



UNAM IZTACALA

Universidad Nacional Autónoma de México

Facultad de Estudios Superiores Iztacala

**“Aplicación de un taller de desarrollo personal
para mejorar la satisfacción laboral en
empleados de salud: Una perspectiva
humanista”**

**T E S I S E M P Í R I C A
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA
P R E S E N T A
Alejandra Lechuga Trejo**

Director: Dr. **Angel Corchado Vargas**

Dictaminadores: Lic. **Gerardo Abel Chaparro Aguilera**

Lic. **Angélica Enedina Montiel Rosales**



Los Reyes Iztacala, Edo. de México, 2016



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.

A mis padres:

Agradezco a la vida el que me haya dado la oportunidad de tener unos padres tan maravillosos como ustedes que me han apoyado desde mi primer día en el kinder hasta mi último día en la universidad; a ustedes que siempre han estado conmigo en momentos difíciles y que me han aconsejado en aquellos en donde no sabía qué camino tomar y que a pesar de haber cometido errores ustedes nunca me dieron la espalda y estuvieron ahí. Gracias.

Me han enseñado que para triunfar en la vida uno debe esforzarse y luchar por lo que se quiere; por ello me encuentro aquí cumpliendo uno de mis más grandes sueños: obtener mi título como Licenciada en Psicología.

Se que no tengo manera de agradecer todo lo que han hecho por mi solamente el poder darles la dicha de ver mi carrera culminada ya que como ustedes siempre me han dicho esta es la mejor herencia que me pudieron dejar.

También se que el camino no fue fácil pero ya estamos aquí y también se que este no es el final porque todavía hay mucho por delante y espero poder tener la fortuna de tenerlos en el trayecto que me falta por recorrer.

Gracias y los amo.

A mi familia:

Hermanas: Gracias por estar ahí siempre que las necesite dándome consejos para poder superarme y ser mejor; gracias por siempre estar al pendiente de mí y sobre todo gracias por su apoyo durante todo el camino ya que sin ustedes no habría llegado hasta este momento. Sé que tengo a las mejores hermanas que la vida pudo darme. Las amo.

Cuñados: Agradezco a la vida y a mis hermanas el haberlos conocido ya que como saben, para mí son como mis hermanos porque siempre están ahí para mí cuando los necesito y al igual gracias a ustedes llegué a este momento tan importante en mi vida. Gracias los quiero.

Arturo, Erick, Ivonne e Iker pequeños Bobs los adoro gracias por siempre estar ahí para sacarme una sonrisa cuando más lo necesito. Recuerden que siempre estaré aquí para apoyarlos.

A mis amigos:

Éve y Toño mis compañeros del club de la tesis XD. Saben que los adoro amigos y muchas gracias por siempre estar conmigo apoyándome en cualquier momento de mi vida, Éve desde que iniciamos la carrera pudiéndome permitir ser tu mejor amiga acompañándome en las buenas y en las malas siempre y Toño en los últimos años cuando el destino y Estela nos llevaron a ser grandes amigos. Nuestra amistad se ha hecho tan fuerte que estamos siempre el uno para el otro apoyándonos y dándonos valor para poder seguir adelante incluso en el apoyo moral para poder terminar la dichosa Tesis y véanme ya estoy aquí. Espero poder pronto ver su tesis terminada porque sé que pueden y obviamente espero también estar en la dedicatoria. Los quiero y gracias .

Karen, Omar, Lulú y Mag gracias por todos los momentos que hemos pasado juntos a lo largo de la universidad y por siempre sacarme una sonrisa en esos momentos de estrés total.... Los quiero morros.

Tania: No podías faltar en esta dedicatoria. Siempre has estado conmigo en momentos importantes de mi vida desde hace muuuuuuchos años. Gracias por eso porque sé que siempre puedo contar contigo. Te quiero mucho amiga.

Nery comenzamos la carrera siendo buenos amigos, compañeros de equipo, etcétera. Siempre molestándonos en clase XD, haciéndonos reír o simplemente apoyándonos en las materias pero siempre has estado presente durante estos cuatro años. En este momento estás en mi vida siendo más que eso. Eres una persona muy importante en mi vida..... Gracias por siempre estar apoyándome e impulsándome a ser mejor. I lava you.

A todos mis demás amigos que no menciono pero que saben que los aprecio y que son importantes para mí ya que me han apoyado en cualquier etapa de mi vida acompañándome en el camino y que gracias a eso he llegado aquí. Los quiero

A mis maestros y asesores.

Gracias a todos ustedes que me han transmitido los conocimientos necesarios a lo largo de mi carrera universitaria, que me han mostrado las habilidades que poso y que me han hecho confiar en mi.

Gracias a todos los maestros que han dejado una huella importante en mi a tal grado de llegar a admirarlos.

Dr. Ángel Corehado muchas gracias por ser un gran maestro ya que usted siempre nos impulsa para seguir adelante, ha sido uno de los grandes maestros que he tenido compartiéndonos su psicología Humanista, siempre estando ahí para dar consejos cuando lo he necesitado, ayudándome a crecer en mi misma e impulsándome para seguir adelante. Además es un gran director de tesis y que a pesar de que Dios no me dio el don de la redacción usted nunca me dejó a la deriva. Sé que lo aprecio mucho. Gracias.

A mis asesores les agradezco por aceptar el compartir un momento tan importante en mi vida.

A la UNAM y a la FES Iztacala:

Siempre estaré orgullosa de haber tenido la fortuna de pertenecer a esta institución llena de grandes oportunidades para nosotros los universitarios y el prestigio que da el pertenecer a ella.

A esta institución que se convirtió en mi segunda casa, en la cual he vivido grandes momentos y también algunos no tan buenos pero que me han convertido en lo que soy.

Sin el apoyo de la UNAM, la FES I y todo lo que con ellas viene no habría llegado a este momento. Gracias

Nunca dejaré de sentir que se me enchina la piel al escuchar el "México, Pumas, Universidad" pues para toda la vida seré universitaria.

Índice

Resumen	2
Introducción	3
1. Contexto actual de la Salud en México	8
1.1 Instituciones de salud en México	9
1.1.1 Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias	11
1.2 Áreas de oportunidad de los sistemas de salud en México	13
2. La Psicología Humanista como alternativa en la mejora de la satisfacción laboral en empleados del sistema de salud	17
2.1. Introducción a la Psicología Humanista	19
2.1.1. Surgimiento del Humanismo como Tercera Fuerza	21
2.1.2. El movimiento del potencial humano	24
2.1.3. El enfoque centrado en la persona	25
2.1.4. La motivación desde la perspectiva humanista	30
3. Modelo implementado en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER)	39
3.1. Metodología	41
3.1.1. Método	46
3.1.2. Procedimiento	47
Análisis y discusión de resultados	49
Conclusiones	86
Referencias	91
Anexos	95

RESUMEN

En los sistemas de salud se está dejando de lado un propósito fundamental: el dar un servicio que genere satisfacción, no sólo en los beneficiarios sino también en los empleados del sistema de salud. La insatisfacción en el trabajo es ocasionada por un ambiente inapropiado para el trabajador generando repercusión en su comportamiento laboral produciendo un mal rendimiento y productividad. Se abordó esta problemática desde la perspectiva Humanista implementando un taller de desarrollo personal con el objetivo de mejorar la satisfacción laboral en empleados del INER. Primeramente se aplicó una entrevista a cada participante para medir su insatisfacción la cual se analizó de forma cualitativa con base a los argumentos de cada participante y posteriormente se aplicó el taller en donde los resultados se analizaron de forma fenomenológicamente con base en la subjetividad de cada participante, el taller constó de 5 sesiones de hora y media cada una en el cual cada sesión se abordaba una temática diferente. La muestra fue de 8 participantes entre los cuales se encuentran médicos, enfermeras, administrativos y farmacéuticos. No se encontró insatisfacción en esa institución pero se logró generar reflexiones en los participantes que los llevaron desarrollar su potencial humano.

Palabras clave:

Humanista, Subjetividad, Satisfacción, Potencial, Salud

INTRODUCCIÓN

La salud de las personas siempre ha sido una de las principales metas que se generan los gobiernos mundiales. De acuerdo con la constitución política de los Estados Unidos Mexicanos: Toda persona tiene derecho a la protección de la salud.

El sistema mexicano de salud como mencionan Gómez , Sesma, Becerril, Knaul, Arreola y Frenk (2011) comprende dos sectores, el público y el privado. En el sector público se encuentran las instituciones de seguridad social: Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) y las instituciones y programas que atienden a la población sin seguridad social: Secretaría de Salud (SSa), Servicios Estatales de Salud (SESA), Programa IMSS-Oportunidades (IMSS-O), Seguro Popular de Salud (SPS).

Dentro de la Secretaría de Salud se encuentran los Institutos Nacionales de Salud, los cuales de acuerdo a la secretaría antes mencionada son instituciones cuyo ámbito comprende todo el territorio nacional y tienen como objetivo la investigación científica en el campo en el cual están inmersos y la prestación de servicios de atención médica de alta especialidad.

Dentro de estos institutos se encuentra el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias en dónde se aplicó la intervención de esta tesis. El INER es un organismo que de acuerdo a su página electrónica tiene por objeto principal en el campo de padecimientos del aparato respiratorio, la investigación científica, la formación y capacitación de recursos humanos calificados y la prestación de servicios de atención médica de alta especialidad.

Su visión es mejorar la salud respiratoria de los individuos y las comunidades a través de la investigación, la formación de recursos humanos y la atención médica especializada

Como misión el INER debe ser la entidad nacional normativa en salud respiratoria y el principal sitio de enseñanza, investigación, promoción y atención de alta especialidad, con competitividad nacional e internacional.

Cuenta con una matrícula de 2,075 empleados de los cuales 1,615 son empleados de base, 353 empleados de confianza, 51 son médicos residentes y 56 empleados eventuales.

La institución maneja un listado de valores institucionales los cuales son:

- | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------|
| • Integridad | - Actitud de servicio | - Eficiencia |
| • Profesionalismo | - Compañerismo | - Tolerancia |
| • Honestidad | - Trabajo en equipo | - Imparcialidad |
| • Responsabilidad | - Respeto | - Compromiso |

Pero en algunos de los sistemas de salud mencionados anteriormente se está dejando de lado un propósito fundamental, es decir, se está olvidando el dar un servicio que genere satisfacción, no solo en los beneficiarios sino también en los empleados del sistema de salud. Muchas veces nos encargamos de ver la satisfacción en los derechohabientes, pero no nos ponemos a pensar en los trabajadores, el pensar si en realidad están satisfechos con su trabajo.

La insatisfacción en el trabajo, ocasionada por un ambiente inapropiado para el trabajador, genera daños en la salud física y psíquica, además tiene repercusión en su comportamiento laboral ocasionando expectativas laborales que se traducen en un mal rendimiento y productividad.

“La satisfacción laboral es una variable actitudinal que parece afectar al compromiso, a su vez, ésta se encuentra estrechamente vinculada con otras

variables psicológicas (bienestar psicológico y satisfacción con la vida)” (Mañas, Salvador,Boada, González y Agulló, 2007 p.396).

Se considera oportuno trabajar la insatisfacción laboral desde la perspectiva Humanista, ya que con ayuda de esta teoría psicológica los empleados de salud pueden llegar a potencializar las habilidades necesarias para que estén satisfechos con su trabajo y así puedan brindar un mejor servicio para los derechohabientes. Estos a su vez podrían adquirir tranquilidad y confianza al asistir a su sistema de salud.

Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más implicado y motivado es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner más dedicación en la tarea que realiza (Zubiri, 2013).

Según Hernández (2013) el humanismo, la espiritualidad y la ética son condiciones que deben ser indispensables para un mejor desarrollo de la misión preventiva, curativa y de rehabilitación que realizan los que integran el equipo de salud.

Mencionan Ciófalo y González (2014) que Rogers en su teoría dentro de la Psicología Humanista propone que las actitudes de empatía, la aceptación positiva, el apoyo incondicional y la congruencia son las *condiciones necesarias y suficientes* para que la persona encuentre su propio valor y el de otros en el crecimiento personal mejorando el autoconcepto y así facilitar una comunicación abierta, franca y sincera integrada con ello la persona se vuelve asertiva y con alta autoestima. Un trabajador con estas características será capaz de lograr una actitud proactiva para la institución generando satisfacción personal y plenitud.

De acuerdo con Mañas, Salvador,Boada, González y Agulló (2007) la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la satisfacción con la vida por ello se aplicará un taller de desarrollo personal “entendemos al desarrollo humano, como

una guía que tiene el propósito de generar procesos de crecimiento y desarrollo personal e interpersonal en los prestadores de servicios de salud, para que actúen en consecuencia al ser motivados y fortalecidos en su crecimiento intelectual, social, así como en su sentido de pertenencia y trascendencia; todo lo cual permitirá alcanzar los niveles de excelencia a los que todos aspiramos, además de contribuir al crecimiento de los demás, en una relación dialéctica” (guía didáctica de talleres de sensibilización, 2002. p. 10).

En el primer capítulo de la presente tesis se abordará el contexto actual de la Salud en México, mencionando las Instituciones de salud en México que actualmente existen así como las áreas de oportunidad de los sistemas de salud en México en dónde podría emplearse la psicología humanista.

En el segundo capítulo se abordará a la Psicología Humanista como alternativa en la solución de problemas en el sistema de salud comenzando con una breve introducción a éste enfoque en donde se comentará el contexto Histórico en el cual surgió esta corriente asimismo se mencionarán algunos principios y teorías como son: el movimiento del potencial humano, el enfoque centrado en la persona y finalmente se abordará la motivación laboral desde ésta perspectiva mencionando algunas teorías que sustentan este tema. .

En cuanto al capítulo tres se encontrará especificada la metodología implementada en esta investigación, así como el método en donde se incluye la población, el lugar de aplicación, materiales, instrumentos, etcétera.

Los resultados se localizarán en el cuarto apartado, en los cuales además de encontrar un análisis de estos también se encuentra la discusión la cual consiste en argumentar teóricamente los resultados obtenidos.

En las conclusiones se encontrarán propuestas para el seguimiento de esta investigación o para futuras investigaciones relacionadas con la motivación laboral en empleados del sistema de salud vista desde un enfoque humanista.

1. CONTEXTO ACTUAL DE LA SALUD EN MÉXICO

“Sin salud la vida no es vida; es sólo un estado de languidez y sufrimiento, una imagen de la muerte”.

Buddha.

En este capítulo se hablará acerca de los sistemas de salud en México, retomando su historia así como áreas de oportunidad en las cuales se pueden hacer mejoras; también se abordará acerca del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias el cual es la institución en la que se basa esta intervención.

De acuerdo con Juan (2014) el Sistema Nacional de Salud en México ha respondido a lo largo de siete décadas a los múltiples retos planteados por el desarrollo de un país que hoy alcanza más de 117 millones de personas, con grandes extensiones territoriales, variaciones regionales en la distribución de la población, dispersión, marginalidad y barreras interculturales, lo cual implica importantes desafíos en términos de la prestación de servicios de muy diversa naturaleza, eficientes y de calidad.

De acuerdo con Gómez-Dantés O y cols (2011) el artículo 4° de la Constitución Política de México menciona que la protección la salud es un derecho de todos los mexicanos. Pero no todos han podido ejercer este derecho ya que el Sistema Mexicano de Salud ofrece beneficios muy diferentes dependiendo de la población de la que se trata.

Según Hamui, Fuentes, Aguirre & Ramírez (2013) el actual Sistema Nacional de Salud se ha estado transformando en los últimos años para formar médicos, enfermeras y personal de salud que ofrezcan una atención con la calidad y calidez que los usuarios merecen.

Para lograr este objetivo, el Sector Salud está enfocando gran parte de sus esfuerzos en el tema de la homologación en la atención médica y los servicios que brinda, con el fin de responder de manera oportuna y eficaz a las necesidades que las transiciones demográfica y epidemiológica generan en todo el país. La calidad debe estar presente en cada diagnóstico, en cada tratamiento y en cada intervención quirúrgica que se realicen dentro de los centros de salud de México.

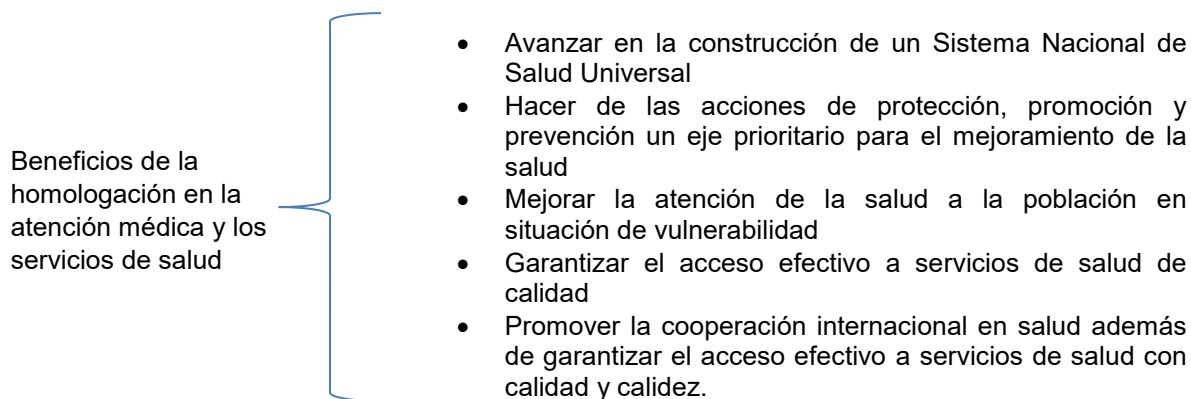


Figura 1: Beneficios de la homologación en la atención médica y los servicios de salud mencionados por Hamui, Fuentes, Aguirre & Ramírez (2013).

En la figura 1 se observan algunos beneficios que se obtienen a partir de la homologación en la atención de salud.

1.1 Instituciones de salud en México

Gómez y cols (2011) exponen que el Sistema Mexicano de Salud comprende dos sectores; el público y el privado. Dentro del sector público se encuentran las instituciones de seguridad social [Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE), Petróleos Mexicanos (PEMEX), Secretaría de la Defensa (SEDENA), Secretaría de Marina (SEMAR) y otros] y las instituciones y programas que

atienden a la población sin seguridad social [Secretaría de Salud (SSa), Servicios Estatales de Salud (SESA), Programa IMSS-Oportunidades (IMSS-O), Seguro Popular de Salud (SPS)]. El sector privado comprende a las compañías aseguradoras y los prestadores de servicios que trabajan en consultorios, clínicas y hospitales privados, incluyendo a los prestadores de servicios de medicina alternativa.

Respecto al IMSS comentan que cuenta con un régimen obligatorio, que protege a la mayoría de sus afiliados, y un régimen voluntario. El primero, está formado de cinco ramos básicos de protección social: seguro de enfermedad y maternidad, seguro de riesgos de trabajo, seguro de invalidez y vida, seguro de retiro y vejez, prestaciones sociales y seguro de guardería y otros.

Con respecto al IMSS, ésta es la institución con mayor presencia en la atención a la salud y en la protección social de los mexicanos desde su fundación en 1943. Para ello, combina la investigación y la práctica médica, con la administración de los recursos para el retiro de sus asegurados, para brindar tranquilidad y estabilidad a los trabajadores y sus familias, ante cualquiera de los riesgos especificados en la Ley del Seguro Social. Hoy en día, más de la mitad de la población mexicana, tiene algo que ver con el Instituto, hasta ahora, el más grande en su género en América Latina

En cuanto a los afiliados al ISSSTE los mismos autores argumentan que éstos son todos empleados del gobierno y sus familias, los pensionados y jubilados, los cuales cuentan con un conjunto de beneficios similares a los que ofrece el IMSS los cuales son un seguro de salud que garantiza el acceso a servicios de medicina preventiva, maternidad, atención médica, quirúrgica, hospitalaria, farmacéutica y de rehabilitación física y mental.

Respecto a los asegurados de PEMEX, SEDENA y SEMAR exponen que cuentan con beneficios similares a los del IMSS e ISSSTE, incluyendo servicios de

atención médica, quirúrgica y hospitalaria de primero, segundo y tercer niveles; cobertura farmacéutica y de rehabilitación; seguro por riesgos de trabajo, jubilación e invalidez.

Finalmente exponen que el IMSS oportunidades ofrece servicios principalmente en zonas rurales a través de clínicas de primer nivel y hospitales rurales de segundo nivel. La atención se concentra en servicios de medicina general ambulatoria y servicios hospitalarios materno-infantiles.

Dentro de la Secretaría de Salud se encuentran los Institutos Nacionales de Salud, los cuales de acuerdo a la secretaría antes mencionada son instituciones cuyo ámbito comprende todo el territorio nacional y tienen como objetivo la investigación científica en el campo en el cual están inmersos y la prestación de servicios de atención médica de alta especialidad. Dentro de estos institutos se encuentra el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias el cual se abordará en el siguiente apartado.

1.1.1 Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER)

García (2006) menciona que en 1929 se inició la construcción del Hospital para Tuberculosos de Huipulco, según las necesidades que requería en aquella época el tratamiento de la tuberculosis pulmonar. Se inauguró el 15 de marzo de 1936 y su primer director fue el Dr. Donato G. Alarcó.

Posteriormente se hizo la transición de Sanatorio de Huipulco, en 1936, a Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER) “Ismael Cosío Villegas” en diciembre de 2005.

El INER es un organismo que de acuerdo a su página electrónica tiene por objeto principal en el campo de padecimientos del aparato respiratorio, la investigación

científica, la formación y capacitación de recursos humanos calificados y la prestación de servicios de atención médica de alta especialidad.

Por ello atiende a personas que presentan enfermedades respiratorias complicadas o de difícil control, por ejemplo: Asma Bronquial, Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica (EPOC tipo Enfisema o Bronquitis Crónica), Fibrosis Pulmonar, Neumonías, Tuberculosis, micosis, derrame pleural, empiema, Cáncer pulmonar, estenosis traqueal, complicaciones pulmonares por el VIH/SIDA, etcétera.

También se atienden enfermedades de los oídos, nariz y garganta (hipoacusia, otitis media, rinitis obstructiva crónica, poliposis, sinusitis, laringitis etc.), y se realizan, procedimientos quirúrgicos o cirugías de tórax como biopsias pulmonares, lobectomías, resección de tumores y broncoscopías, entre otros.

Su visión es mejorar la salud respiratoria de los individuos y las comunidades a través de la investigación, la formación de recursos humanos y la atención médica especializada

Como Visión el INER debe ser la entidad nacional normativa en salud respiratoria y el principal sitio de enseñanza, investigación, promoción y atención de alta especialidad, con competitividad nacional e internacional.

A su vez se menciona que tiene los siguientes objetivos:

1.- Desarrollar y promover investigación básica y aplicada para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de las enfermedades respiratorias.

2.- Impartir enseñanza de posgrado a profesionales de la medicina y contribuir a la formación del personal de enfermería, de técnicos y auxiliares en el campo de las enfermedades respiratorias.

3.- Proporcionar consulta externa y hospitalaria a pacientes que ameriten tratamiento especializado en materia de enfermedades respiratorias.

4.- Asesorar a unidades médicas y centros de enseñanza para la prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación de enfermedades respiratorias.

5.- Realizar y promover eventos y reuniones de carácter nacional e internacional para intercambiar experiencia y difundir los avances que logren en su área de acción.

Cuenta con una matrícula de 2,075 empleados de los cuales 1,615 son empleados de base, 353 empleados de confianza, 51 son médicos residentes y 56 empleados eventuales.

Asimismo la institución maneja un listado de valores institucionales los cuales son:

- | | | |
|-------------------|-----------------------|-----------------|
| • Integridad | - Actitud de servicio | - Eficiencia |
| • Profesionalismo | - Compañerismo | - Tolerancia |
| • Honestidad | - Trabajo en equipo | - Imparcialidad |
| • Responsabilidad | - Respeto | - Compromiso |

1.2 Áreas de oportunidad de los sistemas de salud en México

Un área de oportunidad que se considera relevante en el cual intervenir es la satisfacción de los beneficiarios de estas instituciones, ésta ha sido evaluada en diversas encuestas (ENSA 2000, ENSANUT 2006, ENSATA 2004, 2005 y 2009). La Encuesta Nacional de Salud y Nutrición 2006 indicó que el 81% de los beneficiarios de los servicios de salud en México califican la calidad de la atención como “buena” o “muy buena”. PEMEX y SEDENA presentan los porcentajes de

aprobación más altos: 96.6%, seguidas por las instituciones privadas, con 91%. Una encuesta llevada a cabo en 2009 por el IMSS indica que 77% de sus afiliados se manifiestan “satisfechos” o “muy satisfechos” con los servicios que reciben y 85% recomendaría su unidad regular de atención.

Pero en la actualidad estos porcentajes no reflejan lo que en realidad se está viviendo en cuanto a la satisfacción de los beneficiarios de los sistemas de salud acerca del trato que reciben por los trabajadores del mismo, las redes sociales como Facebook o Youtube muestran en repetidas ocasiones videos en los cuales se ve claramente el descontento de los derechohabientes hacia los trabajadores ya sean enfermeros, farmacéuticos, secretarias e incluso médicos, dirigiéndose a ellos con insultos y en algunas ocasiones con golpes, dejándose ver completamente alterados y desesperados.

De acuerdo a la Secretaría de Salud (2002) la razón de ésta es mejorar la salud en la población, esto implica alcanzar el mejor nivel posible de salud para toda la población durante todo el ciclo de vida, lo que a su vez supone contar con un sistema efectivo. Sin embargo, en ocasiones se puede proteger o mejorar la salud promedio de la población atendiendo de manera desproporcionada las necesidades de ciertos grupos privilegiados. Éste sistema por lo tanto, tiene también la responsabilidad de reducir las desigualdades, mejorando preferentemente la salud de aquellos que están en peores condiciones. En este sentido el sistema de salud debe ser también equitativo.

Los sistemas de salud deben además ofrecer un trato adecuado a los usuarios de los servicios de salud esto significa ofrecer servicios de salud en donde se respete la dignidad de las personas, su autonomía y la confidencialidad de la información. El trato adecuado también debe dar la posibilidad de elegir al médico o a la clínica en se desea recibir la atención, disponer de servicios generales en las unidades de salud, esperar tiempos de espera razonables por una consulta o una intervención, y tener acceso a redes de apoyo social, sobre todo durante las

estancias hospitalarias. Todas estas son situaciones que se deberían implementar en todos los servicios de salud para así ofrecer un trato más digno.

Pero en ocasiones estos objetivos no se cumplen por la alta demanda de usuarios del sistema o por la poca motivación del personal al realizar su trabajo. Refiriéndonos a motivación como la necesidad o deseo que activa y dirige nuestro comportamiento hacia la supervivencia, pero se retomará más acerca de éste término en el siguiente capítulo.

Las evaluaciones en el sector salud se han ubicado en el ámbito de las funciones, en particular en la esfera de la prestación, y se han centrado en medir el logro de los servicios y programas. A través de indicadores simples, se ha medido el grado en que se alcanzan los llamados objetivos de estructura y proceso de estos servicios y programas (por ejemplo, disponibilidad de infraestructura y equipo, disponibilidad de personal de salud, cumplimiento de metas en la prestación de servicios) y el impacto de dichos servicios y programas sobre ciertos indicadores simples de salud.

Pero el reto actual es sumar a las evaluaciones de los servicios, programas y políticas, las evaluaciones dirigidas a medir el grado en que se están alcanzando los objetivos del sistema de salud, utilizando para ello indicadores de condiciones de salud, trato adecuado y protección financiera.

Asimismo Hamui, Fuentes, Aguirre & Ramírez (2013) mencionan que los empleados de este sector deben tener en cuenta que un paciente no es sólo un cuadro clínico. Significa una vida, con sus características propias, tanto familiares como económicas, laborales, sociales, educativas, entre otras. En el caso de los pacientes que requieren atención médica de segundo y tercer nivel, éste ya no solo se trata ya de una persona, sino de todo su entorno, que se ha visto afectado por su enfermedad.

Por lo tanto el personal que forma parte del Sistema Nacional de Salud debe tener conciencia de las grandes repercusiones que la enfermedad provoca en cada usuario, el trato al paciente y sus familiares deben cada día más cálidos, humanos y respetuosos empleando una actitud humanista siendo empáticos y mostrando una atención y escucha adecuada. En situaciones de esta naturaleza todo servidor de la salud debe poseer y, sobre todo, poner en práctica esta actitud a partir de una sólida mística del trabajo médico ya que al mostrar ésta actitud humanista en el trato hacia los pacientes estos se sentirán acompañados y a la vez los trabajadores del servicio de salud podrá mediante esta actitud conocerse y poder desarrollar su potencial humano para así poder brindar un servicio más humano.

Para ello en el siguiente capítulo se abordarán algunas teorías humanistas que nos ayudarán a visualizar conceptos útiles para la implementación de un taller para potencializar el desarrollo humano en los empleados de salud para que así estos puedan brindar un servicio más cálido y humano.

2. LA PSICOLOGÍA HUMANISTA COMO ALTERNATIVA EN LA MEJORA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL EN EMPLEADOS DEL SISTEMA DE SALUD.

“En realidad, las personas auto realizadas, las que han llegado a un alto nivel de madurez, salud y autosatisfacción, tienen tanto que enseñarnos, que a veces, casi parecen pertenecer a una especie diferente de seres humanos”

Abraham Maslow

En este capítulo se explicará la psicología humanista, así como algunos principios los cuales serán retomados como posible solución a la problemática de los Sistemas en Salud, en específico a los que son causados por la insatisfacción laboral del personal del mismo.

Gómez del Campo (2006) menciona que el humanismo tiene el criterio de que nuestra naturaleza básica es “buena” haciendo énfasis los procesos conscientes enfocándose en el aquí y el ahora y sostiene que todos tenemos la capacidad innata hacia alguna autodirección responsable.

Retomando éste argumento se debe considerar en el Humanismo un aspecto fundamental: cada persona desarrolla sus propios valores con base en la experiencia y evaluación propia. Para ello es necesario que cuente con un claro sentimiento de identidad personal.

Asimismo como menciona Corchado (2012) refiriéndose a la bondad humana menciona que una persona autorrealizada llega a sus metas cumpliéndolas, pero para que llegue a esto busca lograr los valores ser “Ser” los cuales son: la belleza, la verdad y la bondad, por esto es una buena alternativa que dentro de los sistemas de salud se empiece a manejar el enfoque humanista para poder mejorar

la satisfacción en los empleados de este sector ya que como se ve más adelante la satisfacción en el “Ser” está implicada en la satisfacción laboral.

Pero para que pueda existir la realización personal y con ello llegue la motivación laboral, las instituciones deberían observar en los líderes o jefes actitudes como son la Empatía, Aceptación Incondicional y Congruencia ya que estas actitudes pueden proporcionar a los trabajadores el poder sentirse reconocidos a sí mismos, apreciados y valiosos por los demás. Ya que como menciona Corchado (2012) un buen líder dentro de las organizaciones es aquel que tiene la habilidad de escuchar a sus empleados llegando a ser empático con ellos, asimismo el poner atención a la persona en lo que dice implica el reconocerlo como persona única e irreplicable creando así un líder positivo preocupado en el empleado.

El llevar a cabo el aprecio positivo e incondicional impulsa a los empleados en el mejoramiento de la calidad de las actividades, mejora las relaciones entre compañeros, impulsa la creatividad, se obtiene persistencia en las metas; pero al ser esta una actitud no se puede implementar sino que el empleado debería adquirirla de forma personal para que el mismo la ponga en marcha como parte de su personalidad. Esto se lograría mostrando los beneficios que le traería ya que como mencionan Cifalo y González (2014) Rogers en su teoría dentro de la Psicología Humanista propone que las actitudes de empatía, la aceptación positiva, el apoyo incondicional y la congruencia son las “condiciones necesarias y suficientes” para que la persona encuentre su propio valor y el de otros en el crecimiento personal mejorando el autoconcepto y así facilitar una comunicación abierta, franca y sincera integrada con ello la persona se vuelve asertiva y con alta autoestima. Un trabajador con estas características será capaz de lograr una actitud proactiva para la institución generando satisfacción personal y plenitud.

2.1. Introducción a la Psicología Humanista

En este apartado se abordará acerca de lo que es la psicología humanista, así como algunas teorías que sustentan el por qué esta teoría es una alternativa en la mejora de la motivación laboral.

“La Psicología Humanista es fundamentalmente un movimiento programático, surgido en Norteamérica en la década de los sesenta, y está principalmente orientado a promover una psicología más interesada por los problemas humanos, es decir se buscaba una "una ciencia del hombre y para el hombre"” (Villegas, 1986 p. 11).

Gómez del Campo (2006) argumenta que el humanismo surge como escuela de los puntos en común que tenían varios psicólogos y psicoterapeutas en los Estados Unidos de Norteamérica, al no ser una teoría fundadora sino una teoría que surge de otros enfoques como el psicoanálisis, a mediados de los años cincuenta y principios de los sesenta del siglo XX.



Figura 2: Principales fundadores de Psicología Humanista mencionados por Gómez del Campo (2006).

En la figura 2 se muestran los principales fundadores de la psicología Humanista acompañados de su principal aportación a este enfoque; entre los autores que destacan se encuentran Fritz Perls con su psicoterapia Gestalt, Abraham Maslow con su teoría de la autorrealización y Carl Rogers con el enfoque centrado en la persona.

En la búsqueda de una nueva psicología como menciona Arias (2015) tanto los filósofos como los psicólogos que seguían los enfoques fenomenológicos, con diversas perspectivas como la Gestalt, el existencialismo y el humanismo encontraron que en todas éstas la filosofía y la psicología se confunden por el dilema planteado por Heidegger que dice que “la existencia precede a la esencia” lo cual significa que primero existimos y por el paso de esa existencia nos vamos construyendo a sí mismos con las experiencias es decir adquirimos la esencia la cual es la que nos hace seres únicos. Por ello los filósofos como los psicólogos encuentran en el existencialismo y el humanismo algunos puntos en común que terminan en la idea de que la preocupación básica de la psicología debe ser la existencia humana y que ésta debe desenvolverse en el presente, no en el pasado ni en el futuro.

En resumen se dice que para la creación de la corriente psicológica humanista influyeron distintos autores con diversas realidades, formaciones, posturas y métodos de investigación, pero todos ellos dirigidos con fin común, el estar interesados en la persona humana desde su individualidad pero tomándola en cuenta como un todo inseparable y no en partes aisladas, teniendo respeto por su desarrollo humano y al desarrollo de las potencialidades de la persona. Así por consecuencia entender que la realidad humana es siempre el producto de las percepciones únicas del mundo de una persona particular y que los hombres tienen la capacidad de hacer sus propias elecciones en función de la construcción de ese mundo íntimo y único para cada persona, es decir, que la realidad se basa en la subjetividad que cada persona posee.

Se debe tomar en cuenta que el punto primordial de la psicología humanista es el abordar a la persona como alguien único e irrepetible, capaz de formar su propia realidad con base en su subjetividad y así mismo poder desarrollar su potencial. El retomar esta teoría en las problemáticas en el sistema de salud, en específico en las problemáticas por una deficiente calidad en el servicio, sería de mucha utilidad pues al enfocarse en la persona y en su existencia en el presente teniendo en cuenta su subjetividad de la misma se sentirá aceptada y así podrá desarrollar su potencial humano, podría ser así un punto de partida para poder mejorar la motivación, ya que como se mencionará posteriormente, ésta se encuentra vinculada estrechamente con la satisfacción personal. Además de que el que se persiva a la persona como única aceptándola mejorará la convivencia en ámbito laboral y en el trato paciente y empleado de salud.

2.1.1. Surgimiento del Humanismo como la tercera fuerza

Para poder entender al humanismo como una corriente psicológica y así poder conocer las teorías alrededor de ésta debemos conocer el cómo surgió y como es que llegó a ser una corriente con fuerza teórica.

Corchado (2012) argumenta que el contexto histórico en el cual se formó la Psicología Humanista fue en aquel donde después de la Segunda Guerra Mundial la sociedad presentaba cambios, pues la vida ya no se percibía de la misma forma, por ello se buscaba el volver a humanizar a la población, buscando sus virtudes es decir se buscaba una psicología que ayudara a desarrollar el potencial humano de cada persona ya que en ese momento las corrientes psicológicas que predominaban en la época era el Psicoanálisis y el Conductismo, por tanto, éstas se encontraban limitadas para dicho objetivo.

Dada esta situación el autor menciona que después de que el ser humano se diera cuenta que no es la raza superior que creía ser y al darse cuenta que tiene

debilidades igual que otra especie se empieza el proceso de humanización observando en diversos escritos acerca del humanismo una idea primordial la cual consiste en tener en cuenta que el ser humano posee un potencial que lo hace distinto cualitativamente de los demás. Quitando la idea de un ser superior, sino, solamente diferente; marcado un nuevo rumbo de visualización del ser humano enfocándose en el ya como persona independiente que posee cualidades únicas.

Arias (2015) argumenta que el humanismo formaliza su llegada a la psicología en 1930, cuando Gordon Allport sentó las bases del humanismo psicológico al utilizar por primera vez el término de “psicología humanista”, llegando a conocerse como la “tercera fuerza” en Estados Unidos; recibió este nombre ya que fue la tercer teoría predominante en la psicología sucesora del Psicoanálisis y del Conductismo. En cambio Gómez del Campo (2006) menciona que históricamente el humanismo surgió en 1961, con la aparición del Journal of Humanistic Psychology, así es cuando se considera formalmente el inicio de la psicología humanista con ese nombre, posteriormente, en 1962 se crea la Asociación Americana de Psicología Humanista llegando así el humanismo a su madurez como corriente psicológica.

Fromm (1999; citado en Corchado, 2012), habla sobre la problemática deshumanizante, en la cual las personas se encontraban implicadas por la situación social que se vivía en ese entonces, mencionando que a nivel inconsciente el ser humano se encuentra preocupado y angustiado a diferencia de lo que le pasa a nivel consciente ya que en éste se encuentra optimista por la esperanza de tiempos mejores, siendo congruente esta idea ya que en esa época a la sociedad lo que más le importaba era poder recuperarse económicamente de las pérdidas por el paso de la guerra dejando de lado el estado anímico en el cual se encontraban las personas, hablando así de una sociedad dividida la cual por un lado impulsaba a la psicología humanista como esperanza de una mejor sociedad regresando al humanismo a las personas y por otro lado una sociedad llena de conflictos.



*Figura 3: Principios de la corriente humanista mencionados por
Gómez del Campo (2006)*

En la figura 3 se muestran los principios comunes que tienen todas las corrientes creadoras de la psicología humanista y que constituyen los paradigmas esenciales de ésta corriente. Estos cinco principios son fundamentales dentro de las principales teorías mencionadas anteriormente.

Asimismo el autor nos menciona que el humanismo extendió sus campos de aplicación gracias a Psicólogos como Carl Rogers y Abraham Maslow que hicieron posible que los planteamientos de la psicología humanista fueran aplicados en la educación, los ambientes laborales, en la psicología clínica y la psicoterapia.

En resumen podemos decir que la psicología humanista se formó debido a que el conductismo y el psicoanálisis no lograban cubrir algunas áreas del ser humano,

siendo así nombrado como la tercera fuerza en donde su objetivo principal es el desarrollar el potencial humano.

2.1.2. El movimiento del potencial humano

Con respecto a lo mencionado por Pargas (2012) desde la perspectiva humanista el potencial humano se refiere a los conjuntos de conocimientos, habilidades y competencias que posee una persona, generando un rendimiento exitoso en su vida.

El origen de este movimiento de acuerdo a lo explicado por el autor está relacionado a la psicología humanista o "tercera fuerza". El potencial humano tiene como premisa el conocer la mente, entender el consciente y el subconsciente, las facultades intelectuales: razón, imaginación, intuición, percepción, voluntad y memoria, saber cómo se da el proceso creativo con pensamientos positivos, sentimientos positivos y acciones positivas y por ende se obtienen resultados positivos.

Asimismo nos menciona el autor que el movimiento del potencial humano surgió en 1960. Éste se formó a través del concepto del extraordinario potencial en el cual se creía que se encontraba desaprovechado en el interior de la mayor parte de las personas. El movimiento tuvo como su premisa la creencia de que a través del desarrollo del "potencial humano", las personas pueden experimentar una calidad de vida excepcional, plena de felicidad, creatividad y realización. Pensando que aquellos que comienzan a desatar este supuesto potencial se encuentran dirigiendo sus acciones dentro de la sociedad ayudando a otros a desarrollar su potencial.

Se puede decir que el desarrollo del potencial humano es indispensable para que cada persona se conozca, y así pueda alcanzar una satisfacción plena de su vida

tanto en lo personal como en lo profesional. La satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la satisfacción personal. El potencial humano se encuentra dentro de estas dos áreas; sólo es cuestión de potencializar considerando que dentro del ámbito laboral la persona se sentirá satisfecha logrando la felicidad y así podrá contactar con la satisfacción. Al realizarse en éste ámbito y al desarrollar su potencial ayudará a los demás a potencializarlo convirtiéndose en una cadena positiva.

2.1.3. El Enfoque Centrado en la Persona

Se debe tener en cuenta que el enfoque centrado en la persona comprende varios aspectos implicados pero únicamente se retomarán los puntos que se refieren a la actitud humanista pues estos son los puntos que desarrollarán en la intervención.

Arias (2015) expone que en 1942 Carl Rogers (fundador del enfoque centrado en la persona) publicó un resumen sobre sus propuestas de la terapia no directiva, con el título de Counseling and Psychotherapy (Consejería y Psicoterapia). Rogers estaba convencido de que la psicoterapia tendría que ser un proceso libre para el crecimiento humano. Por ello, las ideas de Rogers tenían como eje central el concepto de aprecio positivo incondicional, la cual se refiere a que el terapeuta brinde comprensión, apoyo y estimación al paciente, en lugar de darle críticas, sermones y reprobación ya que con esto el paciente se siente juzgado e incomprendido deteniendo su autorrealización.

Retomando estos puntos importantes dentro del enfoque centrado en la persona Cloninger (2003) menciona que Rogers al inspirarse en su experiencia como terapeuta decidió nombrar tres actitudes que conducen al progreso terapéutico:

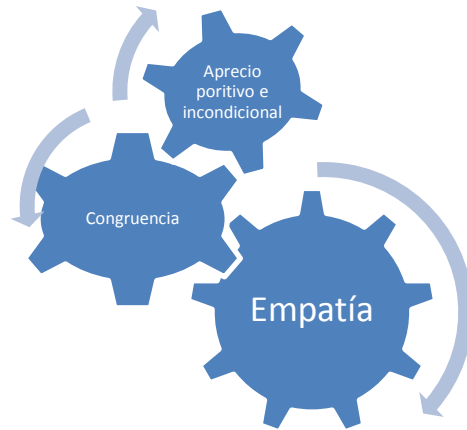


Figura 4: Tres actitudes básicas del enfoque centrado en la persona mencionados por Cloninger (2003)

Dentro del aprecio positivo incondicional Rogers afirmó que el cliente se acepta más a sí mismo cuando siente que el terapeuta lo valora positivamente. Tiene acceso a aspectos del sí mismo real que previamente habían sido reprimidos por las condiciones de valía de la niñez. El cliente empieza a confiar en la experiencia personal, el proceso interno de valoración orgánica. Este aprecio por el cliente da por resultado el progreso terapéutico.

Como mencionan Mendez y Ryszard (2005) la relación con el otro que está caracterizada por el respeto, simpatía calidez, afecto y consideración positiva independiente de la caracterizas y conducta de la persona genera un clima para que ésta pueda expresar libremente todas las partes de su personalidad y experiencias, influyendo psicológicamente a la persona ayudándole a no solo dejarse ver sino que también le permite verse a sí misma.

Igualmente exponen que cualquier persona que desee asumir esta actitud en su forma de relacionarse necesita:

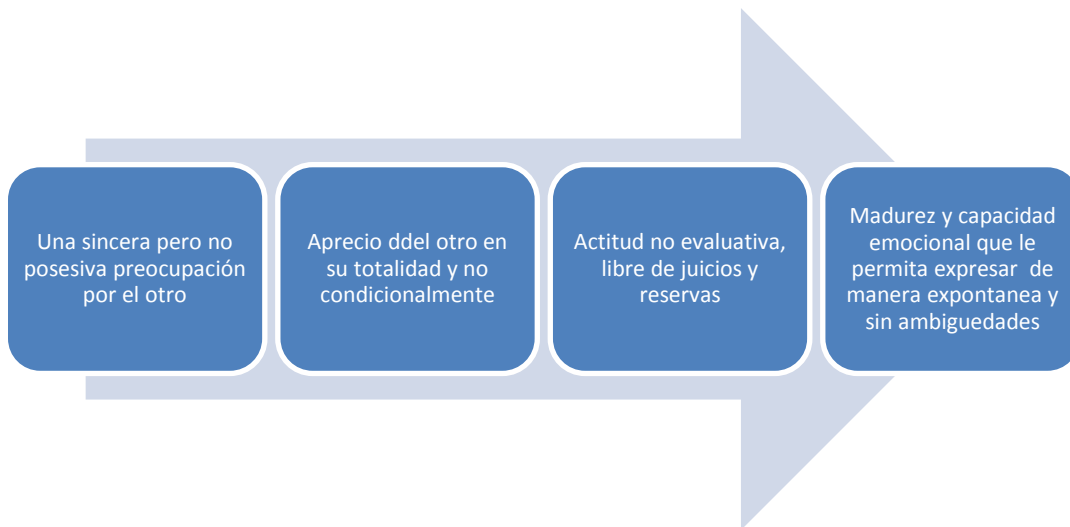


Figura 5: Factores que necesita una persona para llegar al aprecio positivo e incondicional mencionado por Méndez y Ryszard (2005)

Por ello dentro del sector salud sería importante que el personal médico se muestre una aceptación hacia su paciente, sin juzgarlo o regañarlo logrando ver aspectos positivos en el logrando así en ambos un crecimiento personal y generando un ambiente agradable en donde ambos puedan sentirse bien.

Lo que respecta a la congruencia el facilitador debe ser auténtico, de tal manera que el cliente pueda ver el interior de su experiencia, en lugar de ver sólo una máscara que oculta a la persona real del terapeuta. También se debe recordar que se debe ser congruentes entre lo que se dice y se piensa para no caer en la falsedad.

Refiriéndose a ésta misma actitud Méndez y Ryszard (2005) exponen que la congruencia describe una auténtica y genuina comunicación con la persona misma que lo lleva a la aceptación de sus pensamientos, emociones y sentimientos. Siendo así la congruencia una condición básica y necesaria para que haya un verdadero encuentro humano permitiendo la manifestación clara de los sentimientos tanto positivos como negativos generando una comunicación más completa.

Finalmente en la comprensión empática el terapeuta debe ser capaz de comprender la experiencia del cliente. Cuando la empatía está presente, el terapeuta puede verbalizar sentimientos que el cliente no ha logrado expresar o incluso experimentar plenamente.

Rogers explica que con este concepto se busca la necesidad de ponerse en el lugar del paciente para poder entenderle. Aunque la experiencia del paciente es en esencia subjetiva, el terapeuta debe intentar abrirse al paciente para guiarle en el proceso de autoexploración terapéutica. También es importante tener en cuenta que la empatía es el sentir el problema del otro como si fuera nuestro sin olvidar que no es nuestro para no atribuirnos aspectos a nuestra vida personal.

En resumen estas tres actitudes básicas expuestas por Rogers dentro de este enfoque son importes y se deben tener en cuenta, no solo en el ámbito terapéutico, sino también en otros ámbitos como el laboral y el social, ya que al tomar, en cuenta a la persona desde el cómo se siente hasta el cómo actúa podremos tener una mejor aceptación no sólo hacia la otra persona, sino, también hacia nosotros mismos. Ya que estas tres actitudes nos ayudan a desarrollarnos como persona en todos los ámbitos en los cuales nos desenvolvemos.

Dentro del ámbito médico el que mostremos una actitud empática y mostremos una aceptación hacia los compañeros de trabajo o hacia el mismo paciente ayudaría en la relación social y con esto mejoraría el ambiente de trabajo trayendo consigo una satisfacción laboral ya que la persona al sentirse bien en su ámbito laboral se sentirá plena y realizada; además de que el paciente se sentirá aceptado e igualmente sentirá que el personal médico lo entiende en su padecimiento y por ende cambiara su actitud hacia este personal.

Retomando el ámbito laboral al implementar estas actitudes en el sector salud en donde sus empleados lleven a la práctica estas actitudes sería de mucha utilidad y

se obtendrían muchos beneficios. Ya que como menciona Hernández (2013) el humanismo, la espiritualidad y la ética son condiciones que deben ser indispensables para un mejor desarrollo de la misión preventiva, curativa y de rehabilitación que realizan los que integran el equipo de salud.

Es necesario que para la práctica médica exista la presencia de una enfermera y de un médico empáticos y atentos con sus pacientes, que tengan la capacidad de escuchar como de hacerse oír. Esto implica atención médica centrada en la relación y que se pueda reconocer que la relación entre médico y paciente constituye un factor muy significativo para el buen curso de la enfermedad. De ahí surge la necesidad de que en la formación de los futuros médicos y enfermeras se incluya el conocimiento de algunos elementos básicos de la inteligencia emocional, sobre todo la toma de conciencia de uno mismo y las habilidades de la empatía y la escucha.

Como se menciona en la guía didáctica de talleres de sensibilización (2002) en los prestadores de servicios de salud su labor implica trabajar con y para personas, pero esto debe coadyuvar no sólo a reconocerse como personas sino a asumir también la naturaleza humana de quien está solicitando un servicio porque no es un caso clínico, un número de expediente, una ficha o una cama, sino una persona con particularidades, necesidades y características muy propias, igual que nosotros mismos, tomando al paciente como alguien único y humanizándolo.

“En el paciente se siente habitualmente el temor de morir, la angustia ante lo desconocido, la tristeza y la hostilidad frente al infortunio y una permanente demanda de afecto. Por otro lado, el médico debe romper esta barrera, que pudiera alejarlo para siempre del paciente. Debemos tratar de oír al paciente” (Hernández, 2013. p 13).

Además de lo mencionado anteriormente es relevante en la sociedad, no sólo tomando en cuenta los beneficios que obtendrán los derechohabientes, sino tener

una visión desde las mejoras que se observarán en los trabajadores, ya que desde que la institución de salud acepta el que se aplique a sus trabajadores un taller de desarrollo humano da a entender que se preocupa por la salud emocional de sus trabajadores y esto podría resultar como un incentivo para el trabajador logrando que se sienta importante para la institución, asimismo se motivará al trabajador para que éste ofrezca un servicio con empatía, que se exprese con asertividad, que al momento de recibir a los pacientes brinden atención y escucha, sean auténticos y coherentes con lo que hacen y dicen, para que así con todas estas herramientas que se marcan para ofrecer un buen servicio, pueda desarrollar su potencial humano; no solo en su ambiente laboral sino también en todos los ambientes en los que se desarrolla, ayudándole a tener una nueva actitud.

Asimismo es importante recalcar que ningún aspecto es más importante que el otro, pues todos van ligados y cada uno tiene su importancia especial.

2.1.4. La motivación desde la perspectiva humanista

De acuerdo a lo dicho por Naranjo (2009) la perspectiva humanista hace un importante énfasis en la capacidad que posee cada persona para lograr su crecimiento, sus características positivas y su libertad para elegir su destino.

No podemos hablar de la motivación laboral sin retomar a la Teoría de las necesidades ya que ésta es una de las más importantes sobre la motivación y fue propuesta por Abraham Maslow, el cual ordenó a las necesidades humanas formando una jerarquía en donde unas son prioritarias y solo al cubrir estas se puede ascender a necesidades de orden superior. Una vez satisfechas una serie de necesidades, estas dejan manejarse como motivadores. Diciendo así que las necesidades se satisfacen en el siguiente orden, primero las necesidades básicas y luego las necesidades más altas. A continuación explicaré en qué consiste cada necesidad.



Figura 6: Pirámide de las necesidades según Maslow realizada por la autora de la tesis.

En la figura 4 se observan las necesidades básicas de acuerdo a lo dicho por Abraham Maslow en donde se puede observar que en la cima de la pirámide se encuentran las necesidades de autorrealización y para llegar a esa se deben cubrir las necesidades previas. A continuación se explicara detalladamente en que consiste cada necesidad de acuerdo a lo mencionado por Naranjo (2009),.

- Necesidades fisiológicas: Estas están relacionadas a las necesidades del ser humano como ser biológico. Son las necesidades básicas para el sustento de la vida. Las personas necesitan satisfacer unos mínimos vitales para poder funcionar, entre ellos: alimento, abrigo, descanso.
- Necesidades de seguridad: son aquellas que conducen a la persona a librarse de riesgos físicos, de lograr estabilidad, organizar y estructurar el entorno; es decir, de asegurar la sobrevivencia.
- Necesidades de amor y pertenencia (sociales): Estas ven al ser humano como un ser social, las personas experimentan la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas, de pertenecer. Se relacionan con el deseo de recibir el afecto de familiares, amigos y amigas y de una pareja.

- Necesidades de estima: se relacionan con el sentirse bien acerca de sí mismo, de sentirse un ser digno con prestigio. Todas las personas tienen necesidad de una buena valoración de sí mismas, de respeto, de una autoestima positiva, que implica también la estima de otros seres humanos.
- Necesidades de autorrealización: También son conocidas como las necesidades de crecimiento, de realización del propio potencial, de realizar lo que a la persona le agrada y poder lograrlo. Se relacionan con la autoestima. Entre estas pueden citarse la autonomía, la independencia y el autocontrol.

La insatisfacción de estas necesidades produce un impacto emocional importante en la persona. Lo cual en el ámbito laboral en específico en el médico se ve reflejada una mala calidad del servicio hacia los pacientes por ello mejorando desde las necesidades sociales a partir de la implementación del taller de desarrollo del potencial la persona se sentirá aceptada y valorada logrando llegar a la satisfacción de las necesidades de autorrealización logrando que la persona se sienta satisfecha y plena con su trabajo.

De acuerdo con Maslow (1997, citado por Corchado, 2012) hay ocho vías de autorrealización que están relacionados con los valores del “Ser” que marcan el rumbo de la vida entre las cuales se encuentran: abstenerse, elegir, auto escucharse, no dudar, ser valiente, ser ambicioso, buscar el meta consejo y el autoconocimiento, a continuación se explicaran en que consiste cada una:

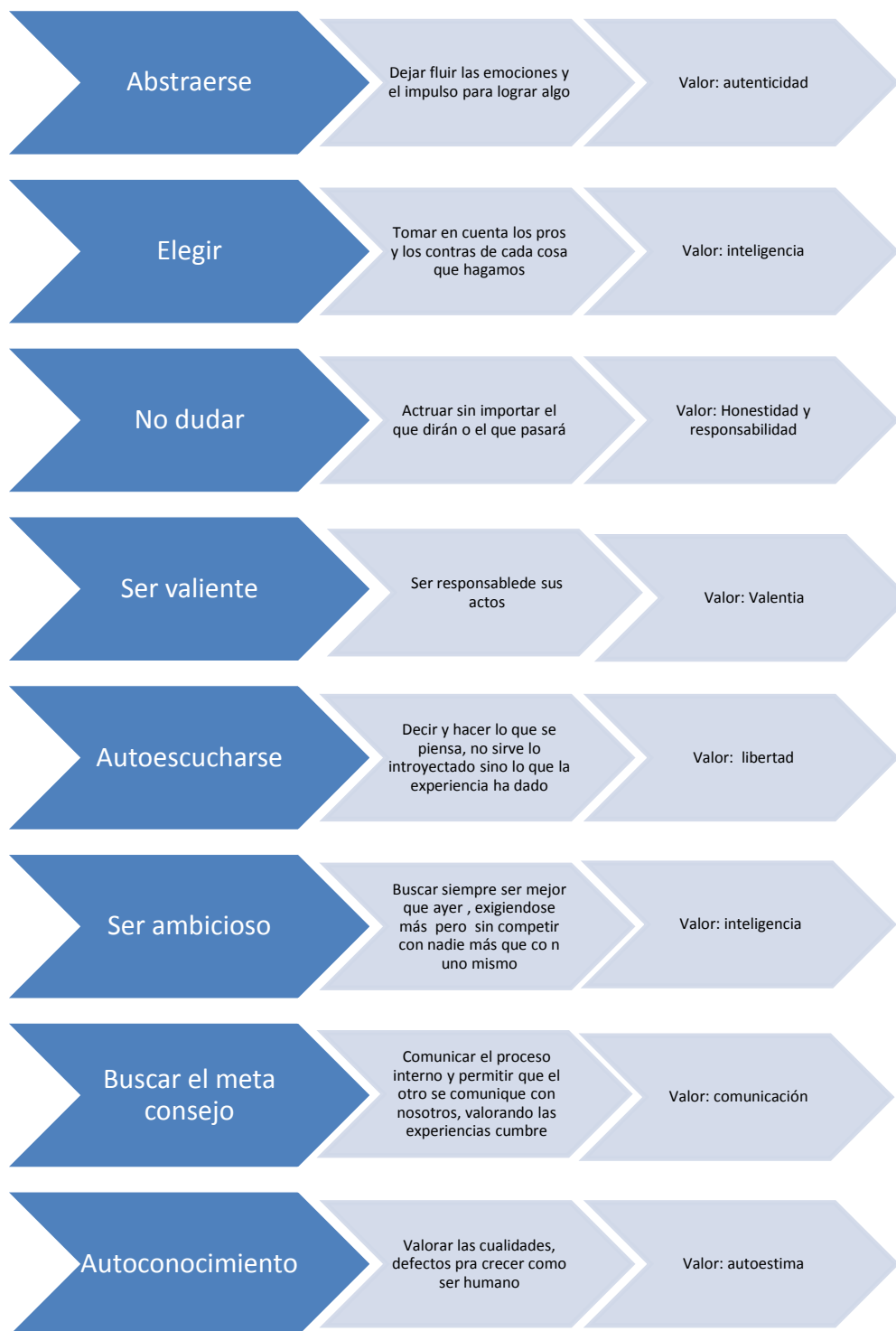


Figura7: Las ocho vías que marcan la vida de acuerdo con Maslow citado en Corchado (2012).

Maslow (1997,Citado en Corchado, 2012) planteó que la autorrealización no es algo que surja de manera espontánea, sino un proceso largo de transitar en donde se debe luchar por conseguirla, menciona que nosotros los seres humanos vivimos de forma intensa ciertos momentos en nuestra vida, momentos que nos hacen sentir plenos a los que se les nombran como: grandiosos, bellos, armoniosos, etcétera. A estas experiencias se les denomina “cumbre” y éstas se limitan al aspecto humano, a la realización personal o al místico.

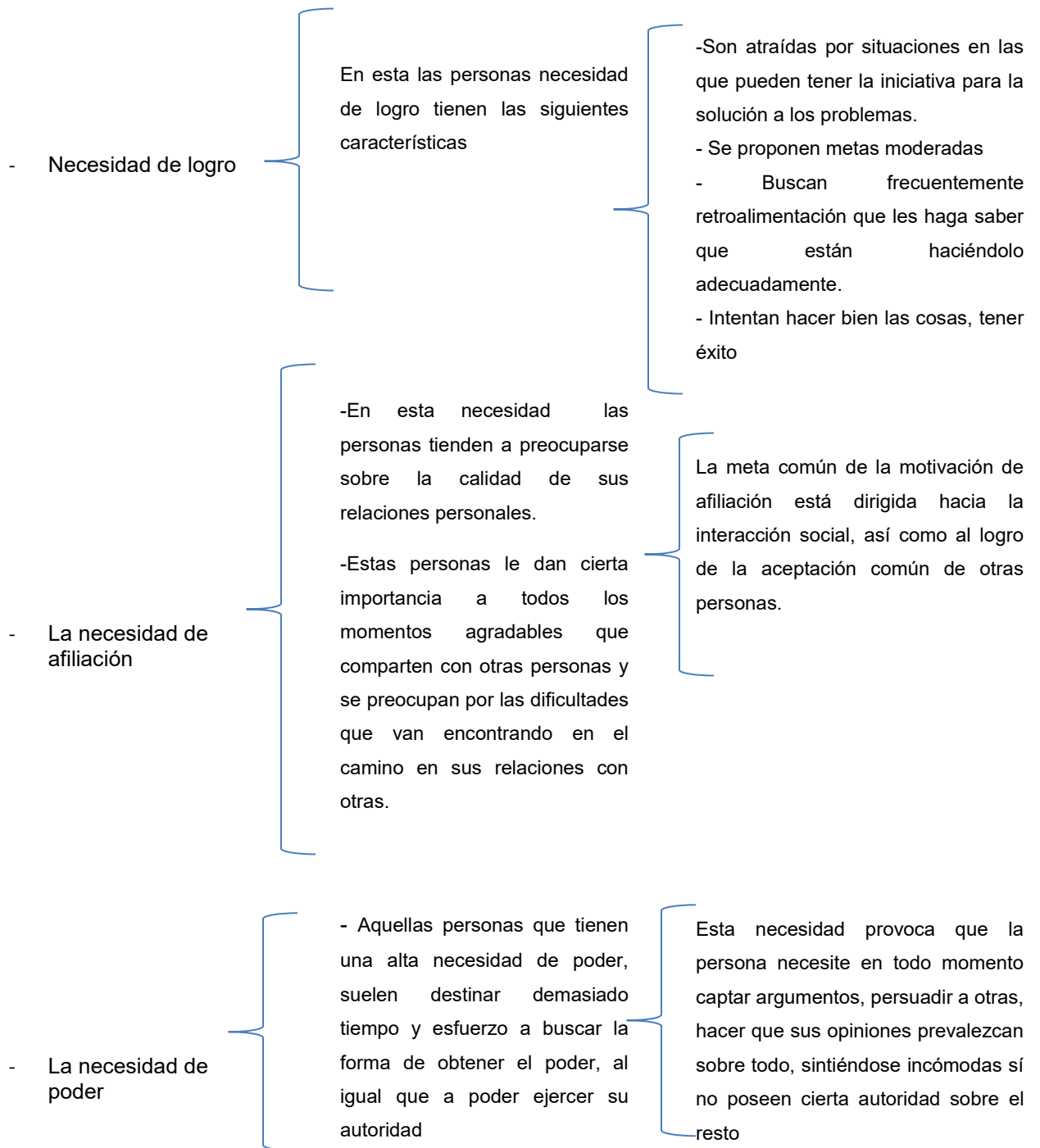
Asimismo Corchado (2012) comenta que en la Psicología Humanista existe una perspectiva muy distinta en cuanto a los valores ya que se plantea la posibilidad de personalizarlos a cada ser humano, dándole mayor importancia a los valores personales, es decir, a los que cada persona toma y coloca en su proyecto de vida dejando en segundo plano los valores universales.

De acuerdo con Pérez (s/f) McClelland propuso otra Teoría sobre las necesidades: “Teoría de las necesidades de McClelland; la cual explica que existen tres motivaciones importantes:



Figura 8: Motivaciones de acuerdo a la teoría de las necesidades de McClelland mencionado en Pérez (s/f)

A continuación se explica en que consiste cada una de éstas:



Tomando en cuenta estas motivaciones y satisfacciones se podría decir que esto se relaciona a todos los aspectos de la vida personal pero en especial a la motivación laboral de todos los empleados sin importar el puesto o el oficio ya que un trabajador motivado tiende a tener una mejor calidad en el trabajo, como es en el caso de los empleados de los servicios de salud.

Uno de los principales objetivos en el área de la salud en las últimas décadas de acuerdo con Sepúlveda, Flores, López y López (2006) es reivindicar el aspecto humanístico de la medicina y la calidad de la atención, un principal punto de interés es la satisfacción del personal de salud en el desempeño de su trabajo.

Mencionan que entre 3 y 4 % de los médicos desarrolla algún grado de insatisfacción, en donde las áreas de atención primaria muestran mayor prevalencia. Uno de los principales motivos de insatisfacción en los médicos es el bajo salario recibido en las instituciones de atención médica pública, que influye, entre otras fuentes de insatisfacción se encuentran: El tipo de especialidad: se ha observado más insatisfacción en medicina familiar, medicina interna general y pediatría; Desilusión con la profesión: Se exige que el médico esté siempre actualizado en todos los niveles de atención, lo cual es difícil pues es rebasado por la constante actualización de nueva información científica, a la cual es sumada la limitación tecnológica en las unidades médicas, generando un sentimiento de incompetencia en el médico para el manejo y seguimiento del paciente, así como la incapacidad para ofrecer servicios de alta calidad; Ambientales: la creciente demanda de atención; y d) Personales: la edad del médico es un factor influyente en el grado de insatisfacción: los médicos jóvenes son más propensos a padecer el síndrome de desgaste en cambio los médicos mayores de 45 años presentan índice de insatisfacción.

Finalmente argumentan que la satisfacción laboral conlleva beneficios individuales y para la empresa donde se desarrolla, entre los cuales se encuentran: un mejor

estado de salud mental y física, mayor sentimiento de autorrealización, mayor productividad, creatividad y comportamiento positivo.

La satisfacción de los trabajadores de la salud, no es tomada en cuenta como una cuestión que tenga impacto directo en la calidad del servicio de salud. A pesar de que se cuestione su relación directa sobre la calidad de la atención al beneficiario del servicio.

Argumenta Zubiri (2013) que la motivación y la satisfacción de los empleados son aspectos poco valorados dentro de los servicios de salud. La comprensión del comportamiento individual en estas instituciones, así como la actitud y expectativas psicológicas de quienes en ellas trabajan, pocas veces son tomadas en consideración. Los sistemas de salud, están constantemente preocupados por obtener rendimientos de todo tipo (económicos principalmente), pero en pocas ocasiones se ocupan de la satisfacción y motivación de su personal.

Asimismo menciona que uno de los aspectos que más importancia tiene para el trabajador de salud es la satisfacción que le llega a producir la tarea que desempeña así como las circunstancias que rodean su trabajo.

Trabajar la insatisfacción laboral desde la perspectiva Humanista sería de mucha ayuda ya que con esta teoría psicológica e implementando estos principios en los sectores de salud los empleados pueden llegar a potencializar las habilidades necesarias para que estén satisfechos con su trabajo y así puedan brindar un mejor servicio para los derechohabientes, para que estos a la vez obtengan tranquilidad y confianza al asistir a su sistema de salud.

Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más implicado y motivado es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner más dedicación en la tarea que realiza (Zubiri, 2013).

“La satisfacción laboral es una variable actitudinal que parece afectar al compromiso, a su vez, ésta se encuentra estrechamente vinculada con otras variables psicológicas (bienestar psicológico y satisfacción con la vida)” (Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló, 2007 p. 2).

Por lo tanto y concluyendo que la satisfacción laboral está relacionada con la satisfacción personal y viendo que desde el enfoque humanista se puede lograr buscando implementar las actitudes básicas en el ámbito médico; se busca intervenir mejorando la satisfacción de los empleados de salud, en el siguiente capítulo se describirá con detalle en que consiste dicha intervención abordando la metodología utilizada.

3. MODELO IMPLEMENTADO EN EL INSTITUTO NACIONAL DE ENFERMEDADES RESPIRATORIAS (INER)

“La autorrealización es crecimiento intrínseco de lo que ya está dentro del organismo o, para ser más precisos, de lo que el organismo es él mismo.”

Abraham Maslow

Con relación en los puntos precedentes, la psicología resulta importante en el estudio de la motivación laboral, pues una de las tareas de los psicólogos es ayudar a las personas a mejorar su salud emocional; así al estudiar este tema y aplicar este taller con los trabajadores del sistema de salud se puede lograr una mejora emocional, mejorando su satisfacción laboral y personal ya que como menciona Fernández (1995) Herzberg en su teoría de la satisfacción laboral encontró que ésta se incrementa gracias a ciertos factores como son: los logros, las relaciones interpersonales, factores personales y seguridad los cuales se buscarán implementar al finalizar el taller.

Asimismo otro motivo por el cual este tema es relevante para la psicología es el que como psicólogos humanistas pretendemos ayudar a las personas a desarrollar su potencial adoptando las tres actitudes básicas de éste enfoque (empatía, aceptación positiva e incondicional y congruencia) entre otras herramientas como son las que ayudarán a una mejor comunicación y aceptación de ellos mismos pues como mencionan Nava y cols. (2013) en México, Ponce y Reyes realizaron un estudio en una unidad de alta especialidad del IMSS, en el cual encontraron que la satisfacción laboral tiene relación con aspectos de desarrollo, capacitación y actualización para el desempeño; pero también encontraron condiciones laborales ligadas con el trato del personal, se concluyó que a mayor satisfacción laboral existe mayor calidad de atención por parte del

personal de enfermería y en consecuencia mayor satisfacción del paciente., las cuales obtendrán los trabajadores de salud al terminar la aplicación de este taller. Por lo argumentado anteriormente, el objetivo general de la presente intervención fue:

Promover la satisfacción laboral por medio de la implementación del taller de desarrollo humano en enfermeras, médicos residentes, administrativos y personal farmacéutico del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER).

En cuanto a los objetivos específicos del taller, estos fueron:

- ✓ Lograr que los participantes mejoren su autoestima una vez concluido el taller
- ✓ Que los participantes generen una actitud empática al conocer éstos los beneficios que les traerían.
- ✓ Los participantes obtendrán las herramientas necesarias para mejorar sus habilidades sociales.
- ✓ Se espera que los participantes obtengan las herramientas necesarias para manejar una adecuada asertividad al finalizar el taller
- ✓ Finalmente que los participantes mejoren el manejo de sus emociones.

Los objetivos correspondientes a la presente tesis fueron:

- ❖ Reportar los beneficios que se obtendrán si en el sector salud se mejora la satisfacción laboral
- ❖ Conocer la importancia de la satisfacción laboral vista desde el enfoque psicológico humanista
- ❖ Saber si el taller implementado en esta intervención es efectivo para poder desarrollar el potencial humano en los trabajadores del sector salud y así lograr mejorar la satisfacción personal y laboral de estos.

3.1. Metodología

Se realizó una investigación con un enfoque cualitativo ya que éste utiliza una recolección de datos sin medición numérica arrojando descripciones detalladas de situaciones, eventos, conductas y sus manifestaciones. Las características principales de este enfoque que en esta investigación fueron aplicadas y de acuerdo con Sampieri (2010) son:

- Utiliza técnicas como la entrevista para la recolección de datos.
- Evalúa el desarrollo natural de los sucesos, es decir, que no hay manipulación de variables.
- La “realidad” es definida a través de las interpretaciones de los participantes en la investigación respecto a sus propias realidades.
- El investigador se introduce en las experiencias de los participantes y construye el conocimiento, colocando en el centro de la investigación la diversidad de ideologías y cualidades de los sujetos.

En cambio Miles y Huberman (1994, citados en Alvarez-Gayou, 2003) consideran características básicas de la investigación naturalista las siguientes:

1. Se realiza a través de un prolongado e intenso contacto con el campo o la situación de vida. Estas situaciones son típicamente banales o normales, reflejo de la vida diaria de los individuos, los grupos, las sociedades y las organizaciones.
2. El papel de los investigadores alcanza una visión holística (sistémica, amplia e integrada) del contexto objeto de estudio: su lógica, sus ordenaciones y sus normas explícitas e implícitas.
3. El investigador intenta capturar los datos sobre las percepciones de los actores desde dentro, llevando un proceso de profunda atención, de comprensión empática y de suspensión de las preconcepciones de los temas objeto de discusión.

4. Leyendo estos materiales, el investigador está listo para aislar ciertos temas y expresiones que pueden revisarse con los informantes, pero que deben mantenerse en su formato original a través del estudio.
5. Una tarea fundamental consiste en explicar las formas en que las personas comprenden, narran, actúan y manejan sus situaciones cotidianas y particulares.
6. Hay muchas interpretaciones posibles de estos materiales, pero algunas son más convincentes por razones teóricas
7. Se utilizan relativamente pocos instrumentos generalizados. El investigador constituye el principal instrumento de medida.
8. La mayor parte de los análisis se realizan con palabras. Las palabras pueden hundirse, subagruparse o cortarse en segmentos semiópticos. Se pueden organizar para permitir que el investigador contraste, compare, analice y ofrezca modelos.

Además para los resultados se utilizó la fenomenología la cual de acuerdo con Duran (s/f) es una de las bases filosóficas de la terapia humanista. Desde este enfoque se defiende que la experiencia debe ser simplemente descrita como se da, nunca debe analizarse ni interpretarse. Por lo tanto, la observación debe ser pura, sin creencias apriorísticas ni prejuicios. Significa algo así como poner el mundo entre paréntesis, para darse una observación pura del fenómeno, excluyendo todo juicio de valor. La base de la fenomenología está en el planteamiento de Husserl: "No expliquemos, solo describamos", en este planteamiento menciona la autora que incide directamente en la terapia Humanista a varios niveles:

- Lo obvio: Desde el método fenomenológico solo se puede trabajar desde el fenómeno y su expresión, la fenomenología solo trabaja sobre lo obvio, es lo que está presente, pero no lo aparente. Es decir, no todo lo obvio se ve, ni todo lo que se ve es lo obvio. Más bien tendríamos que echar mano de los cinco sentidos.

- La experiencia inmediata: Esa existencia es aquí y ahora y solo se explica de esa manera en este momento, mediante lo obvio que manifiesta la persona, que es lo que vale para trabajar, eso solo eso. El trabajar aquí y ahora supone que aunque el fenómeno al que hacemos alusión en terapia haya sucedido hace tiempo, el trabajo se centrará en la vivencia y existencia de ese fenómeno aquí y ahora.
- No interpretación: Se trata de dejar fuera prejuicios del facilitador o etiquetas que nos hagan entender lo que tiene o lo que le pasa al participante. Lo que le pasa es lo que expresa. Significa, como dice Perls el pasar de ¿Por qué? al ¿Cómo?.

Esta intervención está enfocada en los niveles de la no interpretación y de la experiencia inmediata para poder describir de manera fenomenológica los resultados obtenidos.

Los resultados se analizaron dependiendo de lo que los participantes arrojaron en la entrevista semiestructurada, la cual se dividió en categorías: Satisfacción laboral, satisfacción personal y desmotivación laboral. A continuación se describirán fenomenológicamente estas categorías:

- Satisfacción laboral: Se refiere al sentirse bien, contento y pleno con su situación laboral.
- Satisfacción personal: Se refiere al sentirse bien, contento y pleno con lo logrado hasta el momento en su vida personal.
- Desmotivación laboral: Se refiere a los factores y situaciones que impiden al trabajador sentirse satisfecho con su situación laboral.

Asimismo el taller de desarrollo personal se analizó en dos etapas: en la primera se realizó por sesión un análisis de los aspectos más relevantes por cada

participante y posteriormente en la segunda etapa se realizó una división de la información por categorías (motivaciones, aprendizajes, Insight, experiencias cumbre, auto concepto, experiencias negativas, percepciones de taller) las cuales posteriormente se analizaron en unidades de análisis por cada participante. A continuación se explicará fenomenológicamente en que consiste cada categoría:

- Motivaciones: Se refiere a todas los factores o situaciones que reporten los participantes les ayudan a lograr una satisfacción personal y laboral.
- Aprendizajes: Todos los conocimientos adquiridos en el taller que reportan los participantes.
- Insight: Cuando participantes reportan el haber logrado darse cuenta de alguna situación que surgió en ellos mismos durante el taller.
- Experiencias negativas: Se refiere a las situaciones que les han generado un sentimiento de incomodidad durante el taller.
- Experiencias cumbre: Se refiere a todas las situaciones en las cuales los participantes han logrado sentirse bien.
- Auto concepto: Son todas las percepciones que reportan los participantes de ellos mismos.
- Percepciones del taller: Todos los comentarios que hacen los participantes acerca de su experiencia en el taller.
- Sentimientos: Se refiere al sentir de los participantes al experimentar situaciones de encuentro con ellos mismos.

De acuerdo con Mañas, Salvador, Boada, González y Agulló (2007) la satisfacción laboral está estrechamente relacionada con la satisfacción con la vida por ello se aplicó un taller de desarrollo personal ya que como se menciona en la guía didáctica de talleres de sensibilización “entendemos al desarrollo humano, como una guía que tiene el propósito de generar procesos de crecimiento y desarrollo personal e interpersonal en los prestadores de servicios de salud, para que actúen en consecuencia al ser motivados y fortalecidos en su crecimiento intelectual, social, así como en su sentido de pertenencia y trascendencia; todo lo cual

permitirá alcanzar los niveles de excelencia a los que todos aspiramos, además de contribuir al crecimiento de los demás, en una relación dialéctica” (p. 10).

Se decidió que la intervención e implementación de este taller fuera en el sistema salud dado que en la actualidad diversos medios de comunicación, redes sociales o incluso dicho por la gente en las calles los médicos y empleados de éste sector han venido ofreciendo un servicio de poca calidad, con malos tratos e incluso llegando a la negligencia, pero pocas veces nos detenemos a pensar ¿Qué es lo que está pasando en el empleado para que reaccione de esta forma? ¿Realmente está satisfecho con su trabajo? Y solo nos detenemos y enfocamos en juzgar y exigirles un buen trato y un servicio de calidad dejando de lado el sentir se estos empleados.

Como es sabido popularmente dentro de este ámbito medico se viven grandes niveles de estrés, largas jornadas laborales e incluso en ocasiones poca paga por sus labores generando en estos empleados desmotivación perdiendo el tacto y sentido de humanidad en algunos de ellos, pero ¿Qué pasaría si les devolviéramos este trato humano? Por ello se decidió abordar éste tema desde el enfoque de la Psicología Humanista dado que este enfoque nos ha mostrado al revisar la teoría que mediante la vivencia de las actitudes básicas del humanismo (empatía, aceptación positiva e incondicional y congruencia) se logra una buena relación interpersonal e intrapersonal desarrollando el potencial humano y mejorando su satisfacción personal y con la vida llegando así a la autorrealización, lo cual se busca mediante esta intervención además de darles las herramientas necesarias para mejorar su trato y comunicación hacia el paciente.

3.1.1. Método

❖ Participantes:

Se trabajó con 8 trabajadores del sector salud (4 médicos, 2 enfermeras, 1 administrativos, 1 farmacéutico) del servicio de Neuropediatría del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER).

El número se eligió debido a que el servicio de neumopediatría cuenta con pocas personas laborando (14 residentes, 7 médicos de base, 1 secretaria, 22 enfermeras, 1 farmacia, 1 administrativo, 1 nutriólogo) divididos en dos turnos (matutino y vespertino); además de que por ser un hospital y estar en contacto con enfermedades que necesitan ser atendidas con urgencia o estar bajo supervisión el personal de salud se encuentra constantemente ocupado imposibilitando que todos pudieran asistir al taller debido a que no pueden dejar sus ocupaciones médicas.

❖ Materiales

Los materiales vienen especificados por cada sesión (ver anexo 2)

❖ Instrumentos

Cuestionario el cual midió la satisfacción laboral de los empleados, este estuvo dividido en tres categorías: Satisfacción laboral, satisfacción personal y motivación laboral. (Ver anexo 1)

Programa del taller el cual maneja diversos temas para ayudar a desarrollar su potencial humano. Dependiendo de la sesión se manejan de 3 a 4 actividades (Ver anexo 2)

❖ Lugar

El taller se aplicó en las instalaciones del Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER) en el área de neumopediatría. El instituto se encuentra ubicado en Calzada de Tlalpan No. 4502, Colonia Sección XVI, Delegación Tlalpan, CDMX.

3.1.2. Procedimiento

Primero se acudió al INER en específico al área de neuropediatría para hablar con la doctora encargada del departamento de enseñanza para platicarle acerca del proyecto que se pretendía aplicar, una vez analizado y aprobado se comenzó con la aplicación del taller.

En primera instancia se les aplicó una entrevista semiestructurada individualmente para poder conocer su perspectiva de su trabajo, su sentir, sus creencias, experiencias y de su satisfacción laboral.

Al finalizar la aplicación de ésta entrevista se procedió al análisis de la misma dividiendo por categorías las respuestas (Satisfacción laboral, satisfacción personal y motivación laboral) rescatando lo más relevante de las respuestas de cada pregunta.

Una vez analizado su nivel de satisfacción de cada participante se aplicó el taller de desarrollo humano de 5 sesiones las cuales tuvieron una duración de 2 horas

cada una manejando una temática diferente en cada sesión (presentación, autoestima, actitudes básicas en la relación humana, Atención, escucha y asertividad y relaciones humanas) (Ver anexo 2)

Al finalizar cada sesión se realizó una actividad de reflexión en donde los participantes expusieron como se sintieron a lo largo de la sesión y del tema analizado que les servirá para aplicar en su vida diaria. Con esta reflexión se realizó un análisis cualitativo de cada sesión.

Los resultados obtenidos tanto en el cuestionario aplicado antes de la intervención como los resultados obtenidos en cada sesión se presentarán en el siguiente apartado.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

A continuación se mostrarán los resultados obtenidos en la intervención, tanto en la entrevista como lo observado en cada sesión.

Primeramente se analizarán los resultados obtenidos en la entrevista a los 8 participantes (4 médicos, 2 enfermeras, 1 administrativo y 1 farmacéutico), divididos en las categorías de interés las cuales son: Satisfacción laboral, satisfacción personal y motivación laboral. El instrumento constó de 19 preguntas divididas en las categorías mencionadas anteriormente.

CATEGORÍA	PREGUNTA
SATISFACCIÓN LABORAL	¿En qué consiste su trabajo? Si pudiera cambiar algo respecto a las funciones que desempeña en su trabajo ¿Qué sería? ¿Cómo se siente respecto a su situación laboral? ¿Se siente satisfecho con su trabajo? ¿Qué experiencias positivas ha tenido respecto a su trabajo? ¿Qué emociones ha experimentado a lo largo de estas experiencias?

	¿Qué emociones son las que se ven mayormente reflejadas en su vida laboral? ¿Desearía estar en otro lugar de trabajo? ¿Por qué?
Desmotivación laboral	¿Alguna vez ha sentido la sensación de desmotivación hacia su trabajo? ¿Cuándo está desmotivado que es lo que siente? ¿Qué experiencias negativas ha tenido respecto a su trabajo? ¿Qué emociones ha experimentado a lo largo de estas experiencias?
Satisfacción personal	¿Usted piensa que las experiencias en su área de trabajo se ven reflejadas en su vida personal? ¿Qué situaciones laborales han repercutido en su vida personal?

	¿Cómo se siente consigo mismo? ¿Si pudiera cambiar algo en su vida que sería? ¿Se siente satisfecho con lo que ha logrado en su vida personal? ¿Qué emociones son las que se ven mayormente reflejadas en su vida diaria? ¿Usted porque cree que es bueno poseer una buena autoestima?
--	---

Cuadro 1: Ítems correspondientes a las categorías.

En el cuadro 1 se pueden observar las preguntas de la entrevista que corresponden a cada categoría. Quedando siete preguntas para la categoría de satisfacción laboral, cuatro preguntas para la categoría de desmotivación laboral y siete preguntas para la categoría de satisfacción personal.

Cada categoría se eligió de acuerdo a lo revisado en la teoría, pues se encontró que la satisfacción y motivación laboral se encuentran estrechamente relacionadas con la satisfacción personal.

Realizando un análisis de las respuestas obtenidas en la categoría de satisfacción laboral se encontró que básicamente los cambios que realizarían en cuanto a su área laboral se referían a poder realizar más actividades dándoles la oportunidad de tener mayor apertura a la realización de actividades médicas.

Todos reportan sentirse satisfechos con su trabajo, pues el INER es una instancia que les permite realizarse como profesionistas, además de darles la oportunidad de actualizarse académicamente tomando cursos y todos en común reportan que el principal motivo de sentirse satisfechos se basa en el hecho de que el ambiente de trabajo es agradable pues existe un contexto de compañerismo.

Por otro lado, reportan que la carga de trabajo no es excesiva como en otras instituciones como es el IMSS, ISSSTE o salubridad, dejando ver que se encuentran contentos de laborar en el INER. Siguiendo esta línea todos argumentan estar satisfechos con su trabajo y el pertenecer a esa institución pues les permite crecer laboralmente y académicamente.

Apoyando estos resultados menciona Naranjo (2009) que la perspectiva humanista en cuanto a la motivación hace un importante énfasis en la capacidad que posee cada persona para lograr su crecimiento, sus características positivas y su libertad para elegir su destino, lo cual se puede notar claramente ya que los trabajadores se sienten satisfechos laboralmente. Asimismo se ve cubierta la necesidad de autorrealización ya que como menciona Naranjo (2009) estas son las necesidades de crecimiento, de realización del propio potencial, de realizar lo que a la persona le agrada y poder lograrlo. Se relacionan con la autoestima. Entre estas pueden citarse la autonomía, la independencia y el autocontrol.

Todos argumentaron que la emoción que predomina en su área laboral es la alegría pues todos se encuentran satisfechos con lo que realizan en el trabajo; entre las experiencias positivas que los llevan a sentirse así son el reconocimiento

por su buen trabajo de los altos directivos o incluso de los mismos pacientes motivándolos a seguir adelante y seguir realizando su trabajo de la mejor forma. Sólo uno de los participantes mencionó que otra emoción presente además de la alegría es la tristeza, la cual se presenta cuando los médicos residentes terminan sus estudios y tienen que dejar el hospital y con esto el dejar de verlos. En esta parte se puede encontrar lo dicho por Naranjo (2009) respecto a las pirámide de necesidades de Maslow; en específico refiriéndose a la necesidad de las necesidades de amor y pertenencia (sociales), en donde dice que éstas ven al ser humano como un ser social. Las personas experimentan la necesidad de relacionarse con las demás, de ser aceptadas, de pertenecer. Dado que entre los participantes se encontró en común que todos consideran que hay un buen ambiente de compañerismo o entre los jefes mejorando su entorno social y así se genera un sentimiento de pertenencia.

Ninguno desearía estar en otra institución de salud, pues todos se encuentran conformes con ésta.

En cuanto a la categoría de desmotivación laboral se encontró, en contraste con su argumentación de sentirse satisfechos con su trabajo, que 4 de ellos se han sentido desmotivados al menos una vez en el tiempo que llevan laborando en el INER; uno de ellos menciona que el motivo de sentirse así fue el que percibía que siempre realizaba las mismas actividades cayendo en la rutina pero al valorar las cosas positivas que tenía en su trabajo dejó este sentimiento atrás. Otro de ellos argumentó que el motivo principal es que en ocasiones cuando se encuentran de guardia en el hospital en la madrugada llega mucha carga de trabajo con pacientes graves sin saber qué hacer pero superan este sentimiento recordando que ese trabajo es lo que a él le gusta. Finalmente los otros dos participantes que han sentido desmotivación, refieren presentarlo por estar alejados de su familia y sentirse solos en algunos momentos haciéndolos revalorizar si vale la pena estar así ya que uno de ellos viene de Guadalajara y el otro viene de Honduras.

Mencionan que han superado momentos de crisis cuando recuerdan que están aquí en la CDMX para poder superarse profesionalmente.

Básicamente las experiencias negativas que han experimentado son regaños y llamadas de atención por sus superiores generándoles un sentimiento de tristeza y enojo.

En cuanto a la última categoría correspondiente a la satisfacción personal, seis de los participantes concuerdan en que las experiencias que viven en su ámbito laboral repercuten en su vida personal pues consideran que los dos ámbitos los forman como personas; en cambio dos de ellos dijeron que no, dado que evitan mezclar las cosas del trabajo con su vida personal. Entre principales situaciones laborales que han repercutido en su vida personal se encuentran: la disciplina, los regaños, el tiempo que invierten estando en el hospital y la muerte de algunos pacientes.

Todos concuerdan sentirse bien consigo mismos y felices ya que están satisfechos con lo que han logrado hasta el momento en su vida personal solo un participante argumenta que a pesar de sentirse bien consigo mismo siente un poco desanimado por haber subido de peso. Por lo tanto ningún participante quisiera cambiar nada en su vida excepto el participante que no se siente a gusto con su peso ya que argumenta que lo único que cambiaría serían sus hábitos alimenticios.

En general todos se sienten satisfechos con su vida personal pues han cumplido sus metas, se han autorrealizado y están trabajando en lo que les gusta, reflejando emociones como alegría, felicidad y tranquilidad en su vida.

Finalmente todos concuerdan en que es importante poseer un buen autoestima y que éste se ve reflejado en el área laboral pues una persona con buen autoestima refleja una buena actitud, alegría y ve las cosas de manera positiva en el trabajo porque argumentan que como te sientes te ves.

En cuanto a los resultados obtenidos en el taller primeramente se analizaron por cada sesión a partir de la sesión 2, ya que la primera fue de integración, para el análisis de estos resultados y para conservar la confidencialidad los nombres de los participantes se cambiaron por colores elegidos al azar, se encontró lo siguiente:

Participante	Sesión 2	Sesión 3 Autoestima	Sesión 4 y Sesión 5
Rosa	Aprendí sobre las 3 actitudes: aceptación, empatía y autenticidad. Me sentí bien analizando el video y poniendo ejemplos, se planteó como poder afrontar problemas	Me sentí bien tal vez un poco rara en poner atención detalladamente en mi, porque casi nunca nos tomamos el tiempo de apreciarnos detalladamente. Creo es bueno	Me sentí rara al responder de esa forma porque las personas buscan ayuda. Me sentí tranquila y en paz, me gusto poner atención a mi alrededor, me

	frecuentes a los que nos enfrentamos. Es muy aplicable por los problemas que se presentan con los pacientes o familiares y nos ayudará para mejorar la relación médico paciente	aceptar lo que nos gusta y lo que no y tratar de mejorarlo, es importante sentirnos bien con nosotros mismos, querernos, apapacharnos y darnos la oportunidad de vernos al espejo y apreciarnos detalladamente. Resulta difícil sacar nuestros defectos y virtudes, me gusto. Me di cuenta que a veces nos fijamos en cosas físicas que no son importantes son parte del estereotipo que de niños nos creamos. Tratare de quererme más y disfrutar lo que tengo.	gusto por las técnicas aprendidas y cómo ayudar en mi vida laboral a ser mejor persona. Hoy me sirvió conocer las barreras y darnos cuenta que podemos mejorarlas para una mejor relación interpersonal, quitar las barreras y buscar mejores medios.
--	---	--	---

Rojo	En lo personal me agrado mucho la clase y la dinámica de grupo, me divertí y se me hizo algo padre la integración. Me sirve en el aspecto en el que puedo aplicarlo a mi vida diaria y con mis compañeros. Aceptación: lo aplico en mi persona y con mis compañeros de trabajo en cómo son sus diferentes formas de pensar y actuar. Empatía: cuando se trata generalmente con los familiares de los pacientes, trato de ponerme en su lugar sin dejar de lado que no puedo tomármelo muy a pecho o hacer sus problemas míos.	Me sentí bien con la actividad y el video además de la compañía de mis compañeros porque ayudan a darse cuenta de que uno como persona está viva y tiene un sentido de sí mismo. Pienso que muchas veces estamos más preocupados por lo que tenemos que hacer que nos perdemos y no nos damos cuenta de que realmente existimos y que somos especiales. Muchas veces no nos damos el tiempo para reconocernos y darnos las gracias a nosotros mismos por lo que hacemos más bien nos reprochamos regañamos por lo	Me sentí mal que no me pusieran atención, es como si hablara sola. Es muy bonito saber de cómo tratar relaciones humanas, saber cómo tratar y decir las cosas sin ofender y como mejorar el trato con las demás personas por ejemplo con los compañeros y los pacientes. Con la dinámica del chocolate me siento agradecida porque siento, percibo sabores, siento aromas y escucho y son cualidades porque agradecer a Dios.
--------------------	---	--	--

	Autenticidad: soy como soy y soy congruente con lo que digo, pienso y hago.	que hacemos mal. Me di cuenta de que muchas veces no estamos conformes con lo que somos y tenemos y tratamos de parecernos a alguien más. No nos percatamos de que somos valiosos y bellos con lo que tenemos y eso nos da una personalidad. Trato de aceptarme tal cual soy y de pensar que si a otras personas les parezco agradable o bonita es por algo que me identifica. Me pareció buena la actividad.	
Verde	He adquirido el conocimiento acerca de las actitudes		Me sentí mal y triste al contestar de esa forma y

	básicas del ser humano, a través de las cuales, se pueden mejorar las relaciones interpersonales. A decir del taller se me ha hecho de un interés peculiar ya que es dinámico, utiliza distintos recursos, así como ejemplifica con acciones cotidianas lo que facilita reconocerlo además me siento sensibilizado de tal manera que me permita poner en práctica las habilidades adquiridas. Puedo empezar a platicar con mis compañeros sobre mis inquietudes para poder integrarlos y		también que me contestaran así. Me agrado la clase, siento que es muy útil identificar qué barreras tenemos cada uno y así si uno lo desea poderlas cambiar. Me sentí muy relajado, me hizo reflexionar sobre las virtudes y defectos que tenemos y que muchas veces no nos damos cuenta de la capacidad que tenemos
--	---	--	---

	permitirme encontrar una solución a nuestros problemas interpersonales.		
Morado	Considero importantes las actitudes que vimos y trabajamos porque es parte de sobrellevar o de compartir momentos con las personas que están a nuestro alrededor y que no es ver las situaciones solo en mi persona, sino hay que ver los puntos de vista de los demás para una mejor convivencia. y lo importante de escuchar, detenerse a pensar y entender la situación de ese momento. En el trabajo es necesario porque se	Yo me siento cómoda al verme al espejo, me acepto como soy, sé que me gustaría verme mejor pero también sé que hay cambios que tengo que aceptar como el peso y talla. Me gusta mi rostro no me cambiaría nada yo me digo que estoy haciendo bien las cosas que me quiero y que tengo que seguir echándole ganas. Es cierto que hay personas que influyen pero también hay que aceptar la decisión de hacerles caso es	Hoy me hizo sentir cómoda porque se que los demás reaccionan bien por el compromiso de compañerismo. Este tema me ayudo a ver que hay errores al comunicarnos. Me hizo pensar que soy única y que puedo disfrutar cosas que no me pongo a detener y pensarlo y que es importante darse cuenta que tengo que disfrutarlo. Hay muchas

	conviven con personalidades diferentes, que también tienen otros factores de convivencia, el no dormir bien por las guardias, el cansancio, hambre, problemas en casa incluso el estado de ánimo y por eso creo importante sabe detenerse y dar tiempo para pensar y observar lo que sucede alrededor para ser o intentar ser oportuno con los familiares o pacientes y a su vez con los compañeros de trabajo, es difícil y no siempre se logra pero siempre hay que trabajar en ello.	de nosotros. El video me gusto porque se atrevió a decirse lo mucho que se quiere y las cualidades para aceptarse. Me di cuenta de que me debo aceptar y que yo elijo como quiero ser, y que lo que no me gusta no está mal, solo tengo que querer eso que no me parece a mí. No me gusta mi peso y mi talla y comencare a trabajar en eso y haré ejercicio.	ganas de mejorar la manera de convivir con las personas y me voy con ese aprendizaje para una mejor convivencia.
Naranja	Aprendí que actitudes de	Me sentí tranquila al verme, aunque fue	

	personas que puedes considerar negativas en situaciones/ circunstancias pueden ser favorables. Aunque sea lo contrario. ¿Cómo puedo aplicarlo al entorno laboral? Empatía: Comprender que todos tenemos diferentes actitudes, para realizar en el día y hay que ser conscientes de esto y no pedir atención al instante. Autenticidad: Brindará sentirme bien conmigo al decir lo que pienso, si quiero hacer algo, preguntar algo o si no puedo hacerlo comentarlo, de la manera más asertiva	agradable saber que tengo virtudes, actitudes positivas que a veces se me olvida que tengo. El mirar mi rostro tan detalladamente hizo que me percatara que todos mis rasgos no son únicos pero en conjunto hacen que lo sea. Yo soy única esa combinación es la que me hace única. Además me hizo analizar que al final lo que soy es el resultado de todo lo vivido, de experiencias y no cambiaría nada. Tengo que aceptarme tal como soy, porque soy el resultado de todas mis acciones, experiencias de lo	
--	--	--	--

	para evitar sentirme mal. Aceptación: Primero tratar a las personas sin prejuicios-.	vivido y debo quererme tal como soy. En esta sesión me agrado la dinámica, a veces olvidamos quienes somos y cuánto nos queremos. Reconocer nuestras cualidades, virtudes, limitaciones hacer reforzar la idea que tenemos de nosotros.	
Azul	Como primer aspecto la tendencia humanista tiende a reforzar la positividad en todo en el que todo ser humano es digno y bueno así como reforzar las actitudes reales de cada persona. En este último aspecto es donde puede ser que no sea posible	Me sentí a gusto viéndome en el espejo, en embargo no siempre ha sido así, recuerdo temporadas difíciles en las cuales no me aceptaba por quien era, sin embargo el tiempo y la reflexión e aprendido a disfrutar quien soy, con mis cualidades buenas y no tan	Al responder minimizando el problema es incómodo el ignorar de manera inicial y la verdad no propones ni das algo útil a la persona. Las sesiones me han gustado, tenemos una

	el realizar y transmitir con lo que uno es feliz en un lugar de trabajo, ya que pueden ser diferentes a las de un superior, o al que está a cargo del área. Una parte importante para poder implementar dichos cambios, y al transmitir estas virtudes, es que los cambios deben implementarse en los jefes, y así poder realizar cambios positivos en el demás personal. El tener un grupo de trabajo el cual sea humanista en todos los sentidos requiere la sinceridad, que en los ambientes hospitalarios, en el	buenas también, pero ellas me definen y son parte de mi. El aceptar esta parte me ha sido algo complicado, pero el conocerme y aceptarme permite ser quien soy. Si hay algo que decirme y vale la pena recordarlo día a día es: Keep going! Sigue luchando eres buena persona, eres bueno en lo que haces, así como tu te lo reconoces hay más personas queridas que ven eso en ti. Me di cuenta que probablemente debo hacer un poco de dieta pero no más, ya que empiezan a haber	maestra la cual facilita y motiva la comunicación y en esta sesión es curioso el aprender como tal estas barreras las cuales uno utiliza y a la vez se enfrenta al tratar de comunicarse. En la dinámica es curioso el encontrarse con el que no tomamos un minuto de nuestro tiempo para estar en contacto con uno mismo y agradecer todo lo logrado. En lo personal yo me voy feliz de este curso, con más herramientas como ser humano
--	---	--	--

	grupo de trabajo, es de las cosas más difíciles de alcanzar, pero con pequeños cambios, día a día es posible lograr en este ambiente laboral.	arrugas y canas pero las llevo con orgullo ya que son la marca del camino cruzado hasta el momento. Me sentí a gusto y tranquilo y es bonito hacer estas reflexiones sobre uno, te permite reconocer quién y lo que eres.	mejorar la comunicación.
Gris	Me pareció interesante, dinámico, entendible y que se puede aplicar muy bien en nuestra vida diaria y laboral. En cuanto al video fue importante haberlo visto ya que nos dio una expectativa diferente al intentar entendernos como		En las actividades me sentí bien, no tuve problema en expresar mi idea. el escuchar la opinión de la otra persona cuando yo le decía mi problema entendí que yo tenía que tomar la decisión en cuanto mi problema.

	personas ya que creemos que por tener una discapacidad diferente a la otra persona nos permitimos creérnosla y no resaltamos nuestras habilidades, actitudes, cualidades, aptitudes, le damos más importancia a nuestro lado negativo y más cuando proviene de otra persona. En cuanto a las 3 actitudes empatía, aceptación, autenticidad, debemos de trabajar más en ello para lograr una buena convivencia.		Esta sesión me agrado y puedo aplicarlo de manera correcta sin omitir los pasos que nos comentabas decir, explicar emociones, pedir y acordar. Me hizo sentir agradecimiento porque nunca agradecemos ni valoramos el que podemos contar con nuestros cinco sentidos y que están en perfectas condiciones.
Marrón		Considero que si me siento bien conmigo a veces rechazo	Me gusto pues es muy útil, ayudo con herramientas

		como m veo, pero en general me siento satisfecho conmigo. Me sirvió lo aprendido en lo personal y familiar, considero que mi familia necesita personas seguras con optimismo. Me siento bien, volví a retomar que valgo como persona que he tenido logros así como muchos y que me hacen falta metas por cumplir. Note mi rostro un poco diferente pero con mayor experiencia.	para poder desarrollarnos entre compañeros. Me hizo recordar que cuando era pequeño no se podía comer chocolate en mi país, me siento dichoso porque si hay personas que no lo pueden comer.
--	--	--	--

Tabla 2: Reflexiones de los participantes por sesión

En la tabla 2 se observan las reflexiones hechas por cada participante al finalizar cada sesión, como se aprecia en dicha tabla algunos participantes tienen vacíos algunos espacios de las sesiones, esto es porque no pudieron presentarse a algunas sesiones pues tenían guardia en el hospital y no les permitió asistir;

también se observa que la sesión 4 y 5 se juntaron y esto fue debido a que los participantes tuvieron que asistir a un curso y por ello se tomó la decisión de juntar las sesiones.

Un dato interesante y rescatable en esta tabla es que los participantes, al dar su reflexión de cada sesión, dieron opiniones muy diferentes entre sí incluso en algunos caso temas que no tienen algo en común y esto hace referencia a lo comentado anteriormente en donde se dijo que se debe tomar en cuenta que el punto primordial de la psicología humanista es el abordar a la persona como alguien único e irrepetible, capaz de formar su propia realidad con base en su subjetividad y así mismo poder desarrollar su potencial y como vemos en este caso cada participante formó su realidad en base a su experiencia dentro del taller.

A lo largo de cada sesión se puede apreciar que los participantes muestran su sentir a lo largo del taller, sus experiencias personales, su opinión acerca del taller, comparten las cosas de las cuales lograron darse cuenta, algunas metas para poder mejorar su convivencia y su ser y algunas situaciones en cómo se perciben en el aquí y ahora. Todos estos comentarios se explicarán en la siguiente tabla, la cual está dividida en las categorías de análisis.

Metas	“Trataré de quererme más y disfrutar lo que tengo” “me siento sensibilizado de tal manera que me permita poner en práctica las habilidades adquiridas” “Puedo empezar a platicar con mis compañeros sobre mis inquietudes para poder integrarlos y permitirme encontrar
-------	--

	una solución a nuestros problemas interpersonales” “Hay muchas ganas de mejorar la manera de convivir con las personas y me voy con ese aprendizaje para una mejor convivencia” “No me gusta mi peso y mi talla y comenzare a trabajar en eso y haré ejercicio” “Tengo que aceptarme tal como soy, porque soy el resultado de todas mis acciones, experiencias de lo vivido y debo quererme tal como soy” “Si hay algo que decirme y vale la pena recordarlo día a día es: Keep going! Sigue luchando eres buena persona, eres bueno en lo que haces, así como tú te lo reconoces hay más personas queridas que ven eso en ti” “En cuanto a las 3 actitudes empatía, aceptación, autenticidad, debemos de trabajar más en ello para lograr una buena convivencia”
Aprendizajes	“Aprendí sobre las 3 actitudes: aceptación, empatía y autenticidad”. “Es muy aplicable por los problemas que se presentan con los pacientes o familiares y nos ayudará para mejorar la relación médico paciente” “Me sirve en el aspecto en el que puedo aplicarlo a mi vida diaria y con mis compañeros” “Aceptación: lo aplico en mi persona y con mis compañeros de trabajo en cómo son sus diferentes formas de pensar y actuar”

“Empatía: cuando se trata generalmente con los familiares de los pacientes, trato de ponerme en su lugar sin dejar de lado que no puedo tomarmelo muy a pecho o hacer sus problemas míos”

“Autenticidad: soy como soy y soy congruente con lo que digo, pienso y hago.”

“He adquirido el conocimiento acerca de las actitudes básicas del ser humano, a través de las cuales, se pueden mejorar las relaciones interpersonales”

“Considero importantes las actitudes que vimos y trabajamos porque es parte de sobrellevar o de compartir momentos con las personas que están a nuestro alrededor y que no es ver las situaciones solo en mi persona, sino hay que ver los puntos de vista de los demás para una mejor convivencia. y lo importante de escuchar, detenerse a pensar y entender la situación de ese momento.”

“Aprendí que actitudes de personas que puedes considerar negativas en situaciones/ circunstancias pueden ser favorables. Aunque sea lo contrario.”

“Empatía: Comprender que todos tenemos diferentes actitudes, para realizar en el día y hay que ser conscientes de esto y no pedir atención al instante”.

“Autenticidad: Brindará sentirme bien conmigo al decir lo que pienso, si quiero hacer algo, preguntar algo o si no puedo hacerlo comentarlo, de la manera más asertiva para evitar sentirme mal.”

“Aceptación: Primero tratar a las personas sin prejuicios-.”

	“la tendencia humanista tiende a reforzar la positividad en todo en el que todo ser humano es digno y bueno así como reforzar las actitudes reales de cada persona” “Me sirvió lo aprendido en lo personal y familiar, considero que mi familia necesita personas seguras con optimismo.”
Insight	“Me di cuenta que a veces nos fijamos en cosas físicas que no son importantes son parte del estereotipo que de niños nos creamos.” “Hoy me sirvió conocer las barreras y darnos cuenta que podemos mejorarlas para una mejor relación interpersonal, quitar las barreras y buscar mejores medios.” “Me di cuenta de que muchas veces no estamos conformes con lo que somos y tenemos y tratamos de parecernos a alguien más”. “Me sentí muy relajado, me hizo reflexionar sobre las virtudes y defectos que tenemos y que muchas veces no nos damos cuenta de la capacidad que tenemos” “Es cierto que hay personas que influyen pero también hay que aceptar la decisión de hacerles caso es de nosotros” “Me hizo pensar que soy única y que puedo disfrutar cosas que no me pongo a detener y pensarlo y que es importante darse cuenta que tengo que disfrutarlo.” “Me di cuenta de que me debo aceptar y que yo elijo como quiero ser, y que lo que no me gusta no está mal, solo tengo que querer eso que no me parece a mí.” “El mirar mi rostro tan detalladamente hizo que me

	percatara que todos mis rasgos no son únicos pero en conjunto hacen que lo sea.” “me hizo analizar que al final lo que soy es el resultado de todo lo vivido, de experiencias y no cambiaría nada.” “Me di cuenta que probablemente debo hacer un poco de dieta pero no más, ya que empiezan a haber arrugas y canas pero las llevo con orgullo ya que son la marca del camino cruzado hasta el momento” “En la dinámica es curioso el encontrarse con el que no tomamos un minuto de nuestro tiempo para estar en contacto con uno mismo y agradecer todo lo logrado.” “Me hizo sentir agradecimiento porque nunca agradecemos ni valoramos el que podemos contar con nuestros cinco sentidos y que están en perfectas condiciones.” “Me hizo recordar que cuando era pequeño no se podía comer chocolate en mi país, me siento dichoso porque si hay personas que no lo pueden comer.”
Experiencias Negativas	“Me sentí rara al responder de esa forma porque las personas buscan ayuda” “Me sentí mal que no me pusieran atención, es como si hablara sola.” “Me sentí mal y triste al contestar de esa forma y también que me contestaran así.” “Al responder minimizando el problema es incómodo el ignorar de manera inicial y la verdad no propones ni das

	algo útil a la persona.”
Experiencias Cumbre	“Me sentí bien analizando el video y poniendo ejemplos, se planteó como poder afrontar problemas frecuentes a los que nos enfrentamos.” “Me sentí bien tal vez un poco rara en poner atención detalladamente en mí, porque casi nunca nos tomamos el tiempo de apreciarnos detalladamente.” “Me sentí tranquila y en paz, me gusto poner atención a mi alrededor, me gusto por las técnicas aprendidas y cómo ayudar en mi vida laboral a ser mejor persona.” “Me sentí bien con la actividad y el video además de la compañía de mis compañeros porque ayudan a darse cuenta de que uno como persona está viva y tiene un sentido de sí mismo.” “Con la dinámica del chocolate me siento agradecida porque siento, percibo sabores, siento aromas y escucho y son cualidades porque agradecer a dios” “Me sentí muy relajado, me hizo reflexionar sobre las virtudes y defectos que tenemos y que muchas veces no nos damos cuenta de la capacidad que tenemos” “Hoy me hizo sentir cómoda porque se que los demás reaccionan bien por el compromiso de compañerismo” “Me sentí tranquila al verme, aunque fue agradable saber que tengo virtudes, actitudes positivas que a veces se me olvida que tengo.” “Me sentí a gusto viéndome en el espejo, en embargo no

	siempre ha sido así, recuerdo temporadas difíciles en las cuales no me aceptaba por quien era, sin embargo el tiempo y la reflexión e aprendido a disfrutar quien soy, con mis cualidades buenas y no tan buenas también, pero ellas me definen y son parte de mi.” “Me sentí a gusto y tranquilo y es bonito hacer estas reflexiones sobre uno, te permite reconocer quién y lo que eres.” “En las actividades me sentí bien, no tuve problema en expresar mi idea. El escuchar la opinión de la otra persona cuando yo le decía mi problema entendí que yo tenía que tomar la decisión en cuanto mi problema.” “Me siento bien, volví a retomar que valgo como persona que he tenido logros así como muchos y que me hacen falta metas por cumplir.”
Autoconcepto	“Trato de aceptarme tal cual soy y de pensar que si a otras personas les parezco agradable o bonita es por algo que me identifica.” “me acepto como soy, sé que me gustaría verme mejor pero también sé que hay cambios que tengo que aceptar como el peso y talla. Me gusta mi rostro no me cambiaría nada yo me digo que estoy haciendo bien las cosas que me quiero y que tengo que seguir echándole ganas.” “el conocerme y aceptarme permite ser quien soy.” “conmigo a veces rechazo como m veo, pero en general me siento satisfecho conmigo” “Noté mi rostro un poco diferente pero con mayor

	experiencia.”
Reflexiones	“Creo es bueno aceptar lo que nos gusta y lo que no y tratar de mejorarlo, es importante sentirnos bien con nosotros mismos, querernos, apapacharnos y darnos la oportunidad de vernos al espejo y apreciarnos detalladamente.” “Resulta difícil sacar nuestros defectos y virtudes, me gusto.” “Pienso que muchas veces estamos más preocupados por lo que tenemos que hacer que nos perdemos y no nos damos cuenta de que realmente existimos y que somos especiales.” “Muchas veces no nos damos el tiempo para reconocernos y darnos las gracias a nosotros mismos por lo que hacemos más bien nos reprochamos regañamos por lo que hacemos mal.” “No nos percatamos de que somos valiosos y bellos con lo que tenemos y eso nos da una personalidad” “Es muy bonito saber de cómo tratar relaciones humanas, saber cómo tratar y decir las cosas sin ofender y como mejorar el trato con las demás personas por ejemplo con los compañeros y los pacientes.” “Este tema me ayudo a ver que hay errores al comunicarnos” “En el trabajo es necesario porque se conviven con personalidades diferentes, que también tienen otros factores de convivencia, el no dormir bien por las guardias,

el cansancio, hambre, problemas en casa incluso el estado de ánimo y por eso creo importante sabe detenerse y dar tiempo para pensar y observar lo que sucede alrededor para ser o intentar ser oportuno con los familiares o pacientes y a su vez con los compañeros de trabajo, es difícil y no siempre se logra pero siempre hay que trabajar en ello.”

“puede ser que no sea posible el realizar y transmitir con lo que uno es feliz en un lugar de trabajo, ya que pueden ser diferentes a las de un superior, o al que está a cargo del área.

Una parte importante para poder implementar dichos cambios, y al transmitir estas virtudes, es que los cambios deben implementarse en los jefes, y así poder realizar cambios positivos en el demás personal.”

“El tener un grupo de trabajo el cual sea humanista en todos los sentidos requiere la sinceridad, que en los ambientes hospitalarios, en el grupo de trabajo, es de las cosas más difíciles de alcanzar, pero con pequeños cambios, día a día es posible lograr en este ambiente laboral.”

“es curioso el encontrarse con el que no tomamos un minuto de nuestro tiempo para estar en contacto con uno mismo y agradecer todo lo logrado.”

“nos dio una expectativa diferente al intentar entendernos como personas ya que creemos que por tener una discapacidad diferente a la otra persona nos permitimos creérnosla y no resaltamos nuestras habilidades,

	actitudes, cualidades, aptitudes, le damos más importancia a nuestro lado negativo y más cuando proviene de otra persona.”
Percepciones del taller	“En lo personal me agrado mucho la clase y la dinámica de grupo, me divertí y se me hizo algo padre la integración.” “Me pareció buena la actividad”. “A decir del taller se me ha hecho de un interés peculiar ya que es dinámico, utiliza distintos recursos, así como ejemplifica con acciones cotidianas lo que facilita reconocerlo” “Me agrado la clase, siento que es muy útil identificar qué barreras tenemos cada uno y así si uno lo desea poderlas cambiar.” “El video me gusto porque se atrevió a decirse lo mucho que se quiere y las cualidades para aceptarse.” “En lo personal yo me voy feliz de este curso, con más herramientas como ser humano mejorar la comunicación.” “Las sesiones me han gustado, tenemos una maestra la cual facilita y motiva la comunicación” “Me gusto pues es muy útil, ayudo con herramientas para poder desarrollarnos entre compañeros.”

Tabla 3: Categorías de análisis encontradas en los argumentos de los participantes en cada sesión

En la categoría de metas se pudo encontrar que básicamente las metas que se propusieron los participantes a lo largo del taller están relacionadas consigo mismos; es decir, estas metas son para mejorar ellos en cuanto al aprecio propio, aceptación propia, mejorar relaciones con compañeros y poner en práctica lo aprendido. Son un punto importante para poder llegar a satisfacción encontrándose estas en las necesidades de afiliación ya que como menciona Pérez (s/f) en esta necesidades las personas tienden a preocuparse sobre la calidad de sus relaciones personales y estas le dan cierta importancia a todos los momentos agradables que comparten con otras personas y se preocupan por las dificultades que van encontrando en el camino en sus relaciones con otras.

En cuanto a la categoría de aprendizajes se observa que todos los participantes hacen una relación entre las tres actitudes básicas del humanismo y la forma en la cual las podrían emplear en su vida diaria y laboral, así como la importancia que tendría el poder aplicar estos conocimientos. Lo anterior apoya lo dicho por Méndez y Ryszard (2005) donde mencionan que la relación con el otro que está caracterizada por el respeto, simpatía calidez, afecto y consideración positiva independiente de la caracterizas y conducta de la persona genera un clima para que ésta pueda expresar libremente todas las partes de su personalidad y experiencias, influyendo psicológicamente a la persona ayudándole a no solo dejarse ver sino que también le permite verse a sí misma. Asimismo apoya la idea de Hernández (2013) el cual menciona que el humanismo, la espiritualidad y la ética son condiciones que deben ser indispensables para un mejor desarrollo de la misión preventiva, curativa y de rehabilitación que realizan los que integran el equipo de salud.

En cuanto a los *insights* ocurridos a lo largo del taller se encuentran los darse cuenta de que deben valorarse más aceptándose como son dejando de lado los estereotipos y buscando sus capacidades que muchas veces no se dan cuenta agradeciendo lo que son dando argumentos como:

- ✓ “Me di cuenta que a veces nos fijamos en cosas físicas que no son importantes son parte del estereotipo que de niños nos creamos”,
- ✓ “Me di cuenta de que muchas veces no estamos conformes con lo que somos y tenemos y tratamos de parecernos a alguien más”,
- ✓ “Me di cuenta de que me debo aceptar y que yo elijo como quiero ser, y que lo que no me gusta no está mal, solo tengo que querer eso que no me parece a mí”
- ✓ “Me hizo analizar que al final lo que soy es el resultado de todo lo vivido, de experiencias y no cambiaría nada”,
- ✓ “En la dinámica es curioso el encontrarse con el que no tomamos un minuto de nuestro tiempo para estar en contacto con uno mismo y agradecer todo lo logrado”

Con lo anterior se pudo llegar al logro de visualizar que los participantes tuvieron un encuentro consigo mismos encontrando áreas de oportunidad a trabajar en ellos mismos.

Las experiencias negativas argumentadas por los participantes son básicamente aquellas que vivieron en la dinámica de barreras de la comunicación, en la cual pudieron experimentar el sentir de los pacientes y de los médicos ante un trato indiferente y minimizando los problemas mencionando lo siguiente:

- ✓ “Me sentí rara al responder de esa forma porque las personas buscan ayuda”,
- ✓ “Me sentí mal que no me pusieran atención, es como si hablara sola”,
- ✓ “Me sentí mal y triste al contestar de esa forma y también que me contestaran así”, “Al responder minimizando el problema es incómodo el

ignorar de manera inicial y la verdad no propones ni das algo útil a la persona”

Cabe resaltar que no todos los participantes tuvieron estas experiencias.

Tomando estas experiencias se apoya la idea que mencionan Ciófalo y González (2014) donde mencionan que Rogers en su teoría dentro de la Psicología Humanista propone que las actitudes de empatía, la aceptación positiva, el apoyo incondicional y la congruencia son las “condiciones necesarias y suficientes” para que la persona encuentre su propio valor y el de otros en el crecimiento personal mejorando el auto concepto y así facilitar una comunicación abierta, franca y sincera integrada con ello la persona se vuelve asertiva y con alta autoestima. Un trabajador con estas características será capaz de lograr una actitud proactiva para la institución generando satisfacción personal y plenitud.

Maslow (1997,citado en Corchado, 2012) planteó que la autorrealización no es algo que surja de manera espontánea, sino un proceso largo de transitar en donde se debe luchar por conseguirla, menciona que nosotros los seres humanos vivimos de forma intensa ciertos momentos en nuestra vida, momentos que nos hacen sentir plenos a los que se les nombran como: grandiosos, bellos, armoniosos, etcétera. A estas experiencias se les denomina “cumbre” y éstas se limitan al aspecto humano, a la realización personal o al místico. Concordando con esta idea los participantes reportaron experiencias cumbres relacionadas con momentos que los llevaron a la autorrealización y a experimentar la reflexión de aspectos que los hacen sentir plenos y satisfechos, algunos argumentos fueron:

- ✓ “Me sentí tranquila y en paz, me gusto poner atención a mi alrededor, me gustó por las técnicas aprendidas y cómo ayudar en mi vida laboral a ser mejor persona”,

- ✓ “Me sentí bien con la actividad y el video además de la compañía de mis compañeros porque ayudan a darse cuenta de que uno como persona está viva y tiene un sentido de sí mismo”,
- ✓ “Me sentí muy relajado, me hizo reflexionar sobre las virtudes y defectos que tenemos y que muchas veces no nos damos cuenta de la capacidad que tenemos”, “Me sentí tranquila al verme, aunque fue agradable saber que tengo virtudes, actitudes positivas que a veces se me olvida que tengo”,
- ✓ “Me sentí a gusto y tranquilo y es bonito hacer estas reflexiones sobre uno, te permite reconocer quién y lo que eres”
- ✓ “En las actividades me sentí bien, no tuve problema en expresar mi idea. el escuchar la opinión de la otra persona cuando yo le decía mi problema entendí que yo tenía que tomar la decisión en cuanto mi problema”,
- ✓ “Me siento bien, volví a retomar que valgo como persona que he tenido logros así como muchos y que me hacen falta metas por cumplir”

En cuanto al auto concepto es importante recalcar que no todos los participantes hablaron de la percepción que tienen ellos mismos de si, los que sí lo lograron argumentaron aspectos positivos de ellos llegando reflexión de aceptarse como seres únicos, algunos argumentos fueron:

- ✓ “Trato de aceptarme tal cual soy y de pensar que si a otras personas les parezco agradable o bonita es por algo que me identifica”,
- ✓ “Me acepto como soy, sé que me gustaría verme mejor pero también sé que hay cambios que tengo que aceptar como el peso y talla. Me gusta mi rostro no me cambiaría nada yo me digo que estoy haciendo bien las cosas que me quiero y que tengo que seguir echándole ganas”,
- ✓ “El conocerme y aceptarme permite ser quien soy”,
- ✓ “A veces rechazo como me veo, pero en general me siento satisfecho conmigo”, “Noté mi rostro un poco diferente pero con mayor experiencia”.

En esta parte se puede entender como cubierta la necesidad de estima ya que como menciona Naranjo (2009) esta se relacionan con el sentirse bien acerca de sí mismo, de sentirse un ser digno con prestigio. Todas las personas tienen necesidad de una buena valoración de sí mismas, de respeto, de una autoestima positiva

Respecto a las reflexiones hechas por los participantes se encuentran aquellas en donde hicieron contacto con ellos mismos encontrando aspectos que no conocían en ellos llevándolos a una aceptación de ellos mismos y de su entorno social, algunos argumentos fueron:

- ✓ “Resulta difícil sacar nuestros defectos y virtudes, me gusto”,
- ✓ “Pienso que muchas veces estamos más preocupados por lo que tenemos que hacer que nos perdemos y no nos damos cuenta de que realmente existimos y que somos especiales”,
- ✓ “No nos percatamos de que somos valiosos y bellos con lo que tenemos y eso nos da una personalidad”,
- ✓ “En el trabajo es necesario porque se conviven con personalidades diferentes, que también tienen otros factores de convivencia, el no dormir bien por las guardias, el cansancio, hambre, problemas en casa incluso el estado de ánimo y por eso creo importante sabe detenerse y dar tiempo para pensar y observar lo que sucede alrededor para ser o intentar ser oportuno con los familiares o pacientes y a su vez con los compañeros de trabajo, es difícil y no siempre se logra pero siempre hay que trabajar en ello”,
- ✓ “Nos dio una expectativa diferente al intentar entendernos como personas ya que creemos que por tener una discapacidad diferente a la otra persona

nos permitimos creérnosla y no resaltamos nuestras habilidades, actitudes, cualidades, aptitudes, le damos más importancia a nuestro lado negativo y más cuando proviene de otra persona”.

Los participantes vivieron la actitud de congruencia ya que Mendez y Ryszard (2005) exponen que la congruencia describe una auténtica y genuina comunicación con la persona misma que lo lleva a la aceptación de sus pensamientos, emociones y sentimientos. Siendo así la congruencia una condición básica y necesaria para que haya un verdadero encuentro humano permitiendo la manifestación clara de los sentimientos tanto positivos como negativos generando una comunicación más completa.

Otras reflexiones que reportaron los participantes vienen enfocadas a la unión entre lo que busca el humanismo, es decir, consideran que el humanismo tiende a decir que todo humano es digno reforzando sus actitudes positivas y su práctica laboral ya que comentan que estos principios humanistas serían útiles si se aplicaran en los jefes ya que así se lograrían cambios en el personal, los argumentos fueron los siguientes:

- ✓ “Puede ser que no sea posible el realizar y transmitir con lo que uno es feliz en un lugar de trabajo, ya que pueden ser diferentes a las de un superior, o al que está a cargo del área”
- ✓ “Una parte importante para poder implementar dichos cambios, y al transmitir estas virtudes, es que los cambios deben implementarse en los jefes, y así poder realizar cambios positivos en el demás personal”.

Se manifiesta lo dicho por Corchado (2012) refiriéndose a la bondad humana mencionando que una persona autorrealizada llega a sus metas cumpliéndolas, pero para que llegue a esto busca lograr los valores ser, en el siguiente argumento

“Ser” los cuales son: la belleza, la verdad y la bondad. El tener un grupo de trabajo el cual sea humanista en todos los sentidos requiere la sinceridad, que en los ambientes hospitalarios, en el grupo de trabajo, es de las cosas más difíciles de alcanzar, pero con pequeños cambios, día a día es posible lograr en este ambiente laboral. Con esto se refiere lo propuesto por Corchado (2012) donde dice que un buen líder dentro de las organizaciones es aquel que tiene la habilidad de escuchar a sus empleados llegando a ser empático con ellos, asimismo el poner atención a la persona en lo que dice implica el reconocerlo como persona única e irrepetible creando así un líder positivo preocupado en el empleado, es decir un jefe con una actitud humanista.

Finalmente se encuentra que las percepciones expuestas por algunos participantes en donde expusieron algunas retroalimentaciones acerca de este, los argumentos fueron los siguientes:

- ✓ “En lo personal me agradó mucho la clase y la dinámica de grupo, me divertí y se me hizo algo padre la integración”,
- ✓ “A decir del taller se me ha hecho de un interés peculiar ya que es dinámico, utiliza distintos recursos, así como ejemplifica con acciones cotidianas lo que facilita reconocerlo”,
- ✓ “Me agradó la clase, siento que es muy útil identificar qué barreras tenemos cada uno y así si uno lo desea poderlas cambiar”,
- ✓ “El video me gustó porque se atrevió a decirse lo mucho que se quiere y las cualidades para aceptarse”,
- ✓ “En lo personal yo me voy feliz de este curso, con más herramientas como ser humano mejorar la comunicación”,
- ✓ “Las sesiones me han gustado, tenemos una maestra la cual facilita y motiva la comunicación”,
- ✓ “Me gustó pues es muy útil, ayudo con herramientas para poder desarrollarnos entre compañeros”

En el siguiente apartado se encontrarán las conclusiones de esta investigación así como propuestas para mejorarla con base en los resultados obtenidos.

CONCLUSIONES

Una vez que se han presentado los resultados discutidos de la intervención con personal de la salud en el escenario antes descrito, se considerarán los siguientes puntos de conclusión:

Se rescata que la salud es un derecho que tenemos todos los ciudadanos en México, existiendo para ello, diversos sistemas de salud como son el ISSSTE, IMSS, Secretaría de Salud, entre otros. Dentro del Sistema de Salud en México se encuentra el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias (INER).

Los servicios que se brindan en el INER incluyen la formación de médicos, enfermeras y personal de salud que ofrezcan una atención con la calidad y calidez que los usuarios merecen, dado que en la actualidad este ha sido uno de los grandes problemas en el sistema. Los servicios de salud están más enfocados por dar un servicio inmediato aunque se deje de lado la calidad y a la vez se olvida la salud mental y emocional de sus trabajadores.

Es importante promover entre el personal que forma parte del Sistema Nacional de Salud la conciencia acerca de las repercusiones que la enfermedad provoca en cada paciente. El trato a él y sus familiares habrán de ser cálidos, humanos y respetuosos por medio de las actitudes humanistas siendo de empatía, congruencia y aceptación, además de la manifestación de la atención y escucha activa. Poner en práctica estas actitudes y características hacia los pacientes hará que ellos se sientan acompañados y también podrá beneficiarse a los mismos trabajadores del servicio de salud, pues mediante estas actitudes podrán conocerse y desarrollar su potencial humano para así brindar un servicio con calidad y calidez. Por ello se propone como alternativa el trabajar las problemáticas relacionadas con la motivación laboral de los empleados del Sistema de Salud desde una perspectiva humanista.

Por otro lado, se afirma que una persona autorrealizada puede lograr sus metas buscando el logro y cumplimiento de los valores del “Ser”. Con esto se llegaría a la motivación laboral, pues se encontró una importante relación entre satisfacción personal y motivación laboral; sin embargo, para que haya motivación laboral se debe trabajar desde los líderes de las instancias de salud, ya que si éstos muestran una actitud empática, congruencia y una aceptación positiva ante sus empleados, éstos se sentirán motivados y con mayor grado de confianza. Ya que estas actitudes generan las *condiciones necesarias y suficientes* para que la persona encuentre su propio valor y el de otros en el crecimiento personal mejorando el autoconcepto y así facilitar una comunicación asertiva y su autoestima, un trabajador con estas características será capaz de lograr una actitud proactiva para la institución generando satisfacción personal y plenitud.

Otro punto que se debe rescatar es que la psicología humanista aborda a la persona como alguien único e irrepetible, capaz de formar su propia realidad con base en su subjetividad y así mismo poder desarrollar su potencial.

Retomar este paraje en las problemáticas por una deficiente calidad en el servicio en los Sistemas de Salud resulta ser de mucha utilidad, pues al enfocarse en la persona y en su existencia teniendo en cuenta su subjetividad se sentirá aceptada y así logrará desarrollar su potencial humano mejorando la convivencia en ámbito laboral y en el trato paciente y empleado de salud. El desarrollo del potencial humano es indispensable para que cada persona se conozca, y así pueda alcanzar una satisfacción plena de su vida ya que estando satisfechos o plenos con ellos mismos estarán de la misma forma en otros aspectos.

Es necesario que para la práctica médica exista la presencia de una enfermera y de un médico empáticos y atentos con sus pacientes, que tengan la capacidad de escuchar como de hacerse oír. Esto implica atención médica centrada en la

relación y que se pueda reconocer que la relación entre médico y paciente constituye un factor significativo para el buen curso de la enfermedad.

Respecto a la satisfacción laboral cabe mencionar la pirámide de las necesidades propuesta por Maslow, en donde se dice que al estar insatisfecha alguna necesidad no se podrá satisfacer la necesidad posterior generando así que no se llegue a la autorrealización. La insatisfacción de estas necesidades produce un impacto emocional importante en la persona y en el ámbito médico se ve reflejado en una mala calidad del servicio hacia los pacientes; por ello, mejorando desde las necesidades sociales a partir de la implementación talleres donde se impulse el desarrollo del potencial, la persona se sentirá aceptada y valorada logrando llegar a la satisfacción de las necesidades de autorrealización logrando que la persona se sienta satisfecha y plena con su trabajo.

Se ha considerado el hecho que se cumplieron los objetivos respecto al taller, con el detalle de que los empleados que participaron en esta intervención no se encontraban desmotivados laboralmente, tal como pudo haberse supuesto en el principio; sin embargo, respecto a los objetivos de la presente tesis se concluye que se lograron los planteados, debido a que se reportaron los beneficios que se obtendrán si en el sector salud se mejora la satisfacción laboral. Se conoció la importancia de la dicha laboral vista desde el enfoque psicológico humanista y se pudo saber que el taller implementado en esta intervención fue efectivo para poder desarrollar el potencial humano en los trabajadores del sector salud, debido a que éstos lograron tener un acercamiento hacia ellos mismos conociendo áreas nuevas y generando así la satisfacción de necesidades llegando a contactar con la autorrealización.

La metodología implementada fue pertinente, debido a que gracias a la descripción de los resultados fenomenológicamente se pudieron apreciar los aspectos relevantes en la subjetividad de cada participante.

Las categorías implementadas durante el análisis de la entrevista fueron de utilidad pues así se pudo encontrar que los empleados del INER no tenían insatisfacción laboral pues esta institución lograba satisfacer sus necesidades de cada empleado.

En cuanto a las categorías utilizadas en la evaluación del taller se encontró que fueron útiles pues gracias a ellas se rescataron datos interesantes respecto a la subjetividad de cada participante logrando ver que estos tuvieron una vivencia y experiencia de cada tema llegando con esto al desarrollo de habilidades que les generarán el desarrollo de su potencial.

En el taller de desarrollo personal se manejaron los temas *ad hoc* para este sector, pero se concluye respecto a la duración de cada sesión que hubiese dado mejores resultados si el tiempo hubiera sido más amplio pues se hubieran generado más reflexiones por cada participante además de que si la población hubiera sido más grande en dónde también hubieran participado los jefes o directivos se notarían más los cambios dentro de este sector.

Se propone que para lograr visualizar más ampliamente si este taller es efectivo para mejorar la satisfacción laboral tener en cuenta los siguientes puntos.

- Implementar el taller en áreas donde se encuentre insatisfacción laboral u hospitales en donde se encuentre un problema en cuanto al trato paciente-médico, ya que en el área de neumopediatría dentro del INER los empleados se encontraban satisfechos con su trabajo.

Para esto podría ser útil buscar un hospital y área hospitalaria en dónde la carga de trabajo sea excesiva, las jornadas laborales extensas o alta demanda de pacientes ya que estos factores involucrarían a una población desmotivada y con ello el taller tendría mejores resultados ya que se podría ver de una forma más clara el proceso desde la insatisfacción laboral hasta el desarrollo personal de cada participante.

En este punto se propone trabajar en instituciones como el IMSS o ISSSTE ya que éstas son las que presentan un mayor número de demanda, de acuerdo con las experiencias que pueden ser fácilmente consultadas en los medios de comunicación masiva o bien en las redes sociales.

- Ampliar la destinación de un taller de esta naturaleza a participantes de diferentes niveles dentro de las organizaciones de salud, ya que al manejar una población más diversa que incluya, por ejemplo a los altos directivos se lograría el comienzo de un estilo de vida con actitudes humanistas que se vislumbre a modo de cascada. Si los líderes viven humanísticamente, ellos podrían compartirlo con sus subalternos y a la vez se lograría mayor aceptación, plenitud y satisfacción generalizada.

En este punto se recomienda que la institución en donde se aplique el taller esté dispuesta a coordinar horarios en dónde se les pida a los trabajadores asistan al taller y no sólo como voluntarios, ya que con esta medida podría incrementar la población en la cual se aplique la intervención. No se trata de lograr una asistencia basada en la coerción, sino en la convicción.

También se propone que los jefes de áreas y directivos asistan al taller ya que como se vio en la teoría el tener un jefe que presente una actitud humanista hacia el trabajo logrará obtener mejores resultados al motivar a los trabajadores.

- Utilizar un horario más amplio en cada sesión

Esto se refiere a que cada sesión tenga un más de duración, el cual permita compartir experiencias de vida personal y laboral de manera vívida y amplia. Se podrá lograr con una planeación de mayor tiempo, un mejor acercamiento del participante con los demás, logrando reflexionar y promover habilidades de comunicación, así como el fortalecimiento de sus actitudes básicas.

Como conclusión final quien sustenta esta tesis, propone a la Psicología Humanista como una alternativa efectiva, pertinente y saludable para mejorar la satisfacción de los empleados del sistema de salud, a través de la implementación de un taller de desarrollo personal.

REFERENCIAS

Álvarez-Gayou, J (2003).Cómo hacer investigación cualitativa Fundamentos y metodología. México: Paidós. pp.13-29

Arias, Gallegos W. (2015). Carl R. Rogers y la Terapia Centrada en el Cliente. Av.psicol. 23(2). Pp. 141- 148. Recuperado de:
http://www.unife.edu.pe/publicaciones/revistas/psicologia/2015_2/W.Arias.pdf

Ciófalo; L. E y González; P. E (2014). El enfoque centrado en la persona como herramienta de mejora en la gestión del talento humano. European Scientific Journal November. 10 (31). 1857- 7431. Recuperado de:
<http://eujournal.org/files/journals/1/articles/4579/public/4579-13284-1-PB.pdf>

Cloninger, C. S. (2003). Teorías de la personalidad. México: Pearson. p. 413-429

Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. Recuperado de:
<http://info4.juridicas.unam.mx/ijure/tcfed/9.htm?s=>

Corchado, A. (2012). La Psicología Humanista: Una aproximación teórica y experiencial. México: Caballero Borja.

Durán, P. (s/f). Fenomenología. El concepto. Nura. pp.1-2. Recuperado de:
http://www.nura.info/ficheros/Fenomenolog%C3%ADa_1273832654.pdf

Encuesta Nacional de Salud y Nutrición (2006) . Recuperado de:
<http://ensanut.insp.mx/informes/ensanut2006.pdf>

García, G. (2006). Setenta y un años de historia de la EPOC en el Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias Ismael Cosío Villegas (1935-2006). REV.INST.NAL. ENF. RESP. MEX. 19 (4). 316-320. Recuperado de:
<http://www.scielo.org.mx/pdf/iner/v19n4/v19n4a16.pdf>

García, S. (2012). La motivación laboral. Estudio descriptivo de algunas variables. (Tesis licenciatura). Universidad de Valladolid.

Gómez D., Sesma S, Becerril, Knaul M., Arreola H y Frenk J.(2011). Sistema de salud de México. Salud pública de México. vol. 53: S220-S232. Recuperado de: <http://www.scielo.org.mx/pdf/spm/v53s2/17.pdf>

Gómez del Campo del P., M. I. (2006). La psicología humanista, tercera fuerza de la psicología, o, psicología de tercera. Escuela de psicología. Pp 44- 46. Recuperado de:

<http://www.psicologia.umich.mx/downloads/UarichaWeb/Uaricha7/Lapsicologiahumanista/tercerafuerzadelapsicologiaopsicologiadetercera.pdf>

Gómez del Campo, P., Salazar, G. y Rodríguez, M. (2014). Los talleres vivenciales con enfoque centrado en la persona, un espacio para el aprendizaje de competencias sociales. Revista Intercontinental de Psicología y Educación.16 (1): pp. 175-190. Recuperado de:

<http://www.redalyc.org/pdf/802/80230114010.pdf>

Hamui, S. L ; Fuentes , G. R; Aguirre, H, R & Ramírez, R, O (2013). Expectativas y experiencias de los usuarios del Sistema de Salud en México: Un estudio de satisfacción con la atención médica. Edit. Universidad Nacional Autónoma de México. México. Pp 9- 14. Recuperado de :

<http://www.facmed.unam.mx/bmnd/SatisfaccionAtencionMedica.pdf>

Hernández, R. (2013). El humanismo y la relación médico-paciente. Revista Cubana de Medicina Militar;42(3):255-257. Recuperado de:

<http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v42n3/mil01313.pdf>

Instituto Mexicano del Seguro Social. Recuperado de:

<http://www.imss.gob.mx/conoce-al-imss>

Instituto Nacional de Enfermedades Respiratorias. Recuperado de:

<http://www.iner.salud.gob.mx/>

Mercedes Juan, (2014). Hacia un Sistema Nacional de Salud Universal. Cirugía y Cirujanos. 82 (1). Pp.99-108. Recuperado de:

<http://www.medigraphic.com/pdfs/circir/cc-2014/cc141n.pdf>

Lafarga, J. y Gómez del Campo J. (1991). Contexto histórico del enfoque centrado en la persona. México: Trillas. p. 24-58

Mañas, M. ; Salvador, C. ; Boada, J. ; González, E. y Esteban Agulló (2007). Psicothema. 19 (3): 395-400. Recuperado de:

<http://www.uniovi.es/reunido/index.php/PST/article/view/8545/8409>

- Méndez C. y Ryszard D. (2005). El desarrollo de las relaciones interpersonales en las experiencias transculturales: una aportación del enfoque centrado en la persona. Tesis para la obtención del grado de maestro en desarrollo humano. Universidad Iberoamericana. Pp. 12-20
- Naranjo, P. (2009). Motivación: perspectivas teóricas y algunas consideraciones de su importancia en el ámbito educativo. Revista Educación 33(2), 153-170
- Nava, G. Y cols. (2013). Satisfacción laboral del profesional de enfermería en cuatro instituciones de salud. Arch Neurocién. 18(I) : 16-21. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/arcneu/ane-2013/anes131c.pdf>
- Palafox, M. (2011). La educación emocional desde los modelos terapia racional emotiva conductual y centrado en la persona. (Tesina Licenciatura). Universidad veracruzana. Boca del Rio, Ver.. Recuperado de: <http://cdigital.uv.mx/bitstream/123456789/29596/1/PalafoxMovis.pdf>
- Parga, P. J. (2012). El desarrollo del potencial humano. (Tesis Maestría). Universidad Nacional Experimental "Simón Rodríguez". República Bolivariana de Venezuela. Recuperado de: <http://es.scribd.com/doc/94825536/Desarrollo-Del-Potencial-Humano>
- Ramos F. M.(s/f). La motivación y su relación en el rendimiento académico. Facultad de ciencias de la educación universidad de Almería. 12-18. Recuperado de: <http://repositorio.ual.es:8080/jspui/bitstream/10835/3064/1/Trabajo.pdf>
- Sampieri, H. (2010). Metodología de la investigación. México: Mc Graw Hill. pp. 7-10 y 148.
- Secretaria de salud (2002). Desempeño de los sistemas de salud. Recuperado de: <http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/evaluacion/presentacion.pdf>
- Sepulveda, V.; Flores, P.; López, M. ; Lopez, A. (2006). Insatisfacción durante la residencia de pediatría. Prevalencia y factores asociados. Rev Med Inst Mex Seguro Soc; 44 (5): 423-432. Recuperado de: <http://www.medigraphic.com/pdfs/imss/im-2006/im065f.pdf>

Taller de sensibilización: Guía didáctica (2002). Secretaría de Salud. pp. 1-143

Zubiri S. (2013). Satisfacción y motivación profesional. An. Sist. Sanit. Navar., 36 (2): 193-196. Recuperado de: <http://www.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/51932.pdf>

ANEXO 1

Universidad Nacional Autónoma de México
Facultad de Estudios Superiores Iztacala

Nombre: _____

Grado de estudios:

Puesto: _____

Edad _____

Tiempo que ha laborado en ese puesto: _____ Estado civil: _____

1.- ¿En qué consiste su trabajo?

2.- Si pudiera cambiar algo respecto a las funciones que desempeña en su trabajo
¿Qué sería?

3.- ¿Cómo se siente respecto a su situación laboral? ¿Cuáles son los motivos que
lo hacen sentirse así?

4.- ¿Se siente satisfecho con su trabajo? ¿Qué significado le da usted al sentirse
así respecto a su trabajo?

5.- ¿Qué experiencias positivas ha tenido respecto a su trabajo?

6.- ¿Qué emociones ha experimentado a lo largo de estas experiencias?

7.- ¿Qué emociones son las que se ven mayormente reflejadas en su vida laboral?

8.- ¿Desearía estar en otro lugar de trabajo? ¿Por qué?

- 9.- ¿Alguna vez ha sentido la sensación de desmotivación hacia su trabajo?
- 10.- ¿Cuándo está desmotivado que es lo que siente?
- 11.- ¿Qué experiencias negativas ha tenido respecto a su trabajo?
- 12.- ¿Qué emociones ha experimentado a lo largo de estas experiencias?
- 13.- Usted piensa que las experiencias en su área de trabajo se ven reflejadas en su vida personal?
- 14.- ¿Qué situaciones laborales han repercutido en su vida personal?
- 15.- ¿Cómo se siente consigo mismo?
- 16.- ¿Si pudiera cambiar algo en su vida que sería?
- 17.- ¿Se siente satisfecho con lo que ha logrado en su vida personal?
- 18.- ¿Qué emociones son las que se ven mayormente reflejadas en su vida diaria?
- 19.- ¿Usted porque cree que es bueno poseer una buena autoestima?

ANEXO 2

TALLER DE DESARROLLO PERSONAL

Sesión 1: Presentación

Objetivo: El objetivo de esta sesión será el que todos podamos conocernos un poco acerca de nuestros gustos, hobbies y algunas metas a corto plazo así como conocer los objetivos y temáticas del taller.

Actividad 1: ¿Quién soy?

Objetivos: Los participantes podrán conocer los gustos, hobbies y metas a corto plazo de los integrantes del grupo y así se sentirán en confianza para poderse integrar como grupo.

Duración: 30 minutos

Material: Tarjetas, Rotafolio con la siguiente regla de oro “No critico, no juzgo, no me quejo”, sillas

Desarrollo:

Se pedirá al grupo que forme parejas con la persona que tienen a su izquierda; puede haber un sólo grupo de tres integrantes, no más.

Una vez identificada a su pareja, se les pedirá intercambiar información sobre sí mismos (gustos, hobbies y algunas metas a corto plazo), primero hablará una y luego la otra persona, para ello tiene dos minutos cada una.

Antes de iniciar las presentaciones pide que conforme se vayan presentando anoten su nombre en la tarjeta.

Para la presentación, se les dirá que la persona a quien se va a presentar debe estar sentada y quien presenta debe colocarse de pie detrás de ella. Poniendo sus manos sobre los hombros hará la presentación en primera persona diciendo lo que recuerda de información por ejemplo: “yo soy Cleofas y me gusta...”

La persona que está sentada no puede hablar mientras se hace la presentación, es decir, no puede aclarar o desmentir la información que está dando quien está de pie.

Actividad 2: Análisis y expectativas

Objetivo: Los participantes conocerán el contenido del programa a desarrollar durante el taller con el propósito y expresarán sus expectativas.

Duración: 40 minutos Duración:

Material: Hojas de blancas con las preguntas ¿Para qué estoy aquí? ¿Qué espero del taller? ¿Qué estoy dispuesto(a) a aportar?, plumas.

Desarrollo:

Se hará una breve presentación acerca de los contenidos y objetivos del taller.

“Argumenta Zubiri (2013) que la motivación y la satisfacción de los empleados son aspectos poco valorados dentro de los servicios de salud. La comprensión del comportamiento individual en estas instituciones, así como la actitud y expectativas psicológicas de quienes en ellas trabajan, pocas veces son tomadas en consideración. Los sistemas de salud, están constantemente preocupados por obtener rendimientos de todo tipo (económicos principalmente), pero en pocas ocasiones se ocupan de la satisfacción y motivación de su personal.

Las teorías humanistas sostienen que el trabajador más implicado y motivado es aquel que satisface mayores necesidades psicológicas y sociales en su empleo y, por tanto, suele poner más dedicación en la tarea que realiza. (Zubiri, 2013).

Según Hernández (2013) es necesario que para la práctica médica exista la presencia de una enfermera y de un doctor empáticos y atentos con sus pacientes, que tengan la capacidad de escuchar como de hacerse oír.

La satisfacción laboral es una variable actitudinal que parece afectar al compromiso, a su vez, ésta se encuentra estrechamente vinculada con otras variables psicológicas (bienestar psicológico y satisfacción con la vida) (Mañas, Salvador,Boada, González y Agulló, 2007).

El desarrollo personal es indispensable para los seres humanos. Un aspecto clave para que el individuo logre un desarrollo saludable consiste en tener una buena autoestima, podemos afirmar que desde esta perspectiva el autoconocimiento, la autovaloración y el

autorespeto se proyectan en las actividades que se emprenden, en el gusto personal por ser quien se es y por hacer lo que se hace.

Cuando se tiene una estima saludable podemos favorecerla de múltiples maneras haciendo algo para mejorar nuestra vida, por ejemplo:

- *Aprendiendo habilidades. Para desarrollar nuestras actividades en forma productiva y armoniosa.*
- *Mejorando en nuestro trabajo.*
- *Siendo productivos.*
- *Buscando buenas relaciones interpersonales.*
- *Siendo congruentes e íntegros.*
- *Comunicándonos en forma asertiva. Conociendo, respetando y expresando nuestros sentimientos y permitiendo que los demás lo hagan.*

Y entonces el objetivo general es ese promover la satisfacción laboral al terminar la implementación de este taller.

En cuanto a los objetivos específicos se pretende que mejoren su autoestima, su empatía, obtengan habilidades sociales, manejan una adecuada asertividad y adquieran una actitud humanista a través de la implementación de las tres actitudes básicas de humanismo (aprecio positivo e incondicional, autenticidad o congruencia y empatía)

El taller constará de 5 sesiones de 2 horas cada una. Al finalizar se les volverá a aplicar una entrevista y se les hará entrega de una constancia expedida por la FES Iztacala”

Al terminar la exposición deberán responder las preguntas ¿Para qué estoy aquí? ¿Qué espero del taller? ¿Qué estoy dispuesto(a) a aportar? de manera individual, para ello tienen cinco minutos.

Al finalizar pasarán a exponerlo en el grupo.

Actividad 3: ¿Y qué más?

Objetivo: Los participantes expresaran a sus compañeros del taller cosas que les gusten de ellos o algo que siempre han querido decirles.

Duración: 30 min.

Material:-----

Desarrollo:

Los participantes deberán caminar por toda el aula hasta que se encuentren de frente con la persona que a la que deseen decirle alguna cualidad que posee y que a ellos les agrada o alguna cuestión que siempre había querido decirles

Nota: La persona que recibe el comentario deberá responder con ¿Y qué más?, no se verá obligado a responder el halago.

Sesión 2: Actitudes básicas en la relación humana.

Objetivo: Al finalizar esta sesión los participantes conocerán cuales son las tres actitudes básicas del humanismo (aprecio positivo e incondicional, autenticidad o congruencia y empatía) y podrán aplicarlas en su vida diaria.

Actividad 1: ¿Cuáles son las actitudes básicas?

Objetivo: Los participantes conocerán las actitudes básicas del humanismo

Duración: 40 min.

Material: Presentación en Prezzi

Desarrollo:

Se Expondrá la presentación sobre las tres actitudes básicas.

“ El aprecio positivo incondicional. -

Aprecio positivo incondicional significa que no existen condiciones para aceptar al otro; ningún sentimiento de “te quiero solamente si eres esto y esto otro”. Su opuesto es la actitud evaluativa selectiva “eres malo en estos aspectos, bueno en estos otros”. Hay aceptación tanto para los sentimientos “malos” o “negativos” del otro como para los “buenos” o “positivos”.

Cuando la gente se siente apreciada incondicionalmente está cada vez más dispuesta a seguir explotando su mundo y puede comunicar estas exploraciones con menos embarazo.

La actitud aceptante es fundamental para tener la esperanza de que opere un cambio en la otra persona.

Quizá, tengo derecho a diferir con las opiniones de la otra persona en abstracto. Por ejemplo: él opina que debe destruirse y yo no opino igual. Pero puedo escucharlo y aceptar que por determinadas circunstancias, él piensa así.

Sin embargo, aparte de mi aceptación o rechazo de estos particulares enfoques, sentimientos o conductas aisladas, lo acepto y lo respeto en sí mismo como una persona valiosa. No es un animal o un caso clínico; es un ser humano que ha adoptado diversas formas de existencia en el mundo. A fin de cuentas sus conductas, sentimientos y actitudes son manifestaciones de una persona en lucha, buscando un proyecto vital lleno de sentido.

Si mi actitud es de aprecio incondicional, se crea un clima en el que el otro no está ya a la espera angustiada de la desaprobación, rechazo o crítica, a lo cual puede estar acostumbrado en la familia, la escuela, la pareja, los amigos. Ahora la persona ablanda sus defensas y puede dejar de racionalizar, negar, desfigurar, ocultar.

Estará más preparado a ser genuino y espontáneo de lo que estaba antes de experimentar mi aprecio incondicional.

El amor y el aprecio del que se habla aquí, no es posesivo, sino que busca el crecimiento del otro y le permite contemplar sus ricas potencialidades.

Pero el aprecio positivo incondicional no se debe fingir; esto resulta más desagradable que el mismo rechazo.

2. Congruencia o autenticidad.-

Facilitar el crecimiento del otro, cuando eres el (la) que eres, cuando en la relación eres honesto, sin dobleces, abierto. Esto implica que te das cuenta de tus sentimientos; que puedes vivirlos y comunicarlos si resulta apropiado. Tu relación es de persona a persona y no te ocultas detrás de algún rol.

Si no tienes un buen grado de autoaceptación y de autocomprensión, tenderás a defenderte cuando surja algo amenazante para la imagen que tienes de ti mismo y esto te hará difícil ser auténtico, congruente.

Este aspecto es importantísimo en la relación, probablemente es el más importante de todos y también el más delicado porque: ¿qué hay cuando mis sentimientos hacia el otro son “negativos”? Cabe aclarar que autenticidad no significa impulsividad ni una “franqueza” hiriente que consiste en decirle al otro algo negativo sin haberme detenido a ver qué me está pasando. Por otro lado, el hablar francamente de mis sentimientos reales apropiándome de lo que digo y no atribuyéndoselo al otro (ejemplo: “me estado aburriendo” y no: “tu me aburres” o “que aburrido eres”) puede ayudar a que la relación crezca, ya que empiezan a salir más fácilmente otros sentimientos reales. No olvidemos que la delicadeza y el respeto son esenciales en las relaciones interpersonales.

Pero la autenticidad no se debe fingir, esto resulta más desagradable que la falsedad abierta.

3. Empatía.-

¿Cuál es la actitud que más frecuentemente encuentras cuando hablas con otros?

Puede ser la evaluativa (“estás bien” o “estás mal”); la consoladora, la indiferente, etcétera.

Para Rogers, la actitud empática es “sentir el mundo privado de la otra persona como si fuera el propio, pero sin nunca perder la cualidad del como si”; es decir, siento tu coraje como propio, pero no se mezcla con el mío.

Fingir comprensión puede ser más desagradable que emitir un juicio abiertamente.

Cuadro de las patías.

<i>Empatía es:</i>	<i>Simpatía es:</i>	<i>Antipatía es:</i>	<i>Apatía es:</i>
<i>Ponerme en los zapatos del otro, como si fuera yo el otro (entenderlo).</i>	<i>Enredarme en los sentimientos del otro (por ejemplo, si él se enoja, yo me enojo).</i>	<i>Rechazar rotundamente al otro. No aceptarlo, de ninguna manera.</i>	<i>Simplemente... no sentir nada hacia el otro.</i>

Actividad 2: Presentación del cortometraje “El circo de la mariposa”

Objetivo: Los participantes rescatarán los momentos en el cortometraje donde se ven las actitudes humanistas.

Duración: 40 min.

Material: Proyector de videos, computadora, cortometraje “El circo de la mariposa”

Desarrollo:

Se proyectará el cortometraje “El circo de la mariposa”

Posteriormente se les pedirá a los participantes que digan en qué escenas del cortometraje vieron reflejadas las tres actitudes básicas del humanismo.

Finalmente se les pedirá que comenten cómo se sintieron a lo largo de esta actividad recibiendo retroalimentación.

Actividad 3: Juego de roles

Objetivo: Los participantes lograrán a través del juego de roles representar situaciones en las cuales se vean reflejadas las actitudes.

Duración: 40 min

Material: -----

Desarrollo:

Se formarán equipos de cuatro personas, solo será un equipo de 3 personas

Se les asignará una actitud básica la cual deberán representar en una situación de vida laboral. Se les dará 15 min. para ponerse de acuerdo

Pasarán al frente del grupo a representar su situación

Se les pedirá que se expresen como se sintieron a lo largo de la actividad.

Sesión 3: Autoestima

Objetivo: Al finalizar el seminario los participantes conocerán a que se refiere el concepto autoestima, sus componentes y podrán obtener herramientas para empezar a aceptarse tal cual son.

Actividad 1: ¿Qué es el autoestima?

Objetivo: El participante conocerá qué es el autoestima y sus componentes

Material: Presentación en Prezzi

Duración: 40 min

Desarrollo:

“ Todas las personas, como seres únicos e irrepetibles tenemos la posibilidad de elegir cómo queremos vivir la vida, nuestra vida. En algún momento de nuestra existencia hacemos un alto en el camino y nos autoevaluamos con respecto a lo que hemos hecho, si ha sido o no satisfactorio y si esto fue lo que elegimos ser.

Todo lo que realizamos a diario, la forma en que nos vemos a nosotros mismos, las metas que nos fijamos, los motivos que tenemos, las actitudes que asumimos, están en función de lo que queremos ser en este mundo. La vida debemos asumirla con responsabilidad, entendiendo a ésta como las posibilidades que tengo para responder a los retos que busco o se me presentan, comprometiéndome con mis acciones y decisiones.

“La autoestima es una necesidad básica de la personalidad, los elementos de la autoestima alta son: respeto y aprobación, capacidad real, logros y éxitos, el actuar conforme a nuestra propia naturaleza interna y la aceptación de ella”. Abraham Maslow.

La autoestima es considerada uno de los pilares más importantes del Desarrollo Humano. Es conocimiento, concientización y práctica de todo el potencial de cada individuo, ya que del modo en el que nos sentimos con respecto a nosotros y nosotras mismas influirá en gran medida en nuestro trabajo, familia, amor y en las relaciones con nuestros compañeros, padres, hijos, etcétera.

¿Qué es autoestima?

La autoestima es la suma de la confianza y el respeto por sí mismo.

La autoestima es la clave del éxito o fracaso y nos permite comprendernos y comprender a los demás.

El valor propio se aprende dentro de la familia a través de las experiencias que se viven y de los mensajes de valor que nos comunican.

Todo lo que pienso, deseo, quiero, etcétera sólo me pertenece a mí como persona única y conocerme y quererme es importante, valorando lo que soy me permite estimarme y quererme.

Los pilares de la autoestima.

A continuación, se presenta la escalera de la autoestima que nos permite comprender el proceso que nos lleva a la autoestima.

Autoconocimiento.

El auto conocimiento es conocer las partes que nos componen como persona. Qué tanto conozco mi cuerpo físico, mis sentimientos, cuáles son mis pensamientos, etc.

El ser humano se queja constantemente de no ser entendido por las personas con las cuales convive. Este hecho le produce sufrimiento y lo refleja en coraje y depresión por citar algunas.

¿qué sucede en mi interior? ¿quién soy realmente? El desarrollo personal no consiste en quitarme éstas máscaras, sino descubrir qué hay detrás de cada una.

LA ORACIÓN DE LA RANA por Anthony de Mello.

Una mujer estaba agonizando y de pronto tuvo la sensación de que era llevada al cielo y presentada ante el tribunal.

“¿Quién eres?” dijo una voz.

“Soy la mujer del alcalde” respondió ella.

“Te he preguntado quien eres, no con quien estás casada”

“Soy la madre de cuatro hijos”

“Te he preguntado quien eres, no cuantos hijos tienes”

“Soy una mujer de escuela”

“Te he preguntado quien eres, no cual es tu profesión”

Y así sucesivamente, respondiera lo que respondiera, no parecía poder dar una respuesta satisfactoria a la pregunta ¿Quién eres?

“Soy una cristiana”

“Te he preguntado quien eres, no cual es tu religión”

“Soy una persona que iba todos los días a la Iglesia y ayudaba a los pobres”

“Te he preguntado quien eres, no lo que hacías”

Evidentemente no consiguió pasar el examen, por lo que fue enviada a la Tierra. Cuando se recuperó de su enfermedad, tomó la determinación de averiguar quién era y todo fue diferente.

Autoconcepto.

El autoconcepto es una serie de creencias acerca de mí mismo que se manifiestan en la conducta. Cada persona se forma a lo largo de su vida una serie de ideas o imágenes que lo llevan a creer que así es.

Mientras yo me estime y me quiera, puedo buscar con valor y optimismo soluciones a los problemas con que me enfrento y puedo irme descubriendo cada vez más. Ningún juicio es tan importante como mi propio juicio.

El problema profundo de las personas que no son entendidas, es que la primera que no se entiende es la persona misma.

Cuento del águila real.

“El canto del pájaro” por Anthony de Mello.

Un hombre se encontró un huevo de águila. Se lo llevó y lo colocó en un nido de una gallina de corral. El aguilucho fue incubado y creció en la nidada de pollos. Durante toda su vida el águila hizo lo mismo que hacían los pollos, pensando que era un pollo.

Escarbaba la tierra en busca de gusanos e insectos, piando y cacareando. Incluso sacudía las alas y volaba unos metros por el aire, al igual que los pollos. Después de todo ¿no es así como vuelan los pollos?

Pasaron los años y el águila se hizo vieja. Un día divisó muy por encima de ella, en el amplio cielo, una magnífica ave que flotaba elegante y majestuosamente por entre las corrientes de aire, moviendo apenas sus poderosas alas doradas. La vieja águila miraba asombrada hacia arriba...

¿Qué es esto? Preguntó a una gallina que estaba junto.

“Es el águila, reina de las aves” respondió la gallina. Pero no pienses en ello, tú y yo somos diferentes a ella, de manera que el águila no volvió a pensar en ello y murió pensando que era gallina de corral.

Autoevaluación.

Para hacer una evaluación de nuestra conducta la debemos hacer en forma honesta y con pasión, considerando el ambiente y las circunstancias en que vivimos.

Para practicar la autoevaluación de manera congruente, necesitamos respetar:

nuestras ideas,

- *habilidades,*
- *necesidades,*
- *valores*

Buscando una forma de expresión adecuada a la realidad (recuerda la asertividad).

Debemos evaluar nuestra conducta cuando establecemos una relación honesta sin abandonar nuestro sentido de identidad; cuando aprendemos a ser amables sin sacrificarnos a nosotros mismos; cuando aprendemos a cooperar con los demás sin presionar nuestras normas y convicciones.

Nuestra vida no pertenece a los demás y no estamos en la Tierra para vivir de acuerdo a las expectativas de las otras personas, sino a las propias.

Autoaceptación.

Aceptar no significa necesariamente gustar. Aceptar no significa que no podamos o deseemos cambiar algo. Significa experimentar sin negación que los hechos son hechos.

Aceptarnos es admitir la realidad de nuestros pensamientos, sentimientos y acciones. La aceptación supone nuestra disposición para aceptar que pensamos que pensamos, sentimos que sentimos y deseamos que deseamos.

Es considerar cualquier parte de uno mismo:

Todo esto es una expresión de mí; no necesariamente una expresión que me gusta o que admiro, pero una expresión de mí a pesar de todo, al menos en el momento que tuvo lugar.

Aceptar es más que reconocer o admitir simplemente; es experimentar estar en presencia de, contemplar la realidad de algo, integrar mi conciencia. Abrirme y experimentar plenamente las emociones no deseadas.

La aceptación de sí mismo es la condición plena del cambio y el crecimiento. Así pues, me enfrento a un error y soy libre de aprender de él y de hacer mejor las cosas en el futuro. No puedo aprender de un error que no pueda aceptar haber cometido. La aceptación no es crítica ni resignación a lo que somos, sino una gran aceptación a lo que verdaderamente somos. Seres valiosos con grandes errores, pero con muchos aciertos.

Autorespeto.

Respetarse es amarse a sí mismo. Es vivirse con dignidad. Es entender las propias necesidades para satisfacerlas y expresar y manejar de forma conveniente los sentimientos y emociones, sin hacer daños ni culparse.

Buscar y valorar todo aquello que lleve a sentirte una persona orgullosa de sí misma. La autoconfianza es el autorespeto y éste se sostiene viviendo auténticamente. En eso consiste el coraje o valentía de ser quienes somos, preservando la congruencia entre nuestro ser interior y el ser que representamos al mundo.

Respeto lo que pienso, siento y hago.

OBSERVACIONES DE COMPORTAMIENTO SIN AUTORESPETO:

- *Rechazar los cumplidos:*
- *Inventar excusas para explicar que te ves bien:*
- *Darle crédito a los demás cuando en realidad yo lo merezco:*
- *Usar referencias a otras personas cuando se habla:*
- *Apoyarte en opiniones de los demás:*
- *Negarte a pedir algo, porque piensas que no te lo mereces.*
- *No comprarte algo porque piensas que otra persona lo merece más.*
- *Usar apodos con implicaciones peyorativas para referirte a ti mismo.*

Autoestima.

Autoestima es la experiencia fundamental de que podemos llevar una vida significativa y cumplir sus exigencias; es la disposición a considerarse competente para hacer frente a los desafíos de la vida y sentirse merecedor de la felicidad.

La esencia de la autoestima es confiar en la propia mente y saber que somos merecedores de la felicidad; pero la felicidad se busca.

El valor de la autoestima radica no solamente en el hecho de que nos permite sentir mejor sino que nos permite vivir mejor, responder a los desafíos y a las oportunidades con mayor ingenio y de forma más apropiada. Es vivir con el éxito.

Si una persona se conoce y es consciente de sus cambios, valores, capacidades, aciertos, habilidades, limitaciones, las acepta y las respeta, tiene autoestima.

Autoestima es la forma como nos sentimos nosotros mismos. Afecta en todas las formas los aspectos de nuestra vida, desde como funcionamos en el hogar, en el trabajo, en la Iglesia, con los hijos, cónyuge, etc.

La autoestima es la clave del éxito o del fracaso. Una persona con autoestima vive y comparte la integridad, honestidad, comprensión y amor. Tiene fe en sus decisiones. La independencia es una virtud en la autoestima.

Aceptar que todo empieza dentro de uno mismo, afecto o desprecio, apatía o vitalidad, rechazo o aceptación es vital para nuestro desarrollo personal.

“amarse a uno mismo es la aventura más grande que dura toda la vida”

Oscar Wilde.”

Actividad 2: “¿Qué ves en el espejo?”

Objetivo: Los participantes logran autoconocerse viendo sus virtudes y defectos en ellos mismos.

Material: Espejos y el cortometraje “Mira en el espejo y que es lo que ves”

Duración: 15 min.

Desarrollo:

Para comenzar se proyectará el cortometraje “Mira en el espejo y que es lo que ves”

<https://www.youtube.com/watch?v=0veDyRVv9KE>

Posteriormente se le entregará a cada participante un espejo y se les pedirá que lo coloquen frente a ellos viendo fijamente su reflejo mientras escuchan las instrucciones.

“Ahora vete en el espejo.... reconócelte como persona..... observate ... dime ¿qué ves?.... ¿Como te persibes?..... no me digas solo piénsalo..... piénsalo.... ¿Cómo qué tipo de persona te ves?..... ¿Crees que eres guapa o guapo?..... mirate.....¿te quieres? ¿te aceptas tal y cómo eres?..... mirate..... ¿que vez?..... ¿Cómo eres?..... ¿Que cosas buenas ves en ti?..... piensa.....observa el color de tus ojos.... de tu piel.....de tu cabello... observa la forma de tu boca....de tu nariz..... ¿Te has puesto a pesar que eres un ser único e irreplicable?..... piensa en las cosas que no te agradan.....ahora mírate¿Te das cuenta que lo bueno y malo en ti es lo que te forma como persona?..... mirate..... ¿Vez lo maravilloso que eres? reconócelte..... quíerete..... di “me quiero y me acepto”..... si tuvieras que decirte algo ¿Que sería?.....ahora piensa ¿Que es lo que ves?..... ”

Posteriormente se les pedirá que compartan el cómo se sintieron a lo largo de esta actividad, ¿Que les hizo sentido? y ¿Cómo se sienten con ellos mismos?

Actividad 3: Proyección del video “si pudieras cambiar algo de ti ¿Que sería?”

Objetivo: Que los participantes reflexionen acerca de su autoaceptación

Material: video “si pudieras cambiar algo de ti ¿Que sería?”

Duración: 15 min.

Desarrollo:

Se proyectará video *“si pudieras cambiar algo de ti ¿Que sería?”*

<https://www.youtube.com/watch?v=2IKlpD37CPI>

Posteriormente se les pedirá que reflexionen acerca de las preguntas que se marcan en el video y que lo compartan

Finalmente se les pedirá que compartan ¿que les hizo sentir? ¿Que les dejó el video?

Actividad: 4: Apreciando mi cuerpo

Objetivo: Los participantes valorarán su cuerpo y su salud a fin de quererlo y cuidarlo.

Duración: 10 minutos.

Material: Figura humana en una hoja de rotafolio.

Desarrollo:

Al centro del pizarrón o de una hoja de rotafolio se traza la silueta grande de una persona. Se invita al grupo a pasar una a una a dibujar los órganos principales y partes internas y externas del cuerpo. Al momento de pasar al pizarrón cada persona tendrá que decir por ejemplo: “Yo aprecio mis manos, porque me permiten saludar y acariciar”. Todos irán dibujando y diciendo, al mismo tiempo, por qué aprecian esa parte de su cuerpo.

Finalmente se les preguntará ¿qué tanto me conozco?, ¿qué parte de mi cuerpo puedo reconocer con mayor facilidad?, ¿qué parte de mi cuerpo no puedo reconocer?, ¿qué parte de mi cuerpo reconozco? etc.

Actividad 5: Dibujándome

Objetivos: Las participantes valorarán la autoestima como un factor fundamental

Duración: 40 minutos

Materiales: Hojas blancas, lápices, marcadores y antifaces.

Desarrollo:

Se colocarán en forma de círculo el número de sillas correspondientes a la mitad del grupo, dejando separación entre cada una.

Se pedirá a los participantes con el número 2 tomen asiento, cierren los ojos y se coloquen los antifaces. A los participantes con el número 1, pide que elijan a una persona que conozcan poco o que no conozcan y permanezcan parados frente a ella.

Se les dirá a quienes están sentados que deben poner toda su atención a lo que van a escuchar y que deben permanecer en silencio.

Los participantes 1 se describirán físicamente, emocionalmente y finalmente, se describirán a sí mismos por medio de una metáfora, es decir, a partir de un objeto, persona o animal con el que se identifiquen por algunas características de ese objeto, animal o persona.

Ejemplo: “Soy como un árbol frondoso, con mucho follaje que doy sombra y me gusta jugar con el viento y la lluvia”, “Me identifico con un delfín porque me gusta el agua, la libertad, porque son inteligentes”, “Me identifico con Sor Juana Inés de la Cruz por su valentía para decir lo que pensaba y lo que sentía de manera poética”.

Concluidas las descripciones de los participantes 1, se pedirá a los participantes 2 que traten de recordar la mayor cantidad de información posible.

Después se solicita a los 1 que se quiten el antifaz. Es importante que los número 2 no vean a los 1

Se cambiarán los papeles, los 1 se sientan y los 2 se levantan para repetir el ejercicio.

Se les daán dos hojas blancas a cada uno de los participantes y se les pedirá que en una de ellas dibujen las características físicas y emocionales de la persona que se describió, (sólo las características mencionadas); en la otra hoja dibujarán la metáfora (objeto, animal o persona), con la que se identifica la persona.

Posteriormente se ponen los dibujos de la descripción física en el centro del salón y cada participante tendrá que encontrar el dibujo que corresponda a su persona. Después se hará lo mismo con la descripción metafórica.

Se les pedirá que contesten las siguientes preguntas ¿Cómo me sentí? ¿De qué me doy cuenta mientras hablé? ¿De qué me doy cuenta mientras escuchaba?

Finalmente, reflexionaran con las siguientes preguntas ¿Me identifiqué inmediatamente con el dibujo? ¿Me costó trabajo? ¿Cómo me veo? ¿Qué parte de mí fue más sencillo describir? ¿En cuál parte pensé más? ¿En cuál me detuve? ¿A qué conclusión llego? ¿De qué me doy cuenta?

Sesión 4: Atención, escucha y asertividad

Objetivo: Los participantes conocerán la importancia de la atención y escucha a la hora de ofrecer a la hora de atender a los pacientes, así como el ser asertivos.

Actividad 1: Exposición del tema

Objetivo: Los participantes conocerán que es la atención y escucha así como su importancia

Duración: 40 min.

Material: Presentación en Prezzi

Desarrollo:

Se expondrá el tema:

“¿Qué significa escuchar?”

Prestar atención, siendo un concepto tan simple, es sorprendente cuan seguido fallamos en ponerlo en práctica. Es frecuente escuchar un dialogo como el siguiente: “No me estás escuchando”, “Ah, ¿no? Si quieres te digo lo que dijiste”. La verdad es que la persona no quiere que le repitas lo que dijo, quiere que estés presente para ella y que no te distraigas.

“La capacidad de escuchar es una habilidad indispensable para el crecimiento personal (escucharse) y revela una actitud abierta hacia los demás y el deseo de establecer una relación significativa y justa con ellos”.

Una auténtica relación personal implica siempre que “estoy, al menos durante unos instantes completamente presente a otra persona, que estoy de lleno con ella”.

Lo que no debo hacer, al acompañar “al otro”.

Existe, dentro del contexto humanista, algo a lo que se le llama “La docena sucia”. Se trata de doce respuestas verbales muy comunes, que obstaculizan la escucha y la comprensión. Cuando el otro te comunica su experiencia, tú:

1. *Ordenas, diriges, mandas. ejemplo: “no me hables así”, “deja de quejarte”, “lo que tú tienes que hacer, es...”*
2. *Adviertes, amonestas, amenazas. ejemplo: “si lo haces, te vas a arrepentir”, “si sigues con ese carácter, te vas a quedar solo”.*
3. *Exhortas, sermoneas, aleccionas (deberías). ejemplo: “no deberás sentirte así”, “siempre debes decir la verdad”, “deberías dejar de...”.*
4. *Aconsejas, das soluciones o sugerencias. ejemplo: “ve y pídele perdón”, “no le hagas caso”.*
5. *Das discursos, cátedra, argumentos lógicos. ejemplo: “solo en la convivencia aprenderás a ser tú mismo”, “al que es buen hijo, le va bien en la vida”.*
6. *Juzgas, criticas, culpas, estás en desacuerdo (juicio negativo). ejemplo: “no estás pensando con claridad”, “piensas eso por tu inmadurez”, “perdóname pero tú tuviste la culpa”, “estás en un error”.*

7. *Recompensas, estás de acuerdo (juicio positivo). ejemplo: “te doy toda la razón”, “muy bien, eres increíblemente inteligente”.*
8. *Pones apodos, ridiculizas, avergüenzas. ejemplo: “claro que sí, doña perfecta”, “¿no te da vergüenza?”, “¿oyeron la tontería que dijo fulano?”*
9. *Interpretas, analizas, diagnosticas. ejemplo: “lo que pasa es que te dan celos”, “no finjas, tu intención era otra”, “te gusta por tu complejo de edipo”, “te quieres vengar”.*
10. *Reafirmas, simpatizas, consuelas, apoyas (negando la fuerza de los sentimientos del otro). ejemplo: “a todos nos pasa eso alguna vez”, “es normal sentirse así”, “pero tienes otras muchas cualidades”, “no le hagas caso, está loco”.*
11. *Preguntas, interrogas (te centras en la información, más que en la persona). ejemplo: “¿desde cuándo te sientes así?”, “¿quién te metió esa idea en la cabeza?”, “¿qué harías en caso de...?”*
12. *Distraes, humorizas, entretienes. ejemplo: “olvidado ya...¿quieres?”, “mejor me lo dices luego”, “hablemos de algo menos deprimente”, “mátalo de plano”, “ahí te va un chiste, para que te alegres”.*

Estos patrones de respuesta son más dañinos en la medida que se convierten en nuestra forma habitual de responder.

Barreras de comunicación.

-Prejuicios u opiniones anticipadas acerca de la otra persona, que puede originarse por su presencia física, actitudes y roles.

-Dificultad para aceptar que la otra persona es diferente, y que nuestra diferencia puede enriquecerse mutuamente.

-Tendencia a evaluar, como moralmente bueno o malo lo que el otro comunica, de acuerdo a la propia escala de valores.

-Condiciones externas, ruido intromisiones, distracciones, llamadas telefónicas, y todo tipo de cosas que pueden hacer perder la concentración.

-Estar en un dialogo interno con nosotros mismos, a un volumen tan alto que no escuchamos al otro. Generalmente procede de asuntos no resueltos que se apoderan de nuestro campo de conciencia.

¿Cómo lograr la atención hacia el otro?

Simplemente siendo empáticos con la otra persona, evitando la docena sucia hasta donde sea posible y escuchando (nunca oyendo).

Si tú aprendes a prestar atención, lograrás las siguientes metas:

- *Darte cuenta y discriminar.- prestar atención a todo lo que constituye el medio ambiente de mi vivir; la relaciones interpersonales de mi entorno, lo que sucede dentro de mí, lo que pasa en mi ámbito social, familiar e interpesonal y lo que sucede en la esfera internacional. Sobre todo, ser consciente de mi pertenencia a una sociedad, a una familia.*

- *Respeto.- una forma muy impotante de vivir el respeto hacia el otro es prestarle atención total.*

- *Refuerzo.- cuando alguien no nos pone atención no sentimos ganas de seguirnos comunicando y además podemos sentirnos “descontados” o poco importantes como personas. en cambio, la atención total nos refuerza en el sentimiento del propio valer y en los deseos de seguirnos expresando.*

Actividad 2: No te escucho

Objetivo: Los participantes entenderán la importancia de escuchar con atención

Duración: 15 min.

Material:-----

Desarrollo:

Se le pedirá a los participantes que formen parejas y que se coloquen de espaldas.

Un integrante de la pareja deberá compartir gustos, planes, información personal o lo que guste a su pareja. Todas las parejas lo harán al mismo tiempo. Tendrán 2 min.

Al finalizar seguirá el otro integrante

Se les pedirá que expresen cómo se sintieron.

Posteriormente se les pedirá que se coloquen de frente viéndose a los ojos y deberán compartir gustos, planes, información personal o lo que guste a su pareja. Todas las parejas lo harán al mismo tiempo. Tendrán 2 min.

Actividad 3: Asertividad

Objetivo: Los participantes conocerán conceptos básicos acerca de la asertividad para así poderla implementar en su vida personal y su vida laboral .

Duración: 40 min.

Material: Presentación en power point

Desarrollo:

“Ser asertivo significa ser capaz de defender nuestros derechos sin ser agresivos y sin renunciar a ellos mediante la huida.

Todos tenemos derecho a:

- 1. Ser tratados con dignidad y respeto.*
- 2. Expresar nuestros pensamientos, sentimientos y opiniones.*
- 3. Negarnos a peticiones que no queremos realizar.*
- 4. Mostrarnos ineficientes en casos de presión emocional.*
- 5. Ser débiles y falibles ante situaciones difíciles y apremiantes.*
- 6. Equivocarnos, cometer errores.*
- 7. Ser escuchados.*
- 8. Pedir reciprocidad (dar, pero también recibir).*

9. *Amar y ser amados.*

10. *Ser felices.*

¿ Qué hacer y qué no hacer para ser asertivos?

<i>Lo que conviene hacer</i>	<i>Lo que no conviene hacer</i>
<i>1. Ser sinceros con nosotros mismos.</i>	<i>1. Dejar de aclarar las cosas o aclararlas fuera de tiempo.</i>
<i>2. Ser honestos.</i>	<i>2. Gritar innecesariamente.</i>
<i>3. Ser oportunos.</i>	<i>3. Ofender al otro.</i>
<i>4. Ser claros.</i>	<i>4. Humillar al otro.</i>
<i>5. Dejar a nuestro mensaje el tono necesario.</i>	<i>5. Calificar al otro.</i>
<i>6. Tener el control emocional.</i>	<i>6. Perder el control emocional.</i>
<i>7. Abordar las cosas cuando éstas se dan.</i>	<i>7. Renunciar a reclamar por miedo.</i>
<i>8. Tener confianza en que vamos a decir las cosas bien.</i>	
<i>9. Decir las cosas sin temor de que el otro se moleste.</i>	

Técnicas de Asertividad.-

1. El disco rayado.- Consiste en repetir persistentemente nuestro mensaje, hasta lograr lo que deseamos.
2. Me digas lo que me digas.- Son respuestas empáticas con el otro. Ponerme en sus zapatos, sin involucrarme con él.

Ejemplos:

a) Del disco rayado:

Yo: ¿Por qué llegaste tarde Juan?

Juan: Perdón.

Yo: Me gustaría que me explicaras... ¿por qué llegaste tarde, Juan?

Juan: Te prometo que no vuelve a suceder.

Yo: Juan, quiero saber el motivo de tu tardanza.

Juan: Es que me quedé hablando con el mi esposa.

Yo: Espero que no se vuelva a repetir. Pasa, Juan.

b) Del “me digas lo que me digas”

Pedro: ¡Eres un tonto! No sirves para nada.

Yo: Entiendo que estés molesto por lo que hice, pero creo que aunque tú lo pienses así, no soy un tonto. Solamente me equivoqué.

c) *Del espejo mágico.*

Laura: Ya me tienes harta. Te voy a.... Eres una chismosa.

Yo: Laura, creo que te estás enojando demasiado por un malentendido.

Laura: Ningún malentendido, te voy a golpear.

Yo: No creo que se solucione nada así. Mejor cálmate para poder hablar.

Tipos de respuesta que damos:

a) *Agresiva.- Atacar al otro, hacerlo sentir mal, ofenderlo, recriminarle, resaltar sus defectos.*

b) *Pasiva o de huida.- Evitar dar una respuesta, quedándonos callados, desviando la mirada, saliendo del lugar; pero siempre pensando en lo posible de una venganza o guardando rencor.*

c) *La respuesta asertiva consiste en decir en el momento justo, con el tono justo y la persona indicada lo que tenemos que decirle, sin ofenderlo.*

Ejemplo:

Jorge se encuentra hablando con su hijo mayor, Carlos y Laura, una de sus hijas menores, se dedica a interrumpir la plática:

Jorge: Entonces, Carlos debes entender que....

Laura: ¡Hombre! Qué tema tan repetitivo... siempre nos dices lo mismo.

Jorge puede dar estos tipos de respuesta:

Respuesta agresiva.- “Si no te parece Laura, te puedes ir de aquí. La puerta está muy ancha. Es más, no tiene caso que te quedes, si según tú lo sabes todo o párate aquí al frente para hacerlo”.

Respuesta asertiva.- “Agradezco tus comentarios Laura, porque así me doy cuenta que no te está gustando que repita tanto lo que les digo. Solo te quiero pedir dos cosas: Que en este momento me permitas terminar y si gustas, al final de la lo que le diga a tu hermano comentamos entre todos qué podemos hacer para mejorar la situación. Gracias Laura. Bien, entonces te decía Carlos...”

LA ASERTIVIDAD NO ES ALGO QUE LEYENDO SE APRENDA; ES UNA ACTITUD Y SOLAMENTE CON LA PRACTICA SE LOGRA.”

Actividad 4: Cortometraje “cupidity”

Objetivo: Los participantes podrán ver la importancia de tener una comunicación asertiva

Duración: 25 min.

Materia: Cortometraje “cupidity”

Desarrollo:

Se proyectará el **Cortometraje “cupidity”**

<https://www.youtube.com/watch?v=WKhwoPA8mOY>

Posteriormente se les pedirá que analicen en qué momento se obtuvo una comunicación asertiva y cuáles fueron los beneficios de tenerla

Finalmente se les pedirá que den un ejemplo de cuando ellos han tenido una comunicación con asertividad

Sesión 5: Relaciones humanas

Objetivo: Al finalizar el seminario los participantes conocerán la trascendencia de las relaciones humanas identificando los aspectos que intervienen en su dinámica, principalmente en el ámbito laboral

Actividad 1: ¿Qué son las relaciones humanas?

Objetivo: El participante conocerá qué son las relaciones humanas y su importancia

Material: Presentación en Prezzi

Desarrollo:

“Se refieren al trato que establecemos con quienes nos rodean y a la manera como interactuamos; siempre permeada por nuestros propios conceptos, la aceptación de nosotros mismos, nuestros valores, personalidad y dentro de contexto social.

Las relaciones humanas se pueden clasificar como:

- Primarias: Cuando el intercambio es de carácter afectivo con personas que pertenecen a nuestra familia de origen, pareja o amigos.

-Secundarias: Se dan con otras personas en la escuela (maestroalumno), el trabajo (jefe-colaborador, entre colaboradores) y con personas de otras profesiones cuyos servicios solicitamos en algún momento o tenemos relación con ellas en una forma circunstancial.

Las relaciones humanas son necesarias, puesto que siempre estamos en interacción con otras personas.

Las relaciones humanas armónicas forman parte de un proceso que requiere del conocimiento de los elementos que las componen y de cómo éstos se combinan; así como del autoconocimiento de nosotros como personas y del reconocimiento y aceptación de los demás como seres humanos.

A veces las relaciones que establecemos con los demás integrantes de los diferentes grupos que formamos (familiar, laboral o social) no son tan armónicas como quisiéramos.

Un aspecto fundamental en las relaciones humanas es la comunicación; y podemos afirmar que la comunicación que se establece en las relaciones humanas es situacional, es decir que en las relaciones humanas no existen recetas; no existen reglas de aplicación universal. No obstante, podemos identificar elementos que nos pueden ayudar a llevar relaciones aceptables y hasta excelentes con las personas con las que nos relacionamos

Es necesario destacar que la forma en que establecemos relaciones humanas es reflejo directo de la autoestima. Como la comunicación, la autoestima también es un elemento sustancial de las relaciones humanas, ya que a medida que tengamos una autoestima fortalecida, podremos valorar nuestras ideas, actitudes, ser nosotros mismos y aceptar el reconocimiento de los demás; de manera análoga, podremos validar las ideas, actitudes, sentimientos, emociones y pensamientos de los otros; así, en estas relaciones, podremos tener confianza en los demás de que seremos aceptados y reconocidos, al tiempo que también lo hacemos con los otros

Es precisamente en esa interacción que satisfacemos necesidades, encontramos motivos y adoptamos actitudes que sean útiles para continuar nuestro desarrollo y participar en el crecimiento integrador de quienes se relacionan con nosotros.

Las relaciones humanas se complican cuando nos damos cuenta de que el concepto que tenemos de nosotros mismos no necesariamente concuerda con el concepto que los demás tienen de nosotros.

Por ejemplo: es posible que alguien se conciba como un ser abierto y espere que los demás se acerquen con facilidad, sin embargo, los demás perciben cierto retraimiento y ensimismamiento en esta persona y evitan la relación con ella. De ahí que sea primordial ser congruentes entre lo que pensamos, sentimos, decimos y hacemos. Una condición básica para establecer relaciones honestas con otros, consiste en ser auténticos. En este punto la comunicación no verbal tiene una gran relevancia, ya que lo que “hablamos” con el cuerpo tiene un mayor impacto porque es espontáneo, puesto que surge del inconsciente y no reparamos en ello, lo hacemos sin meditarlo

Barreras de las relaciones humanas

Aunque nos encontramos frente a un proceso complejo podemos identificar algunas de las principales barreras de la comunicación en las relaciones humanas en las siguientes acciones:

1. Ordenar o mandar 2. Interrogar con insistencia 3. Ignorar, no poniendo atención 4. Juzgar o enjuiciar 5. Advertir o amenazar 6. Distraer, entretener o evadir 7. Sermonear a manera de aleccionar 8. Minimizar 9. Criticar, ridiculizar o avergonzar. 10. Etiquetar 11. Compadecer o consolar 12. La ambigüedad en victimizando al otro el lenguaje 13. Descalificar 14. Intimidar

Existen por otra parte barreras psicológicas que nos impiden establecer relaciones armónicas, se refieren a:

- *La resistencia al cambio.*
- *No ser conscientes de nuestra necesidad de actualizarnos*
- *Los prejuicios*

- *La intolerancia, nos impide reconocer que las opiniones diferentes de la nuestra también son válidas*

Facilitadores de las relaciones humanas

- 1. Permitir que todas y todos expresen con libertad sus opiniones.*
- 2. Escuchar con atención sus razonamientos antes de exteriorizar los propios, lo que no necesariamente implica que sean contrarios a los nuestros.*
- 3. Entablar el diálogo.*
- 4. Participar en el establecimiento de un ambiente favorable para llegar a acuerdos y consensos.*
- 5. Respetar y validar a las y los otros. 6. Reconocer el derecho a existir de los otros.*

Por supuesto que es importante también observar algunos detalles de nuestra convivencia cotidiana:

- La incompreensión y la comunicación no efectiva entre las personas, provoca situaciones de crisis y conflictos en la convivencia que pueden derivar en serios obstáculos para el establecimiento de relaciones armónicas y productivas.*
- Analicemos nuestra participación en nuestras relaciones, de manera sincera, honesta y auténtica y reflexionar antes de justificar, culpar o responsabilizar a los demás.*
- Recordar que cada cual es responsable de sí mismo, de sus pensamientos, actitudes, conductas, de sus emociones y sentimientos; cada cual decide qué hacer y cómo manejarse con respecto a ellos.*
- Nadie puede, ni debe decirnos qué cambiar, ni cuándo, ni en qué forma. No es válido tratar de “convencer” a los otros de que cambien, según nuestros propios parámetros, porque consideremos que “están mal”.*
- Saber escuchar nos permite una participación asertiva con las demás personas.*

-Ser respetuosos y validar a las personas, nos hace participar activamente de nuestro crecimiento y el de los otros. -Respetar las opiniones de los demás implica reconocer su condición de persona y también validamos la nuestra, aceptando que nuestra verdad no es absoluta.

El propósito final de las relaciones humanas, consiste en facilitar procesos de crecimiento, en los que la interacción e intercambio enriquecen el desarrollo de cada individuo..”

Actividad 2: Barreras de las relaciones humanas

Objetivos: Las participantes analizarán las barreras que se presentan en las relaciones humanas

Duración: 30 minutos

Materiales: Tarjetas blancas

Desarrollo:

Se les entregará a cada miembro del taller una tarjeta que contenga alguna barrera de las relaciones humanas

De acuerdo a la información contenida en cada tarjeta, ellos tendrán que responder a la persona que acudirá a pedir su opinión o apoyo para darle solución a un problema

Al participante que sea el que busque una solución a su problema, se le pedirá que piense en algún problema del que desee encontrar una solución, ya que lo expondrá a cada uno de los integrantes con el propósito de considerar varias opciones para la solución del mismo.

Se colocarán en forma de círculo sillas . La persona que expondrá su problema pasará con cada uno de ellos

Al término del ejercicio pedirá a la persona que expuso su problema que comparta cómo se sintió y de qué se dio cuenta según de las diversas respuestas.

Se preguntará al resto de los participantes ¿De qué se dan cuenta?, ¿En qué se parece este ejercicio a la vida cotidiana? y ¿Cómo le darían ellos una solución a ese problema?

Actividad 3: Cortometraje

Objetivos: Las participantes analizarán en el video las características de las relaciones humanas y su importancia

Duración: 20 minutos

Materiales:

Cortometraje

"Validation"

https://www.youtube.com/watch?v=7ar_TSI2mP4

Desarrollo:

Se les proyectará a los participantes el cortometraje

Posteriormente se les cuestionara ¿Qué les pareció el video? ¿Que relación encuentran con las relaciones humanas y el video?

Actividad 4: Actividad de cierre

Objetivos: Las participantes reflexionarán acerca de su sentir y su percepción ante la vida.

Duración: 25 minutos

Materiales: Chocolate

Desarrollo:

Se les dirá a los participantes que pongan atención a las instrucciones guardando silencio:

“Cierra los ojos..... Ponte en una posición cómoda para ti..... Ahora respira..... concéntrate en tu respiración..... Siente como entra el aire a tu cuerpo..... inhala y exhala..... Escucha los ruidos a tu alrededor..... ¿qué te recuerdan?..... inhala y exhala..... Ahora concéntrate en ti..... que sientes en este momento.... Inhala y exhala..... Cómo te sientes contigo mismo..... Te sientes satisfecho con lo que has logrado hasta ahora..... Inhala y exhala Ahora coloca la palma de tu mano hacia arriba... pondré un objeto en ella..... listo lo tienes en tu mano ahora tócalo ¿que sientes ?..... que forma tiene..... Lo reconoces?..... ¿qué te recuerda?.... Ahora llévalo hacia tu oído y que

escuchas?.... ¿Qué recuerdos te vienen a la mente?.... Ahora destápalo y huele..... ¿Qué aroma tiene?..... te gusta???... que te recuerda?..... Bien ahora pensemos.....¿ te has puesto a pensar que muchas personas no pueden oler, sentir o escuchar así como tú lo acabas de hacer?.....¿ Que sientes o piensas al escuchar esto?..... Ahora piensa que te hizo sentir y recordar ese objeto.....piensa.... En todo lo bueno y malo que has hecho..... piensa que todas esas acciones te han hecho llegar hasta aquí..... Hasta este momento y este lugar.... Siéntete orgulloso porque no cualquiera lo logra..... ahora piensa..... En que todas las cosas que tenemos nos forman como persona.... ¿Que sientes en este momento?..... ahora bien puedes abrir los ojos y observa el objeto..... ¿qué quieres hacer con él?..... Quizás comerlo.. O guardarlo.. O regalarlo..... En este momento así como en tu vida tu decide qué hacer con el objeto..... Ahora inhala y exhala ”