conforma la policía y las funciones que deben llevar a cabo, normalmente asocian sus funciones hacia detener el tráfico, participar en riñas, aglomeraciones, atención a la población y lidiar con delincuentes de poca peligrosidad.

-Los primeros días después de haber egresado del instituto se les asignan tareas sencillas y poco arriesgadas como lo son atención ciudadana y problemas de tráfico y circulación de automóviles, a partir de este momento comienzan las exigencias a nivel personal pues a pesar de no tener mucha experiencia no deben mostrar, miedo o nerviosismo y mostrarse siempre disponibles a las peticiones de los ciudadanos.

-Conforme va pasando el tiempo, los policías se enfrentarán a situaciones en las que el peligro será constante pues deben cumplir al 100% con sus funciones pero a la vez, deben buscar la manera de no salir afectados y sobrevivir, con ello se dan cuenta que pueden combatir a la violencia pero a su vez pueden hacer uso legal de la fuerza. A partir de este punto, algunos autores han destacado ciertas características que los policías van desarrollando a partir de que comienzan a desempeñar sus labores como por ejemplo:

*De acuerdo a Joanna Shapland y Jon Vagg (1988): su sentido del “deber” modifica su forma de ver la vida, se vuelven cínicos, tienen una visión pesimista sobre su futuro, siempre están a la defensiva, comienzan a volverse personas aisladas y silenciosas.

*Según Buckner (1972) comienzan a volverse solidarios pero solo con sus compañeros de trabajo y generalmente es por conveniencia propia, son desconfiados y astutos.

*William A. Westley (1970) señala que estos servidores públicos se vuelven silenciosos y hostiles con tal de proteger su autoestima.

-Para contribuir a su autodefensa los policías se vuelven sumamente solidarios con sus compañeros, para que a través de la cohesión grupal se sientan protegidos ante los demás. Por ello a partir de este punto los policías prefieren encubrir de forma ilegal a sus compañeros con tal de no romper esa “unión” entre ellos.

-A lo largo de su desempeño profesional los policías se vuelven observadores y comienzan a “etiquetar” a las personas por su apariencia, esto con la finalidad de que les sea más útil detectar a los posibles delincuentes, así como también al tener que hacer juicios rápidos y de forma constante se vuelven prejuiciosos ante los demás.

-Mucho se habla de la imagen que tiene la sociedad de estos servidores públicos, la cual, como se ha mencionado anteriormente es deplorable pero, es interesante conocer que la imagen que la policía tiene de la sociedad es muy similar ya que la visualizan de forma pesimista y escéptica pues tienen la ideología de que ésta produce problemas pero no plantea soluciones, observan también los escasos valores cívicos que tiene la sociedad actual. Estos aspectos en conjunto con el aislamiento social que sufren, contribuyen al pesimismo y desconfianza con el que vive el policía.

-Un mito que afecta la imagen real de los policías es su aspecto físico, ya que la mayoría de las personas debido a la publicidad que hacen los medios de comunicación, un policía debería tener un cuerpo atlético y físicamente preparado para poder correr rápido y a grandes distancias, así como también para someter a los delincuentes y poder defenderse. Pero la realidad de éstos es que su condición física en ocasiones no es la más adecuada y mucho tiene que ver la alimentación que llevan diariamente y por lo tanto un policía se considera viejo a partir de los 50 años.

-Las jornadas de trabajo son largas y muy pesadas por lo que su vida social y familiar se ve afectada al tener poco tiempo para la convivencia y recreación, aspectos que sin duda contribuyen a su aislamiento, conducta pesimista y a

sentirse constantemente incomprendido por los demás, esto trae como consecuencia su carácter autoritario y poco flexible (Torrente, 1997).

Continuando con investigaciones relacionadas con el comportamiento policiaco, en la tesis “Aportaciones de la psicología al proceso de evaluación para la selección y seguimiento de policías judiciales” realizada por María del Carmen Montenegro (2002) se destacan los siguientes aspectos:

-El primero de ellos es la imagen que la sociedad mexicana tiene de estos funcionarios públicos la cual es constantemente deplorable, ya que en su mayoría son tachados de corruptos e irresponsables de su profesión a pesar de que no todos sus miembros llevan a cabo estas conductas, lo cual se expresa mejor en la siguiente definición: *“La policía constituye una garantía para todos los habitantes del país; sin embargo, cuando algunos de sus miembros actúan de forma negligente, arbitraria o corrupta, desmeritan la confianza de la población hacia la institución a la que pertenecen”*(Sarré 1992 en Montenegro, 2002, p.19).

-La carga de trabajo que reciben es demasiada ya que de acuerdo a estadísticas se cuenta con 334 policías por cada mil delitos que se reportan (Sandoval, 2000 en Montenegro, 2002).

-Dentro de esta tesis se llegó a la conclusión de que si bien en la mayoría de las ocasiones los policías se ven infiltrados en situaciones de corrupción, no siempre son ellos los que toman la iniciativa pues la sociedad también se ha vuelto participe de este círculo vicioso.

Una segunda conclusión habla sobre el papel que juega el psicólogo en esta problemática ya que en palabras del autor de esta tesis *“Los delincuentes y los policías son considerados los enemigos número uno de la sociedad, pero hay que entender que ambos son producto natural de ésta, por lo tanto, si hablamos de*

una policía sin valores es por que estamos hablando también de una sociedad en crisis de valores.” (Montenegro, 2002, p.108).El autor resalta que si bien esta problemática es difícil de erradicar por completo, se puede ir trabajando poco a poco con estos funcionarios para promover “cambios” en ellos y en su ambiente.

-De acuerdo a una tesis realizada por José Humberto Juárez (2007) en la cual se le aplicó a un grupo de policías “La escala de Auto Medición de la Depresión de Zung”, se obtuvo que, dentro de una población de 350 sujetos estudiados el 22% presentó índices de depresión. Estos resultados dependen del estado civil, antigüedad dentro de la institución, estatus económico, las experiencias vividas dentro de su ambiente laboral, entre otros. Se observó también que, aquellos policías que estaban casados mostraban mayor predisposición a caer en depresión debido a que sus responsabilidades familiares son mayores que aquellos que son solteros (Juárez, 2007).

Finalmente dentro de los resultados obtenidos se observó que conforme su antigüedad va aumentando, es más factible que puedan caer en depresión debido a que su rendimiento físico poco a poco se va deteriorando y se les dificulta desempeñarse en su trabajo de forma satisfactoria.

Dentro de las conclusiones de este trabajo se observa que evidentemente el trabajo de los policías implica un elevado esfuerzo físico, atención, responsabilidad y sin duda poner en riesgo su vida frecuentemente, el autor refiere que esto puede generar una predisposición de estrés constante en estos funcionarios públicos(Juárez, 2007).

La psicóloga Ma. Dolores Pérez, interesada también por como afecta el estrés el desempeño policiaco, resalta ciertos cambios que se pueden producir en la persona a partir de estar sometido a fuertes cantidades de estrés y de forma constante como los siguientes:

-A nivel conductual: Pérdida de control en el uso de la fuerza física, agotamiento, sentir miedo y quedar completamente paralizados, o huir ante alguna amenaza presente.

-A nivel cognitivo: Debido a fuertes cantidades de estrés presentes en el policía su pensamiento puede “bloquearse” y perder habilidades para su capacidad de análisis así como también la memoria puede resultar severamente afectada

-A nivel físico: Su capacidad sensorial, visual y auditiva, ante situaciones fuertemente estresantes puede quedarse sin habla, fallas en el funcionamiento de sus habilidades motoras, expresiones constantes de miedo, entre otros.

El autor resalta que una forma efectiva de evitar este tipo de situaciones es a través de mantener una adecuada condición física, tener un correcto conocimiento sobre las técnicas y tácticas policiales que se pueden emplear, así como también el correcto uso y conocimiento de las armas con las que trabajan, finalmente llevar un entrenamiento psicológico adecuado para el manejo de estrés y emociones presentes en su desempeño laboral. (Pérez, 2005).

-De acuerdo a un análisis realizado por Bernardo Gómez del Campo (2010) señala que acorde a la escala de necesidades humanas de Maslow, los policías presentan muchas dificultades para satisfacer sus necesidades fisiológicas debido a sus largas y extenuantes jornadas de trabajo, por lo que estos sujetos buscarán una forma de compensar esta situación a través de conductas aprendidas y que le proporcionen cierta satisfacción como lo son los actos ilegales y de corrupción.

-Desde un punto de vista psicoanalítico aquellos mecanismos de defensa presentes en la personalidad del policía son los siguientes:

*Racionalización: Siempre están buscando defender sus reacciones y conductas aunque sean puestos en duda por los demás, así como también buscan ser siempre objetivos evitando ser emotivos.

*Represión: Debido a su estilo y ambiente de trabajo evitan expresar lo que realmente piensan o sienten para no ser juzgados evitando la angustia, vergüenza y sentimientos de culpa.

*Sobrecompensación: Utilizan este mecanismo para evitar la expresión de sentimientos profundos como la dependencia y mantenerse siempre desafiantes.

*Desplazamiento: Es común que los policías no expresen sus sentimientos de forma espontánea por lo que esa carga se va acumulando y posteriormente la descargan a través de otras acciones.

*Sublimación: A través de este mecanismo de defensa, el sujeto descarga el contenido de cierta emoción por medio de vías alternas, por ejemplo tal vez un policía que se siente solo constantemente, se desahoga siendo agresivo con los delincuentes (Gómez, 2010)

Finalmente, retomando el tema de inteligencia emocional, se habla de “rasgos y habilidades” que debe poseer el individuo para poder desempeñarse de forma satisfactoria en su ambiente. Comenzando con los rasgos, se deben tomar en cuenta la personalidad del individuo, posteriormente observar las habilidades que posee el sujeto para la percepción, asimilación, comprensión y manejo de sus emociones, pues si bien la inteligencia emocional no es considerada como un rasgo de personalidad, posee una estrecha relación con esta.

A partir de este punto se puede obtener una estrecha relación entre la vida diaria de los policías y la inteligencia emocional (I.E) de la siguiente forma:

-Se puede considerar que la I.E es una medida práctica de afrontamiento hacia los problemas cotidianos entre ellos el estrés, pues se puede utilizar como medida de prevención ante emociones negativas mejorando la capacidad de afrontamiento

que tiene el sujeto ante situaciones generadoras de estrés. En el año de 1995 Hart y Wearing realizaron un estudio con grupo de policías en el cual se observó que este grupo poseía grandes habilidades adaptativas para la reflexión y acción inmediata ante alguna situación estresante, pero se obtuvo también que poseían pocas habilidades en el afrontamiento de sus emociones y capacidades cognitivas en cuanto a las adicciones y consumo de sustancias tóxicas. (López, Acosta, García & Fumero, 2006).

-En el año 2002 Navarro realizó un estudio en el cual concluyó que aquellos aspectos relacionados con “la salud mental” son de suma importancia en el desempeño de los policías y el manejo de armas de fuego, señala que en ocasiones el mal uso de estos objetos no depende en su mayoría de los rasgos de personalidad que posee el policía sino de la cantidad de estrés acumulado en ellos, lo cual puede provocar graves consecuencias tanto para ellos como para las personas presentes a su alrededor.

-En un estudio realizado por López, Acosta, García y Fumero en 2006, para evaluar a un grupo de 148 policías mediante la prueba de la escala TMMS 24 (*Trait MetaMood Scale 24*, Fernández - Berrocal, *et.al.*, (2004), la cual ha sido desarrollada para evaluar el conocimiento de la persona acerca de sus estados emocionales y de su capacidad para regularlos, a través de 3 factores: *Atención emocional*, *Claridad emocional* y *Reparación de las emociones*, se obtuvieron los siguientes resultados: 72% de los participantes muestra poca atención a sus emociones, el 49% puede mejorar su capacidad para conocer y comprender sus emociones y finalmente el 31% presenta dificultades al tratar de regularlas.

Posteriormente llegaron a la conclusión de que si bien los policías poseen la habilidad de reconocer y regular sus emociones, se deben reforzar aquellos aspectos que los ayuden a la comprensión y expresión de las mismas

A partir de esta información, se puede observar que la psicología podría contribuir de forma significativa en el desempeño y evaluaciones constantes hacia los policías, por lo que a continuación se presenta la propuesta para llevar a cabo un

taller sobre inteligencia emocional dirigido a el personal de la Secretaría de Seguridad Pública, con el cual se pretende que los policías tengan un adecuado conocimiento sobre el origen y manejo de sus emociones, así como también fortalecer su autoestima, relaciones interpersonales y brindarles las herramientas necesarias para poder llevar a cabo estos conocimientos en su vida personal, social, familiar y a nivel laboral contribuir con este taller a la mejora en el ejercicio de su profesión para que tanto ellos como la sociedad pudieran verse favorecidos.

CAPITULO 4.PROPUESTA DE INTERVENCION.

-Nombre del Taller: “Una búsqueda en el desarrollo integral del policía a través de la Inteligencia Emocional.”

-Justificación: Actualmente México atraviesa por una fuerte crisis de delincuencia y es por ello que el personal encargado de la seguridad del país debe estar cada vez mejor preparado para poderse enfrentar al 100% a todos aquellos que infringen la ley; sin embargo no se debe olvidar que antes de ser policías son seres humanos como todos los demás que están a su alrededor, que también tienen familia, problemas que resolver, sentimientos pero sobre emociones, las cuales dentro de su desempeño laboral son una parte fundamental pero no se les da la importancia o el interés necesarios, ya que en definitiva no es una tarea fácil el hecho de enfrentarse a delincuentes que en la gran mayoría de las ocasiones ponen en riesgo su propia vida con tal de ejercer la ley, la adrenalina que se dispara en esos momentos y el estallido de emociones presentes ante tales situaciones no son aspectos que deben tomarse a la ligera ya que si no tienen el debido manejo o una descarga de todo lo acumulado pueden tener consecuencias no agradables para el sujeto como puede ser estrés, ira constante, pérdida de interés en lo que hacen, entre otros.

Todo esto en conjunto irá deteriorando poco a poco su desempeño y se obtendrán resultados como los observados en la actualidad.

De la mano de este aspecto, en general la educación emocional que tienen los seres humanos es muy escasa ya que la mayoría de las explicaciones o teorías sobre el comportamiento humano hablan sobre el como o el por que se originan las emociones, sentimientos, etc. pero muy poca es la investigación que se ha destinado a como manejar o hacerle frente a las emociones que vivimos diariamente. Así al unir el deficiente desempeño de los policías y la poca información existente sobre el manejo de emociones evidentemente los resultados

que se obtienen son deplorables ante la realidad que estamos viviendo en nuestro país.

Por ello con la elaboración de este taller se pretende fortalecer y darle una mejoría al ejercicio de su profesión para que tanto ellos como la sociedad puedan verse favorecidos.

-Objetivo General: Al finalizar el taller, los funcionarios de la Secretaría de Seguridad Pública emplearán técnicas para conocer y manejar sus emociones en su desarrollo integral.

-Objetivos Específicos:

1.-Conocer y modificar las concepciones erróneas que los participantes pudieran tener sobre las emociones, su conocimiento y manejo.

2.- Dar a conocer los beneficios que la inteligencia emocional puede proporcionar a los participantes en su ambiente bio-psico social.

3.-Proporcionar técnicas funcionales y eficientes sobre inteligencia emocional en el desempeño de su profesión.

-Población: Policías preventivos pertenecientes a la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSP-DF).

-Criterios de Inclusión:

*Edad: de 18 a 45 años.

*Sexo: Indistinto.

*Escolaridad: Preparatoria trunca o concluida.

*Antigüedad mínima en el puesto de 10 años.

-Duración: 7 sesiones de dos horas cada una. (Total: 14 horas)

-Procedimiento:

- 1.- Solicitar mediante un escrito a la institución correspondiente el permiso para llevar a cabo el taller.
- 2.-Una vez aprobado el taller, acordar la fecha y horarios en los que se llevará a cabo.
- 3.-La forma de convocatoria será a través de colocar carteles con información del taller en el centro donde se aplican las evaluaciones psicológicas y en el lugar que fue proporcionado para llevar a cabo el taller.
- 4.-Los grupos que se conformarán para este taller tendrán un mínimo de 15 y un máximo de 20 participantes.
- 5.-Posteriormente se realizará el registro de las personas que desean inscribirse al taller.
- 6.-Escenario: Se plantea llevar a cabo este taller dentro de un aula con el espacio suficiente para el número máximo de participantes, se espera contar con pizarrón y cañón para proyectar diapositivas.
- 7.-Finalmente dar inicio al taller en fecha y hora acordadas.

Carta Descriptiva.

Sesión I. "Bienvenida"		Duración: 2 horas.		
Objetivo General: Presentación del ponente y los participantes para fomentar una buena interacción e introducción al tema de inteligencia emocional.				
Actividad.	Objetivo.	Procedimiento.	Material.	Duración
Presentación	Que los participantes conozcan al ponente de este taller para crear un ambiente de confianza	El ponente hará una breve descripción sobre datos generales (nombre, edad, profesión, etc.)		5 minutos.
Presentación de los participantes.	A través de la siguiente actividad contribuir a que los participantes "rompan el hielo".	Se llevará a cabo la dinámica "Nombres con acciones". (Anexo 1)		25 minutos.
Aplicación cuestionario inicial.	Conocer la información que se tiene sobre inteligencia emocional.	Se entregará a cada uno un cuestionario para conocer sus conceptos o ideas de inteligencia emocional.	Cuestionarios impresos. (Anexo 2) Lápiz o pluma.	15 minutos.
Lluvia de ideas.	Los participantes expresaran ideas generales sobre la temática del taller.	Se dará una breve explicación sobre el tema de inteligencia emocional y aspectos que lo conforman.	Pizarrón. Plumones o gises.	35 minutos.
Elaboración de conceptos.	Con base en la lluvia de ideas los participantes elaboraran el concepto de inteligencia emocional.	En un rotafolio a partir de la lluvia de ideas los participantes elaborarán un concepto inicial sobre inteligencia emocional y sus aspectos.	Rotafolios. Plumones.	15 minutos.
Dinámica de introducción.	Con esta actividad, se pretende que los participantes se familiaricen con el tema de la siguiente sesión: "Las emociones".	Se llevará a cabo la dinámica " Los seis sentidos". (Anexo 3)	Hojas. Lápiz o pluma.	20 minutos.
Cierre.	Concluir las actividades de esta sesión.	Dar cierre y conclusiones a las actividades realizadas en esta sesión.		5 minutos.

Sesión II. "Las Emociones".	Duración: 2 horas.
Objetivo General: Los participantes identificarán los diferentes tipos de emociones y su forma de expresión.	

Actividad.	Objetivo.	Procedimiento.	Material.	Duración.
Dinámica de Integración.	Contribuir a que haya una mejora en su forma de comunicarse con sus compañeros de trabajo	Se llevará a cabo la dinámica: "El Nudo Humano".(Anexo 4)		20 minutos.
Presentación.	Que el participante conozca el concepto y los tipos de emociones en su vida.	Exposición del tema: "Las emociones".	Rotafolios. Plumones. Pizarrón.	45 minutos.
Exposición de los participantes.	A través de esta actividad, identificarán los conceptos adquiridos sobre las emociones y sus formas de expresión.	Se dividirá al grupo en tres equipos, los cuales harán un mapa conceptual explicando el tema de las emociones y pasarán a exponerlos a sus compañeros.	Rotafolios. Plumones. Diurex. Pizarrón.	25 minutos.
Imágenes con emociones.	Con esta actividad, se pretende que los participantes comiencen a experimentar y reconocer sus propias emociones.	A través de distintas imágenes relacionadas con su trabajo (Anexo 5) y en equipos dirá de forma general que es lo que les transmite o su sentir por cada imagen al momento de verla.	Imágenes (Anexo 5)	20 minutos.
Cierre de la sesión.	Concluir sobre los conceptos adquiridos en esta sesión.	Que cada equipo exprese lo que le resultó más significativo de esta sesión.		10 minutos.

Sesión. III “¿Qué es Inteligencia Emocional?”	Duración: 2 horas.
Objetivo General: Que los participantes conozcan la importancia de la inteligencia emocional y su aplicación a la vida diaria.	

Actividad.	Objetivo.	Procedimiento.	Material.	Duración.
Lluvia de Ideas.	Los participantes expresarán de forma general las ideas que tiene sobre el tema de Inteligencia Emocional.	Los participantes expresarán de forma breve las ideas o conceptos generales que tengan sobre el tema de esta sesión, los cuales serán anotados en el pizarrón.	Pizarrón. Plumones.	15 minutos.
Lectura sobre Inteligencia Emocional.	A través de esta lectura se pretende que los participantes elaboren su propio concepto de inteligencia emocional para que obtengan una mejor comprensión de este.	Se formarán tres equipos, los cuales recibirán un resumen del tema Inteligencia Emocional dividido entre cada equipo, lo leerán y posteriormente darán una breve exposición a sus compañeros sobre lo leído.	Resumen de Inteligencia Emocional. Rotafolios. Plumones. Pizarrón.	45 minutos.
Exposición.	Complementar los conceptos adquiridos sobre inteligencia emocional.	El ponente completará aquellos aspectos faltantes en las exposiciones del tema.	Pizarrón	15 minutos.
Dinámica de Sensibilización.	Con esta actividad los participantes llevarán a la práctica los conocimientos aprendidos de inteligencia emocional	Se llevará a cabo la dinámica: “El Espejo”(Anexo 6)	Caja pequeña de cartón. Espejo.	20 minutos.
		RECESO		10 minutos.
Conclusión de la dinámica y cierre.	Que los integrantes del taller expresen su vivencia en relación a la inteligencia emocional.	Se les pedirá a los participantes que expresen su sentir después de realizar la dinámica anterior dando la conclusión de que han iniciado el camino hacia su autoconocimiento.		15 minutos.

Sesión. IV “Conociéndome mejor”.	Duración: 2 horas.
Objetivo General: Que el participante conozca que es la autoestima y como ésta puede contribuir a su bienestar personal.	

Actividad.	Objetivo.	Procedimiento.	Material.	Duración.
Exposición.	Dar a conocer a los participantes que es la autoestima, sus principales características y su aplicación a la vida diaria.	Exposición del tema: “Autoestima”.	Rotafolios. Pizarrón.	20 minutos.
Ejercicio de Autoestima.	A través de este ejercicio los participantes identificarán cómo se encuentra su autoestima actualmente.	Se les impartirá un cuestionario titulado: “Fórmula para el nivel de Autoestima” en el cual responderán preguntas relacionadas a su autoestima en general y sus emociones.	Cuestionario de emociones (Anexo 7). Lápiz o pluma.	20 minutos.
Mesa Redonda.	Que entre todos los participantes identifiquen aquellos aspectos de su vida diaria y ambiente de trabajo en los que crean que su autoestima se vio afectada y como podrían evitar que se repitieran en un futuro.	Se colocará a todos los integrantes del taller el círculo y se les pedirá que compartan aquellas experiencias en las que se han sentido avergonzados, impotentes y tristes en cualquier aspecto de su vida a partir de que empezaron a ejercer como policías, posteriormente se les pedirá que planteen soluciones diferentes a las que utilizaron en el momento que vivenciaron aquella experiencia.		35 minutos.
		RECESO		10 minutos.
Afiche de la vida de mis sueños.	Fortalecer de forma activa el tema de autoestima para que el conocimiento resulte más significativo.	Realizarán el ejercicio: “Afiche de la vida de mis sueños” el cual al finalizar se les recogerá para entregárselos posteriormente.	Ejercicio (Anexo 8). Lápiz o pluma. Revistas. Tijeras. Pegamento. Cartulinas.	25 minutos.
Cierre.	Llevar a cabo una lluvia de ideas sobre los conocimientos adquiridos en la sesión de hoy	Mediante una breve lluvia de ideas los integrantes del taller expresarán el concepto que tienen de autoestima al final de esta sesión.	Pizarrón. Plumones o gises.	10 minutos.

Sesión. V “Relaciones Interpersonales”	Duración: 2 horas.
Objetivo General: Los participantes aplicarán lo aprendido sobre la inteligencia emocional en sus relaciones interpersonales.	

Actividad.	Objetivo.	Procedimiento.	Material.	Duración.
Exposición sobre Relaciones Interpersonales.	Brindarles información necesaria sobre Inteligencia Emocional y relaciones interpersonales.	Se realizará una exposición sobre conceptos como autoimagen, autovalorización, entre otros para que la temática de esta sesión les resulte más clara.	Rotafolios. Pizarrón.	15 minutos.
Lectura: “Carta de un policía a su hijo”.	A través de esta actividad, se pretende que los participantes apliquen a la vida diaria los conocimientos adquiridos en la exposición.	Se les impartirá a los participantes la lectura “Carta de un policía a su hijo” y se les dará un lapso de tiempo para leerla en silencio, posteriormente se formarán tres equipos en los cuales los miembros de cada uno dialogarán sobre su pensar y su sentir después de esta lectura y lo compartirán con el resto del grupo	Lectura impresa (Anexo 9).	35 minutos.
Dinámica vivencial.	Fortalecer de forma activa el tema de relaciones interpersonales.	Se llevará a cabo la dinámica “Caricias por escrito” (Anexo 10) y se concluirá con una retroalimentación haciendo referencia hacia la convivencia en todas la esferas de la persona.	Hojas de papel. Lápiz o plumas.	35 minutos.
		RECESO.		10 minutos.
Ejercicio de Relaciones Humanas y Empatía.	Mediante esta dinámica se darán herramientas para mejorar como llevan a cabo sus relaciones interpersonales	Se llevará una dinámica de relaciones humanas y comunicación (Anexo 11).		20 minutos
Cierre.	Concluir las actividades de esta sesión.	Pedir a los participantes que expresen lo aprendido para poder concluir el tema de esta sesión.		5 minutos.

Sesión. VI. "Inteligencia Emocional y Estrés."	Duración: 2 horas.
Objetivo General: Los participantes conocerán que es el estrés, como se origina y como pueden disminuirlo en su vida diaria.	

Actividad.	Objetivo.	Procedimiento.	Material.	Duración.
Exposición sobre estrés.	Que los participantes reciban información para identificar el estrés y sus causas.	Se les dará una explicación sobre lo que es estrés, como se manifiesta, sus consecuencias y como afrontarlo a través de la inteligencia emocional.	Rotafolios. Pizarrón.	40 minutos.
Herramientas de utilidad.	Se les explicarán algunas técnicas o actividades que contribuyen al manejo y disminución del estrés diario.	Dar la explicación de aquellas herramientas útiles para evitar el estrés (Anexo 12).	Rotafolios. Pizarrón.	20 minutos.
Ejercicios de Respiración.	Los participantes aprenderán a emplear técnicas de respiración en situaciones de estrés y contribuir a su autocontrol.	Se llevarán a cabo ejercicios de respiración.. (Anexo 13)	Reproductor de música. CD. con música instrumental.	20 minutos
		RECESO.		10 minutos.
Relajación.	Los participantes aprenderán a disminuir el estrés mediante la relajación corporal.	Se llevará a cabo una técnica de relajación física. (Anexo 14)	Reproductor de música. CD. con música instrumental.	20 minutos.
Cierre.	Concluir las actividades de esta sesión.	Darles la recomendación de no olvidar todo lo que hasta ahora han aprendido e irlo aplicando a su vida diaria.		10 minutos.

Sesión. VII “Despedida y cierre del taller”.	Duración: 2 horas.
Objetivo General: Concluir la impartición del taller a través de actividades específicas sobre la inteligencia emocional	

Actividad.	Objetivo.	Procedimiento.	Material.	Duración.
Película.	A través de esta película contribuir a que los conceptos de inteligencia emocional sean más explícitos para los participantes del taller.	Se proyectará la película “Hombres de Honor” a los participantes y se hará un breve análisis sobre las características del personaje principal.	Proyector. Cañón Película “Hombres de Honor”	70 minutos.
“Proyecto de vida”.	Esta actividad tiene como finalidad motivar a los participantes a llevar a la práctica lo aprendido en este taller.	Se les entregará a cada integrante un cuadro en el cual vendrá su “Afiche de la vida de mis sueños” (Ver anexo 8) recordándoles los objetivos planteados en ese cartel y no perderlos de vista ni abandonarlos.	Anexo 8	25 minutos.
Aplicación de cuestionario final.	Se realizará un cuestionario para evaluar si hubo cambios en su percepción inicial sobre los temas de este taller y observar los conocimientos adquiridos.	A través de la aplicación de un cuestionario (Ver anexo 15) sondear el aprendizaje adquirido en el taller por parte de los participantes.	Cuestionario (Anexo 15) Lápiz o pluma	15 minutos.
Despedida.	Dar a los participantes conclusiones finales a lo aprendido en el taller.	Antes de concluir, sondear si quedaron dudas pendientes sobre lo aprendido en el taller y finalmente darles las gracias por su esfuerzo y desempeño, mencionándoles que posteriormente se les entregará un diploma simbólico por haber participado en este taller.		10 minutos.

ALCANCES Y LIMITACIONES.

A lo largo de esta investigación se han mencionado las condiciones en las que labora el policía diariamente, el constante rechazo social que reciben y los aspectos psicológicos y físicos que intervienen al momento de ejercer su profesión

Por ello con la elaboración del taller se pretende brindar a los policías un apoyo a nivel psicológico fortaleciendo su autoestima y emociones a través de la Inteligencia Emocional, para contribuir a la mejora de sus relaciones interpersonales y que este beneficio se vea reflejado a nivel laboral y en todas las esferas en las que este se desenvuelve.

Dentro de los principales alcances de este trabajo se pretende:

- 1.-Dar a conocer los beneficios que la inteligencia emocional puede proporcionar a los policías en su ambiente bio-psico social.
- 2.-Brindarles a estos funcionarios públicos concepciones adecuadas sobre las emociones, su conocimiento y manejo.
- 3.-El papel del psicólogo dentro de este campo de acción puede ser de gran utilidad ya que a través de la realización del taller los policías podrían tener una perspectiva diferente sobre la psicología en general y como ésta les puede ayudar a desempeñarse más satisfactoriamente en su trabajo.

Sin embargo a pesar de los aspectos ya mencionados esta investigación podría presentar limitaciones como las siguientes:

- 1.-Aspectos como rechazo social, corrupción y peligros constantes presentes en el ambiente en que se desarrollan los policías resultaría un poco difícil que estos llevaran a la práctica las herramientas emocionales adquiridas en el taller.

2.-Ideas o prejuicios presentes en la cultura de la sociedad como “los hombres no lloran”, “no es bueno expresar lo que sientes”, entre otros han originado que la expresión de las emociones no sea fácil, situación que contribuiría a que los policías mostraran poco interés para participar en este taller.

3.-El estilo y ambiente de trabajo de los policías puede contribuir a desencadenar un aumento en distintas enfermedades como por ejemplo el estrés y la depresión, lo cual podría afectar a la inteligencia emocional de estos sujetos y disminuir sus habilidades emocionales.

Finalmente después de analizar estos puntos se llega a la conclusión de que con la impartición de este taller, si bien no se erradicará por completo la realidad actual de los policías, se buscará contribuir con el apoyo necesario para brindarles una perspectiva diferente a través de un conocimiento más adecuado de cómo vivir y experimentar sus emociones, mejorar sus habilidades interpersonales para relacionarse con aquellos que los rodean, así como también mejorar y desarrollar sus habilidades de inteligencia emocional, así como su autoestima para que de este modo al momento de mejorar la imagen que tienen de ellos mismos, esto se reflejará en la imagen que proyecten hacia los demás y finalmente su desarrollo integral se verá favorecido.

REFERENCIAS.

Álava, C. (2004) *Psicología de las emociones y actitudes: Lenguaje no verbal, gestos y actitudes*. (pp.43-57). México: Alfa Omega.

Antecedentes de la policía de la Ciudad de México. (2012). Disponible en:

www.ssp.df.gob.mx/orgpolicial/pages/antecedentes.aspx

Aragón, L.E & Silva, A. (2002). *Fundamentos teóricos de la evaluación psicológica*. (pp. 18 a 20). México: Pax.

Augusto, J.M. (2009). *Estudios en el ámbito de la Inteligencia Emocional*. (1ª. Ed.). España: Universidad de Jaén.

Baguz, G. (2011). *Reflexiones y ejercicios de autoestima*. Disponible en:

es.scribd.com/doc/7042786/reflexiones-y-ejercicios-de-.autoestima

Braidot, N. (2008). *Neuromanagement: Cómo utilizar a pleno el cerebro en la conducción exitosa de las organizaciones*. (1ª. Ed). Buenos Aires: Granica.

Caricias por escrito. (2012). Disponible en:

www.gerza.com

Cassassus, J. (2007). *La educación del ser emocional*. (pp.108 a 111).

Santiago: Cuarto piso.

Consulta Mitofsky. (2012). *Encuesta Mitofsky de percepción ciudadana sobre la seguridad en México*. Disponible en:

www.muco.org.mx

Cuenca, E.M. (2006). *Fundamentos de fisiología*. (1ª.Ed.). España: Thomson

Dinámica: El nudo humano. (2012). Disponible en:

www.gerza.com

Esquivel, R. (2011). *Afiche de la vida de mis sueños*. Disponible en:

www.autoestima-y-exito-personal.com/afiche-vida-suenos.html

Gardner, H. (2001). *La inteligencia reformulada: Las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. (4ª. Ed.). México: Paidós.

Garrido, I. (2000). *Psicología de la emoción*. (pp. 17 a 78). México: Síntesis.

Goleman, D. (2011). *La inteligencia emocional*. (8ª.Ed.). México: Ediciones B.

Gómez del Campo, B. (2010). *En búsqueda de un perfil policial mexicano*. (1ª. Ed.). México: Porrúa.

González, J.C. (2008). *La misión de ser policía*. (pp. 158- 161).

México: Revista Armas.

Juárez, J.H. (2007). *Estudio descriptivo a través de la escala de auto medición de Zung a trabajadores de una institución de seguridad pública (policías)*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Londoño, M.C. (2008). *¿Cómo sobrevivir al cambio? Inteligencia Emocional y social en la empresa*. (1ª. Ed.). Madrid: FC Editorial.

López, M., Acosta, I., García, L. & Fumero, A. (2006). *Inteligencia Emocional en policías locales*. (pp.463-477). Universidad de la laguna: Ansiedad y Estrés.

Mars, V. & Madrid, N. (2001). *Técnicas de relajación*. Disponible en:

www.psicologia-online.com/autoayuda/relaxs/index.html

Mézerville, G. (2004). *Ejes de salud mental: Los procesos de autoestima, dar y recibir afecto y adaptación al estrés*. (1ª. Ed.). México: Trillas.

Mishara, B.L. & Riedel, R.G. (2000). *El proceso de envejecimiento*. (3ª.Ed.). Madrid. Morata.

Montenegro, M.C. (2002). *Aportaciones de la psicología al proceso de evaluación para la selección y seguimiento de policías judiciales*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Palmero, F. & Martínez, F. (2008). *Motivación y Emoción*. (1ª. Ed.).

Madrid: Mc Graw Hill.

Payne, R.A. (2005). *Técnicas de relajación. Guía Práctica*. (4ª. Ed.). Badalona: Paidotribo.

Peñas, M. (2008). *Características socio-emocionales de las personas adolescentes superdotadas. Ajuste psicológico y negación de la superdotación, política social y deporte*. (1ª. Ed.). Ministerios de Educación.

Pérez, M.D. (2006). *La preparación mental del policía en las intervenciones policiales*. Disponible en:

www.psicologia-online.com/articulos/2006/preparacion-policia.html

Piaget, J. (2003). *La psicología de la inteligencia*. (3ª. Ed.). México: Biblioteca de Bolsillo.

Ribes, E. (2002) *Psicología del aprendizaje*. (1ª. Ed.). México: Manual Moderno.

Riso, W. (1997). *Sabiduría Emocional. Un reencuentro con las fuentes mentales del bienestar y la salud emocional (De regreso a casa)*. (1ª. Ed.). Bogotá: Norma.

Roffé, M. (2011). *Las emociones humanas*. (1ª. Ed.). China: Benchmark Education.

Sternberg, R.J. (1987). *Inteligencia humana II. Cognición, Personalidad e Inteligencia*. (1ª. Ed.). México: Paidos.

Silberman, M. (2001). *Inteligencia interpersonal. Una nueva manera de relacionarse con los demás*. (1ª. Ed.). Barcelona: Paidos.

Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2009). *Incidencia delictiva Nacional (Análisis 1997-2009)*. Disponible en:

www.mucd.org.mx

Suazo, S.N. (2006). *Inteligencias Múltiples. Manual Práctico para el nivel elemental*. (pp.15 a 24). Puerto Rico: Universidad de Puerto Rico.

- Torrente, D. (1997). *La sociedad policial. Poder, trabajo y cultura en una organización local de policía*. (1ª.Ed.). España: Universidad de Barcelona.
- Vivas, M., Gallego, D.J., González, B. (2006). *Educación de las emociones*. (1ª.Ed.). Madrid: Dykinson.
- Wijethilake, S., Priyanthi, F., Appleton, H. (2002). *Descubriendo a las tecnólogas. Manual de capacitación en género y tecnología*. (1ª.Ed.). Lima: Asociación Gráfica Educativa.
- Yañez, J.A. (1999). *Policía Mexicana*. (1ª.Ed.). México: Plaza y Valdés Editores.
- Zaccagnini, J.L. (2004). *¿Qué es Inteligencia Emocional? Relación entre pensamientos y sentimientos en la vida cotidiana*. (1ª.Ed.). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Zubiría, J. (2002). *Teorías contemporáneas de la evaluación psicológica*. (pp.23 a 72). México: Magisterios.

ANEXOS.

ANEXO 1.

DINAMICA: “Nombres con Acciones”.

Procedimiento: Estando de pie, los participantes formarán un círculo.

Cada persona se presentará y junto con la presentación hará un gesto: alzar los brazos sobre la cabeza, saltar hacia adelante, dar rebotes alrededor, etc.

Después de cada presentación el grupo repetirá toda la introducción, esto será dicho al unísono; es decir, todo el grupo dirá al mismo tiempo: “Yo soy...” junto con la acción-movimiento-gesto

Este juego es muy divertido, rompe el hielo y es muy fácil para todos.

ANEXO 2.

CUESTIONARIO INICIAL.

Fecha:

Nombre:

Edad:

-INSTRUCCIONES: Lee con atención las siguientes preguntas y responde lo más sinceramente posible.

1.- ¿Por qué decidiste ejercer la profesión de Policía?

2.- ¿Cuáles eran tus expectativas al salir del Instituto de Formación Policial?

3.- ¿Cuánto tiempo llevas desempeñándote como Policía y como se han modificado tus expectativas?

4.- ¿Cuál fue la reacción de tu familia y amigos al saber que te convertirías en Policía?

5.- ¿Han surgido cambios en tus relaciones familiares y sociales a partir de que comenzaste a ejercer esta profesión?

6.- ¿Actualmente qué tiempo le dedicas a tu familia y relaciones sociales?

7.- ¿Qué son para ti las emociones?

8.- ¿Qué importancia crees que tienen las emociones y su manejo en el desempeño de tu trabajo?

9.- ¿Qué es lo que sabes acerca de la “inteligencia emocional”?

10.- ¿Qué expectativas tienes al participar en este taller?

ANEXO 3

Dinámica: LOS SEIS SENTIDOS

PROCESO:

Pensamos durante un momento las cosas que nos gustan en relación a los 5 sentidos. Lo que más me gusta oír, ver, sentir (no sólo con la piel, también puede ser un sentimiento interior), el olor y el sabor que más me gustan.

Una vez que hemos decidido una respuesta para cada sentido y lo hemos escrito en un papel, en lugar de contarlos personalmente, que también podría ser, vamos a contárselo a una compañera o compañero a quien no conocemos tanto. Intentaremos dar todo tipo de detalles. Luego, esta persona que nos ha escuchado contará nuestros gustos, al resto de la clase.

Según otra versión una de las personas que ha formado la pareja permanece sentada y la otra se va moviendo hacia atrás o adelante, (avanzando toda esa fila de 1 persona en forma de serpiente) y así nos podremos sentar con un nuevo compañero o compañera. Se dejarán 2 minutos de tiempo con cada nueva pareja y así lo iremos intercambiando personalmente con toda la clase.

OBSERVACIONES:

En la evaluación después de contar cómo nos hemos sentido podemos hablar, siempre tratando de ser positivos y agradables, sobre aquellas cosas que nos han sorprendido o nos han llamado la atención. Insistimos en la necesidad de ser constructivos con nuestros comentarios para evitar que alguien pueda sentirse mal con lo que nos ha contado confidencialmente.

ANEXO 4.

DINAMICA: "El Nudo Humano".

DESARROLLO

I. El Facilitador pide uno o dos voluntarios, aunque puede designar a alguien específico si sus necesidades así se lo demandan.

II. Le pide que salga o salgan del recinto donde se llevará a cabo el ejercicio.

III. Al grupo que queda les pide se tomen de las mano haciendo un gran círculo.

IV. Se les induce a pensar que esa forma del grupo es, de alguna manera, su estructura original; pero que los grupos, en su propia dinámica tienden a desarrollar hábitos que aglutinan y hacen variar la estructura original.

V. Se les solicita hacer un nudo humano lo más intrincado que puedan, sin soltarse de las manos hasta que se les de la indicación.

VI. Una condición importante es que los miembros del grupo que constituyen el nudo no podrán hablar mientras el asesor o asesores intenten deshacerlo.

VII. Se invita a entrar a las personas o persona que se les hizo salir y se les plantea que ellos asumirán el rol de asesores y que su tarea consistirá en llevar a ese grupo a su estructura original, que éstas no pueden soltarse de las manos y a la vez no pueden proferir palabra alguna.

VIII. Pasado un tiempo razonable, si no han podido deshacer el nudo los asesores, se le pide al grupo que retome su estructura original sin soltarse de las manos.

IX. El Facilitador guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

ANEXO 5.







ANEXO 6.

DINAMICA: "El Espejo"

Objetivo General de la Dinámica

Lograr que los participantes se valoren como son, con todas sus potencialidades y limitaciones.

Objetivos Específicos:

- _ Aceptarse como son, con sus potencialidades y limitaciones.
- _ Valorarse con todas, sus virtudes y defectos.
- _ Sentirse seguros y con confianza en sí mismos y sus capacidades.

Procedimiento:

- Colocar el grupo en una fila, todos en silencio.
- La persona que aplica la actividad se debe colocar en el centro del salón, sosteniendo la caja en sus manos.
- Cada participante pasa, abre la caja y mira dentro de ella, la cierra y se regresa en silencio a su puesto.
- Después que pase el último participante, las personas que aplican la actividad deben hacer las preguntas de reflexión a los mismos.
- Cada uno de ellos responde de acuerdo a lo sentido en el momento de abrir la caja.
- Se realizan conclusiones finales.

Actividades:

_ Imaginar el contenido de la caja.

_ Escuchar:

En esta caja que tengo en mis manos, tengo algo muy hermoso, es algo único en el mundo, lleno de cualidades como: bueno, simpático, agradable, justo, y muchas otras cosas que serían interminables si las quisiera enumerar, pero además de ser hermoso, lo que esta acá dentro te puede impedir que alcances tus metas y consigas lo que deseas.

_ Volver a imaginar el contenido de la caja.

_ Cada persona mira el contenido de la caja en forma silenciosa.

_ Reflexionar sobre las siguientes preguntas:

¿Alguno adivinó o imaginó que podía encontrarse con su rostro?

¿Qué sintieron cuando vieron su cara en el interior de la caja?

¿Tú crees que puedes ser un obstáculo para tu progreso si no te aceptas tal cual eres?

ANEXO 7.

EJERCICIO PARA TODOS.

Evaluación de la autoestima: Anota todas las características sobre ti mismo diferenciándolas en las siguientes áreas:

-¿Cómo eres físicamente? Defínete en términos físicos: altura, características, lo que te resulta atractivo de tu cuerpo y lo que no...

-¿Cómo es tu personalidad? Defínete en términos psicológicos: tus valores, cualidades, defectos...

-¿Cómo son tus relaciones con los demás?.Define tu sociabilidad: nivel de extraversión, timidez, seguridad, inseguridad...

-¿Cómo te ven los demás?

Anota lo que piensas al respecto-¿Cómo te ves en tu trabajo? Describe tus dificultades, tus cualidades, tus habilidades...

-¿Cómo te ves en tu relación de pareja o familia?.Define tu posición en este tipo de relaciones.

Anota al lado de cada una de las características los siguientes símbolos:+ si se trata de una característica positiva- si se trata de una característica negativa0 si se trata de una característica neutral

FORMULA DEL NIVEL DE AUTOESTIMA

FORMULA:(aspectos positivos-aspectos negativos) x100-----aspectos positivos + aspectos negativos Ejemplo: ¿Cómo son mis relaciones con los demás? Soy tímido -Me siento inseguro -Apenas hablo -Siempre sonrió cuando me encuentro con alguien que conozco

ANEXO 8.

EJERCICIO: “Afiche de la vida de mis sueños”

Incluyo todo lo que sea importante

Reviso la siguiente lista para que nada vaya a quedar por fuera del afiche de la vida de mis sueños:

- La apariencia de mi cuerpo físico
- Mi condición física – resistencia, flexibilidad, etc.
- Mi estado de balance – salud
- Mis relaciones: pareja, padres, hijos, familia, amigos
- Mis relaciones laborales
- Mi trabajo o estudio
- El dinero
- Mi éxito
- Mi autoestima
- Mis emociones
- Mi capacidad mental
- Mi crecimiento personal
- Mi crecimiento espiritual

Reviso las páginas [La vida de mis sueños](#) y [Las metas y el éxito](#), para asegurarme del enfoque adecuado.

Confirmo y reconfirmo que cada punto que incluyo en el afiche de la vida de mis sueños, me genere una energía constructiva y positiva – que lo sienta rico.

El afiche de la vida de mis sueños

Ahora, reúno unas cuantas revistas y busco fotografías, dibujos, símbolos o frases que representen cada cosa que quiero.

Puedo hacerme mis propios dibujos y puedo tomar fotografías de cosas o situaciones parecidas a las que quiero. Puedo sacar fotocopias de libros, imprimir imágenes que encuentre en la Internet, mezclar dibujos y hasta pegar la cara mía a una imagen excelente.

Cada cosa que parezca que puede servir la incluyo, aunque parezca que estoy repitiendo. Al final, para construir el afiche de la vida de mis sueños, voy a seleccionar de todos los recortes, fotos o dibujos, lo que mejor represente cada una de mis metas.

Me organizo

Una vez seleccionadas las mejores imágenes, busco organizarlas de una manera agradable. Sobre una hoja de papel en blanco ensayo diferentes opciones.

Empiezo a componer el afiche de la vida de mis sueños.

Una manera muy efectiva de hacer esta composición es el método concéntrico:

En el centro ubico la imagen de la persona que quiero ser, de cómo quiero sentirme la mayor parte del tiempo. Es lo más importante.

En mi propio afiche de la vida de mis sueños ese centro es: soy una persona verdaderamente feliz.

Alrededor de esa imagen central van todas las otras cosas.

Esas otras imágenes las relaciono entre ellas si es posible:

Tal vez ubico los viajes al lado de familia o amigos. El dinero o trabajo que quiero cerca de la casa o el vehículo que deseo. La imagen de cómo quiero ver mi cuerpo al lado de la comida sana que me propongo comer o del curso de yoga que voy a tomar.

Con todo el material listo...

Una vez que tengo el afiche organizado de la manera en que siento más armónica, pego cada imagen con cinta engomada por detrás y escribo la fecha en algún espacio adecuado.

A ese afiche le saco una fotocopia a color. Ese es el afiche de la vida de mis sueños hoy.

Mañana tal vez quiera cambiar algo y entonces sólo despego la imagen correspondiente, reacomodo y saco otra fotocopia. De esta manera tengo la posibilidad de ajustar, reformular o mejorar cada vez que se me ocurra.

La flexibilidad que esto me da es liberadora. No hay nada escrito en piedra. No trazo un destino inflexible sino que manejo una radiografía de mis sueños en este momento.

ANEXO 9.

LECTURA: "Carta de un Policía a su hijo".

CARTA DE UN POLICIA A SU HIJO

Si hijo mío soy policía, mi trabajo es muy modesto -tu lo sabes- y apenas nos da para vivir, pero dentro de su modestia tiene muchas satisfacciones; somos los malos de la sociedad que tanto nos necesita y tan mal nos paga, pero créeme hijo da gusto servir a los demás y nos sentimos importantes cuando salvamos una vida, protegemos un inocente o detenemos un criminal; estas son satisfacciones que en otro trabajo no se tienen, nuestra profesión es a veces ingrata y nos arrojan piedras o insultos cuando cumplimos con nuestro deber, porque todos quisieran que la ley se cumpliera solo para los demás y no para ellos.

La gente nos humilla cuando nos ofrece una dádiva para que no cumplamos con nuestro deber y si la aceptáramos nos dirían deshonestos, tu sabes hijo, que cuando salgo de la casa no se si volveré a verte porque nuestro trabajo es de riesgo constante en donde va de por medio la vida misma.

Así es a veces tenemos que morir defendiendo la vida y la propiedad ajena mientras tu me esperas inútilmente para darme ese beso que a diario me das de bienvenida y entonces hijo me duele decirlo ya no volverás a verme porque habré entregado mi vida por esta ingrata sociedad que tanto nos exige y nada nos da, y ni siquiera es capaz de pedir que nos den un sueldo decoroso para que tu y todos los hijos de los policías puedan estudiar una carrera en la que puedas servir como yo a los demás, si a veces no te veo es porque en este ingrato pero emocionante trabajo no tenemos horario.

Si es cierto trabajamos ocho horas, pero solo cuando se puede, pues a veces por necesidad del servicio nos doblamos en horario de trabajo. Lo siento hijo, nosotros nunca decimos que no cuando sabemos que otros nos necesitan para su seguridad, porque es cierto que cuando la sociedad descansa o duerme nosotros estamos de pie vigilando. Cuando quisiera poder estar a tu lado vigilando tu sueño, mirándote crecer, sonriendo contigo, pero confórmate con verme de vez en cuando.

De todas formas yo estoy contigo pensando en ti porque nunca te olvido. Ahora yo también estudio para ser mejor policía y eso también me impide verte más tiempo. Perdóname hijo me gusta ser policía y lucho como mis compañeros porque tu y otros niños jóvenes y adultos

puedan desarrollarse con seguridad y puedan caminar por las calles y llegar a la escuela libres de sobresaltos y de miedo, porque para eso estoy aquí y por eso soy policía, no importa que todos nos ataquen y que la gente nos acuse por no dejarnos golpear, robar, o matar.

Si tu supieras hijo con que clase de gente nos enfrentamos diariamente: drogadictos, borrachos, asesinos, influyentes, todos ellos irrespetuosos y agresivos y nosotros tenemos que tratarlos como si fueran gente decente; de veras estos es lo que mas nos lastima, que no sepan o no se den cuenta que nosotros también somos seres humanos y que nos duelen los insultos y las agresiones y que crean que estamos obligados a aguantar todo porque somos policías olvidados de Dios.

Hijo quiero que comprendas y que sepas que porque soy policía no puedo atenderte como te mereces ni darte todo lo que necesitas; solo puedo darte como herencia mi honor, mi orgullo y mi dignidad de hombre.

TE ABRAZO CON MUCHO CARIÑO.

ANEXO 10.

DINAMICA: "Caricias por Escrito".

DESARROLLO

I. Se solicita a los participantes que tomen dos o tres hojas carta y las doblen en ocho pedazos, cortándolas posteriormente lo mejor que puedan.

II. En cada uno de los pedazos tienen que escribir por el inverso, uno a uno, los nombres de sus compañeros.

III. Por el reverso, escriben en dos líneas o renglones, un pensamiento, buen deseo, verso, o una combinación de estos, dirigido al compañero designado en cada pedazo de papel.

IV. Al terminar son entregados a los destinatarios en propia mano.

V. Se forman subgrupos de 4 ó 5 personas para discutir la experiencia.

VI. Cada subgrupo nombra a un reportero para ofrecer en reunión plenaria sus experiencias.

VII. El instructor guía un proceso para que el grupo analice, como se puede aplicar lo aprendido en su vida.

ANEXO 11

DINÁMICA DE RELACIONES HUMANAS Y COMUNICACIÓN

OBJETIVO: Que los participantes experimenten diversos tipos de obstáculos que se presentan en la comunicación y refuercen los elementos que favorecen la comunicación y por ende las relaciones humanas.

MATERIAL: Ninguno

CONSIGNAS DE PARTIDA: Hacer reflexión acerca de los conceptos de: empatía, atención, aceptación incondicional; elementos que son necesarios en las relaciones humanas

Formar parejas con los participantes y nombrar a un miembro como A y otro como B. Durante todas las fases mientras uno habla el otro únicamente se limitará a escuchar, no puede intervenir ni reforzar de ninguna manera

INSTRUCCIONES: La dinámica se desarrolla en cuatro fases

Fase uno: por parejas de espaldas el uno con el otro, sujeto A conversa con Sujeto B, cada uno durante dos minutos. Al terminar se hace la reflexión acerca de cómo se sintieron en la posición.

Fase dos: igualmente por parejas conversan dos minutos cada uno, esta vez de frente pero quien escucha se distraerá intencionalmente y no mantendrá contacto visual con su compañero(a) que hable. Al finalizar se hace la reflexión igualmente de cómo se sintieron.

Fase tres: una vez más por parejas A le platica a B por dos minutos y luego cambian posición, esta vez A (quien habla) debe estar de pie, mientras B (quien escucha) debe estar sentado. Al terminar e intercambiar posiciones se hace la reflexión de cómo se sintieron los participantes.

Fase cuatro: esta vez los dos de frente, a la misma altura, sin distractores y con oportunidad de intercambiar ideas se realiza una conversación de 4 minutos. Al final se hace la reflexión de toda la dinámica en conjunto, las diferentes sensaciones en cada una de las fases y la importancia de en una conversación es importante estar al mismo nivel que la otra persona y tomar en cuenta sus necesidades.

Para cerrar se reflexiona como todas las relaciones humanas también es importante observar actitudes de empatía (tratar de comprender lo que vive el otro, para así evitar juzgarlo), atención (tanto en lo que habla como en actitudes, hacerlo sentir importante en nuestra vida) y aceptación incondicional, es decir evitar a toda costa los prejuicios y etiquetas.

ANEXO 12.

El **estrés** es un factor influyente en el desarrollo de múltiples afecciones y enfermedades, por lo que controlar sus niveles y poder resistirnos a sus consecuencias implica inmunizarnos y proteger la salud.

El **cortisol** es una de las principales hormonas involucradas en el estrés, que ayuda a regular el sistema inmunológico, la presión arterial, las horas de sueño e influye en el estado de ánimo con la finalidad de que el cuerpo sobreviva al estrés que le está afectando. Por esta razón, niveles elevados y duraderos de cortisol pueden ser la causa de insomnio, bajas defensas del organismo, alteraciones en los niveles de glucosa en sangre y otras consecuencias que trataremos de alejar mediante **8 estrategias para reducir el estrés**.

1. **Meditación:** En un estudio tailandés se comprobó que los individuos que practican meditación budista tenían menos niveles de cortisol y de presión arterial. Asimismo, aquellas personas que meditaban diariamente durante 4 meses, disminuyeron alrededor del 20% sus niveles de cortisol, según lo indica un estudio de la Universidad de Maharishi.
2. **Música:** la música puede calmar al cerebro y **reducir los niveles de estrés** generados por cualquier circunstancia o por un examen médico invasivo, tal como se comprobó en un estudio por médicos del Japón.
3. **Dormir lo suficiente o tomar una siesta:** Dormir menos de 8 horas diarias puede significar un 50% más de cortisol que quienes duermen ese tiempo. En un estudio en Alemania del Instituto de Medicina Aeroespacial, se comprobó que los pilotos que dormían 6 o menos horas durante siete noches tenían más niveles de cortisol que se mantuvieron altos por dos días. Si usted no tiene las 8 horas necesarias para controlar el estrés, **tomar una siesta** puede contribuir a reducir los niveles de cortisol.
4. **Té negro:** un estudio en el University College de Londres, comprobó que las personas que tomaban té negro después de una tarea estresante reducían en un 47% los niveles de cortisol. Los científicos creen que los **polifenoles** y **flavonoides** contenidos en el té negro pueden ser los responsables de su efecto calmante.
5. **Amistades:** el simple hecho de salir con un amigo puede moderar la respuesta hormonal del estrés y se puede reducir a la mitad los niveles de cortisol con sólo reírse un lapso de tiempo, según lo señala un estudio de la Universidad de Loma Linda.
6. **Masajes:** Una investigación de la Universidad de Miami, ha comprobado que después de varias semanas de masaje, los niveles de cortisol se reducen en casi un tercio. Además, los masajes permiten contrarrestar el estrés mediante la liberación de **dopamina** y **serotonina**, las hormonas de la felicidad que también se producen al socializar con amigos o hacer algo divertido.

7. **Hacer algo espiritual:** Los rituales religiosos o creer en un ser superior fortalece a las personas ante las situaciones estresantes y puede reducir el cortisol. Si usted no desea una religión en particular, puede realizar algo espiritual mediante una caminata al aire libre, por ejemplo.
8. **Goma de mascar:** masticar una sencilla goma de mascar reduce la tensión y los niveles de cortisol salival en alrededor de un 12%.

A todas estas **estrategias para reducir el estrés**, es necesario agregar la práctica de actividad física, bailar o simplemente andar al aire libre. Pues ésta suele ser, una excelente terapia contra el estrés.

ANEXO 13.

Ejercicio 1: Inspiración abdominal

El objetivo de este ejercicio es que la persona dirija el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones. Para lo cual se debe colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago. En el ejercicio debe percibir movimiento al respirar en la mano situada en el vientre, pero no en la situada sobre el estómago.

Al principio puede parecer difícil, pero es una técnica que se controla en unos 15-20 minutos.

Ejercicio 2: Inspiración abdominal y ventral

El objetivo es aprender a dirigir el aire inspirado a la zona inferior y media de los pulmones. Es igual al ejercicio anterior, sin embargo una vez llenado la parte inferior se debe llenar también la zona media. Se debe notar movimiento primero en la mano del abdomen y después en la del vientre.

Ejercicio 3: Inspiración abdominal, ventral y costal

El objetivo de este ejercicio es lograr una inspiración completa. La persona, colocada en la postura del ejercicio anterior debe llenar primero de aire la zona del abdomen, después el estómago y por último el pecho.

Ejercicio 4: Espiración

Este ejercicio es continuación del 3º, se deben realizar los mismo pasos y después, al espirar, se deben cerrar los labios de forma que al salir del aire se produzca un breve resoplido. La espiración debe ser pausada y controlada.

Ejercicio 5: Ritmo inspiración - espiración

Este ejercicio es similar al anterior pero ahora la inspiración se hace de forma continua, enlazando los tres pasos (abdomen, estomago y pecho). La espiración se hace parecido al ejercicio anterior, pero se debe procurar hacerlo cada vez más silencioso.

Ejercicio 6: Sobregeneralización

Este es el paso crucial. Aquí se debe ir utilizando estos ejercicios en situaciones cotidianas (sentados, de pie, caminando, trabajando, etc.). Hay que ir practicando en las diferentes situaciones: con ruidos, con mucha luz, en la oscuridad, con mucha gente alrededor, sol, etc.

ANEXO 14.

EJERCICIO: Relajación- Toma de conciencia del propio cuerpo.

EJERCICIO: TOMA DE CONCIENCIA DEL PROPIO CUERPO

1. En primer lugar concentre su atención en el mundo exterior, diciendose frases como "Soy consciente de que esta pasando un coche, de que está oscuro, de que mi ropa es roja...".
2. Una vez tome conciencia de lo que le rodea, dirija su atención a su propio cuerpo y sus sensaciones físicas (Soy consciente de que hace frío, de que tengo hambre, de mi tensión en el cuello, del cosquilleo en la planta del pie)
3. Ahora pase alternativamente de un tipo a otro de conciencia (Soy consciente de que me duele la cabeza, de que hay excesiva luz, de que la habitación es cuadrada...).
4. Realizando este ejercicio podemos darnos cuenta de la diferencia entre el mundo externo y el interior y ser conscientes de ello.

ANEXO 15.

CUESTIONARIO FINAL.

Fecha:

Nombre:

Edad:

-INSTRUCCIONES: Lee con atención las siguientes preguntas y responde lo más sinceramente posible.

1.- ¿Qué son para ti las emociones?

2.- ¿Qué importancia crees que tienen las emociones y su manejo en el desempeño de tu trabajo?

3.- ¿Qué es lo que ahora sabes acerca de la “inteligencia emocional”?

4.- ¿Cómo ha cambiado tu autoimagen después de participar en este taller?

5.- ¿Qué habilidades personales consideras de mayor importancia para manejar tus emociones en tu trabajo?

6.- ¿Haz aplicado lo aprendido a tu vida diaria? ¿Qué resultados obtuviste?

7.- ¿Cómo es tu relación con los que te rodean actualmente?

8.- ¿Te has sentido más relajado en tu trabajo a partir de tu participación en este taller?

9.- ¿Consideras de importancia el apoyo psicológico en tu trabajo?

10.- Tu participación en este taller, ¿Cumplió con tus expectativas iniciales?