

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL  
SUPERVISADO –EPS–**

**“ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIO LABORAL PARA TRABAJADORES  
ANTIGUOS Y DE RECIENTE INGRESO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE  
AGUA SANTA LUISA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA EMPAGUA”**

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO  
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR  
NORMAN STUARDO DE LEÓN CURLEY**

**PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE  
PSICÓLOGO**

**EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIADO**

**GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2016**

The background of the document features a large, faint watermark of the official seal of the University of San Carlos of Guatemala. The seal is circular, with the Latin motto "CETERAS ORBIS CONSPICUA CAROLINA ACCADEMIA COACTEMALENSIS INTER" inscribed around the perimeter. The central emblem depicts a shield containing a seated figure, likely a saint or historical figure, flanked by two lions. Above the shield is a crown, and below it is a banner with the word "PLUS". To the right of the shield is another banner with the word "ULTRA".

CONSEJO DIRECTIVO  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Licenciado Abraham Cortez Mejía  
**DIRECTOR**

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina  
**SECRETARIO**

Licenciada Dora Judith López Avendaño  
Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez  
**REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES**

Pablo Josue Mora Tello  
Mario Estuardo Sitaví Semeyá  
**REPRESENTANTES ESTUDIANTILES**

M.A. Juan Fernando Porres Arellano  
**REPRESENTANTE DE EGRESADOS**

C.c. Control Académico  
EPS  
Archivo  
REG. 773-2016  
CODIPs. 2629-2016

De Orden de Impresión Informe Final de EPS

03 de noviembre de 2016

Estudiante  
Norman Stuardo De León Curley  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto TRIGÉSIMO SÉPTIMO (37º.) del Acta SESENTA Y CUATRO GUIÓN DOS MIL DIECISÉIS (64-2016) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 28 de octubre de 2016, que copiado literalmente dice:

**“TRIGÉSIMO SÉPTIMO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- titulado: **“ACOMPANIAMIENTO PSICOSOCIO LABORAL PARA TRABAJADORES ANTIGUOS Y DE RECIENTE INGRESO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA LUISA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA EMPAGUA”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

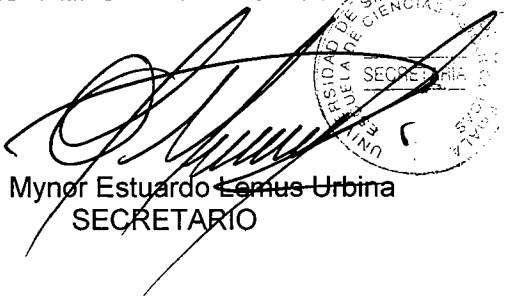
**Norman Stuardo De León Curley**

**CARNÉ No. 200320341**

El presente trabajo fue supervisado durante su desarrollo por el Licenciado Edgar Alfonso Cajas Mena y revisado por el Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación o Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

  
M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO

/Gaby

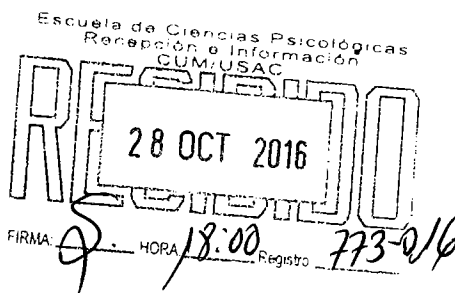


**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



Reg. 773-2016  
E.P.S. 123-2016

27 de octubre del 2016



Señores Miembros  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetables Miembros:

Informo a ustedes que se ha asesorado, revisado y supervisado la ejecución del Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- de

**Norman Stuardo De León Curley**, carné No 200320341, titulado:

**“ACOMPANIAMIENTO PSICOSOCIO LABORAL PARA TRABAJADORES ANTIGUOS Y DE RECIENTE INGRESO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA LUISA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA EMPAGUA.”**

De la carrera Licenciatura en Psicología

Así mismo, se hace constar que la revisión del Informe Final estuvo a mi cargo, en tal sentido se solicita continuar con el trámite respectivo.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAR A TODOS"**

  
Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera  
**COORDINADOR DE EPS**

Expediente



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



Reg. 773-2016  
E.P.S. 123-2016

27 de octubre del 2016

Señores Miembros  
Consejo Directivo  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetables Miembros:

Tengo el agrado de comunicar a ustedes que he concluido la **revisión** del Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- de

**Norman Stuardo De León Curley**, carné No **200320341**, titulado:

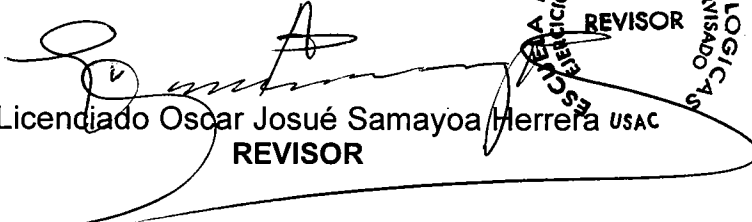
**“ACOMPANIAMIENTO PSICOSOCIO LABORAL PARA TRABAJADORES ANTIGUOS Y DE RECIENTE INGRESO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA LUISA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA EMPAGUA.”**

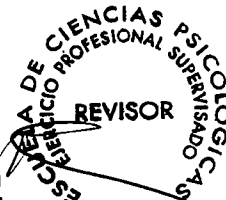
De la carrera **Licenciatura en Psicología**

Así mismo, informo que el trabajo referido cumple con los requisitos establecidos por este departamento, por lo que me permito dar la respectiva **APROBACIÓN**.

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

  
Licenciado Oscar Josué Samayoa Herrera USAC  
**REVISOR**



c. Expediente



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



Reg. 773-2016  
E.P.S. 123-2016

27 de octubre del 2016

Licenciado  
Oscar Josué Samayoa Herrera  
**Coordinador del EPS**  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Respetable Licenciado:

Informo a usted que he concluido la supervisión del Informe Final de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- de

**Norman Stuardo De León Curley, carné No 200320341, titulado:**

**“ACOMPañAMIENTO PSICOSOCIO LABORAL PARA TRABAJADORES ANTIGUOS Y DE  
RECIENTE INGRESO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA LUISA DE LA  
EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA EMPAGUA.”**

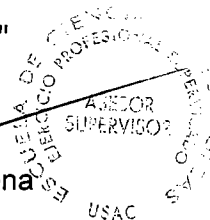
De la carrera **Licenciatura en Psicología**

En tal sentido, y dado que cumple con los lineamientos establecidos por este departamento, me permito dar mi APROBACIÓN para concluir con el trámite respectivo.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

Licenciado Edgar Alfonso Cajas Mena  
**ASESOR-SUPERVISOR**



c. Expediente

C.c. Control Académico  
EPS  
Archivo  
Reg.773-2016  
CODIPs.1724-2016

De Aprobación de Proyecto EPS

20 de julio del 2016

Estudiante:  
Norman Stuardo De León Curley  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto NOVENO (9º.) del Acta CUARENTA Y DOS GUIÓN DOS MIL DIECISÉIS (42-2016) de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 20 de julio de 2016 que literalmente dice:

**“NOVENO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el proyecto de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, titulado: **“ACOMPANIAMIENTO PSICOSOCIO LABORAL PARA TRABAJADORES ANTIGUOS Y DE RECIENTE INGRESO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA LUISA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA EMPAGUA”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, presentado por:

**Norman Stuardo De León Curley**

**CARNÉ No. 200320341**

Dicho proyecto se realizará en Ciudad Capital, asignándose al Señor Gustavo Flores, quien ejercerá funciones de supervisión por la parte requirente y al Licenciado Edgar Alfonso Cajas Mena, por parte de esta Unidad Académica. El Consejo Directivo considerando que el proyecto en referencia satisface los requisitos metodológicos exigidos por el Departamento de Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, resuelve **APROBAR SU REALIZACIÓN.**”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

M.A. Mynor Estuardo Lemus Urbina  
SECRETARIO

gaby



# DIRECCION DE FUENTES PRODUCCION DE AGUA SUPERFICIAL

Empresa Municipal de Agua de la Ciudad de Guatemala

Municipalidad de Guatemala

SITEMA SANTA LUISA

Guatemala, 2016-08-19

Departamento de Ejercicio  
Profesional Supervisado  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Universidad de San Carlos de Guatemala

Por medio de la presente hago constar que el estudiante Norman Stuardo De León Curley, con número de Carné N. 200320341 realizó su ejercicio profesional supervisado titulado : **ACOMPANAMIENTO PSICOSOCIO LABORAL PARA TRABAJADORES ANTIGUOS Y DE RECIENTE INGRESO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA LUISA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA EMPAGUA**, en las fechas comprendidas del 14 de agosto 2015 al 16 de agosto 2016.

El estudiante Norman Stuardo De León Curley, cumplió con responsabilidad los programas establecidos por la Escuela de Ciencias Psicológicas y la Empresa Municipal de Agua EMPAGUA.

Y para los usos que el interesado convenga, se extiende la presente en una hoja de papel membretado de la institución.

Atentamente.

Gustavo Adolfo Flores Arango  
Superintendente Sistema Santa Luisa  
Empresa Municipal de Agua EMPAGUA

**Gustavo Adolfo Flores Arango**  
SUPERINTENDENTE SISTEMA SANTA LUISA  
EMPAGUA



4ª Calle Final y 15  
Avenida Final, Acatan ,  
zona 16, Planta Santa  
Luisa.  
Teléfonos: 2255 -9625



PADRINO DE GRADUACION:

Carlos Javier Soto Cabrera

Licenciado en Psicología

Colegiado No. 2961

## ACTO QUE DEDICO

A DIOS: Porque todos los días de mi vida dijiste presente gracias Papito por demostrarme que soy tu hijo consentido por tu amor y misericordia, por todas tus bondades, por enseñarme que todo llega a su tiempo en el momento adecuado y con un firme propósito.

A mi Mama "MAMI OTTY": Este logro es para ti con todo mi corazón, por ser mi ángel, mi luz, porque sé que mis triunfos son tus alegrías, por ese hermoso esfuerzo de habernos enseñado el camino de la excelencia, por tu fe sin límites y tu amor infinito, Diosito te bendiga hoy y siempre querida Mamita para ti BELLA PRINCESA.

A mi Papa: Gracias Jorge Mario por los buenos ejemplos y todo el apoyo recibido, por ser parte de este éxito que hoy cosechara sus frutos Dios lo bendiga.

A mis hermanos Ángel y Jorge: Por todos esos momentos maravillosos, por las risas, las travesuras, el apoyo y todo el amor compartido.

A mi esposa Jennyfer Diaz de De León: por ser mi compañera de vida por darme la dicha de ser padre y regalarme tres hermosísimos tesoros.

A mis hermosísimos hijos Javier, Anneth y Jaretzy: que con sus acciones iluminan mi vida y corazón y desprenden grandes carcajadas con sus ocurrencias, gracias por su esfuerzo y excelencia, por los juegos, travesuras, besos y abrazos porque siempre tengan una vida feliz gracias les quiere PAPI CURLEY.

A mi amigo Manuel Enrique Pérez: por todo el apoyo, cariño, alegrías y porque en nuestras vidas siempre reine el valor de la amistad.

A mi Familia en general, por ser parte de este momento tan especial

A VECES NOS PREOCUPAMOS POR COSAS QUE NUNCA LLEGARAN A PASAR  
Y CUANDO SUCEDEN SIEMPRE PASA LO MEJOR

## AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS: Por sus sabias enseñanzas que albergan sus magnas aulas.

AL COLEGIO PARA VARONES SAN SEBASTIAN: Quien fue la base de mi primer logro académico humanístico.

A LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA Y SU PLANTA DE TRATAMIENTO SANTA LUISA: Por la ardua labor en el tratamiento del agua y la premisa de satisfacer con calidad altos índices de usuarios.

AL SUPERINTENDENTE DEL SISTEMA SANTA LUISA: El señor Gustavo Adolfo Flores Arango por su profesionalismo y liderazgo, por su extenso conocimiento en las diferentes áreas de trabajo de la empresa municipal de agua EMPAGUA y por el maravilloso ser que es.

AL LIC. EDGAR ALFONSO CAJAS: Por su excelente trayectoria en la Escuela de Ciencias Psicológicas y el departamento de Ejercicio profesional Supervisado, por los hermosos momentos compartidos y su sabia asesoría, muchas bendiciones

## ÍNDICE

| TEMA                                                    | PÁGINA |
|---------------------------------------------------------|--------|
| <b>CAPITULO I</b>                                       |        |
| RESUMEN                                                 |        |
| INTRODUCCION                                            |        |
| 1.1. ANTECEDENTES                                       | 1      |
| 1.2. MONOGRAFIA DEL LUGAR                               | 2      |
| 1.3. DESCRIPCION DE LA INSTITUCION Y POBLACION ATENDIDA | 3      |
| 1.4. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA                         | 4      |
| <br><b>CAPITULO II</b>                                  |        |
| 2.1. REFERENTE TEORICO METODOLOGICO                     | 6      |
| 2.2. OBJETIVOS                                          | 37     |

### **CAPITULO III**

|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| 3.1. PRESENTACION DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS | 38 |
| 3.2. SUBPROGRAMA DE SERVICIO                  | 38 |
| 3.3. SUBPROGRAMA DE DOCENCIA                  | 43 |
| 3.4. SUBPROGRAMA DE INVESTIGACION             | 46 |

### **CAPITULO IV**

|                                         |    |
|-----------------------------------------|----|
| 4.1. ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS | 49 |
|-----------------------------------------|----|

### **CAPITULO V**

|                      |    |
|----------------------|----|
| 5.1. CONCLUSIONES    | 51 |
| 5.2. RECOMENDACIONES | 52 |

### **BIBLIOGRAFIA**

### **ANEXOS**

## CAPITULO I

### RESUMEN

La Universidad de San Carlos de Guatemala a través de su Escuela de Ciencias Psicológicas conjuntamente con su Epesista presenta el proyecto realizado en la planta de tratamiento de agua Santa Luisa ubicada al este de la capital de Guatemala, aproximadamente a diez kilómetros del centro de la ciudad, en las inmediaciones de la aldea Acatán zona 16, fue construida en 1,938; a una cota de 1,564 m.s.n.m., y es parte del sistema de abastecimiento de la Empresa Municipal de Agua (EMPAGUA). El proyecto de EPS desarrollo la investigación bajo el titulo Acompañamiento Psicosociolaboral para trabajadores antiguos y de reciente ingreso de la planta de tratamiento de agua Santa Luisa de la empresa municipal de agua Empagua, dentro de las fases de EPS que se llevaron a cabo estuvieron el acercamiento y visita de reconocimiento, elaboración del proyecto de factibilidad y su aprobación, inmersión, observación e identificación de necesidades y problemáticas como también fortalezas, diagnostico institucional y poblacional, elaboración de los objetivos alcanzar, desarrollo de los programas bajo los ejes de docencia, investigación y servicio, aplicación de técnicas e instrumentos, presentación de actividades y resultados con su respectivo análisis e interpretación. En este informe se presentan las actividades desarrolladas en mencionada sede teniendo como base un enfoque de prevención y rehabilitación de los problemas psicosociolaborales que afectan la subjetividad, el psiquismo y el desarrollo integral de los colaboradores de la planta de tratamiento, se tomaron en cuenta los niveles de educación, orientación y atención que poseen los trabajadores apoyándose en la psicología social comunitaria así como en la psicología del trabajo para abordar problemas emergentes, esenciales y prioritarios que afectan el desarrollo psicológico de la población atender.

## INTRODUCCION

El presente informe refleja nuestro compromiso social y nuestra labor como profesionales de la psicología al brindar atención a los trabajadores de la planta de tratamiento de agua Santa Luisa. El objetivo es aproximarse a la comprensión de las dinámicas sociales que se desarrollan en el espacio, facilitando y promoviendo procesos orientados hacia la reconstrucción y fortalecimiento del tejido sociolaboral. Así mismo, abordando los problemas psicosociolaborales y utilizando herramientas, métodos y técnicas que faciliten el desarrollo integral alternando el conocimiento técnico, científico y popular. El EPS se inició con el diagnóstico que nos permitió el abordamiento, análisis y sistematización con el fin de conocer y superar las necesidades a través de diferentes estrategias y acciones de intervención, dentro de estas podemos mencionar atención primaria en salud mental, talleres de formación, actividades recreativas, estimulando y favoreciendo el bienestar integral de los trabajadores empagueños todo con el propósito de coadyuvar, promover y mantener la salud mental de la institución. La universidad de San Carlos de Guatemala contribuye a las necesidades sociales a través de programas que fortalezcan el desarrollo humano guatemalteco, formando profesionales que se caractericen por el servicio comunitario fortaleciendo la comunicación asertiva, el afecto, los valores, el respeto a las diferencias, la promoción de la equidad, el deseo de superación, la aceptación de la identidad en el seno social. Con el desarrollo de este proyecto de investigación se tiene la certeza de contribuir en el mejoramiento de la calidad de vida de los participantes a través de cambios conductuales y actitudinales y se espera que este tenga un efecto multiplicador hacia su entorno, cimentando bases para los cambios estructurales y generacionales en pro del bienestar integral de la población guatemalteca.

## ANTECEDENTES

La planta de tratamiento de agua potable Santa Luisa está ubicada al este de la capital de Guatemala, aproximadamente a diez kilómetros del centro de la ciudad, en las inmediaciones de la aldea Acatán zona 16, fue construida en 1,938; a una cota de 1,564 m.s.n.m., y es parte del sistema de abastecimiento de la Empresa Municipal de Agua (EMPAGUA). Esta planta ha sido construida en varias etapas, en función del desarrollo de las captaciones de agua; fue diseñada para tratar 18,000 m<sup>3</sup>/ día, con un canal de mezcla, un sedimentador y nueve filtros a presión.

En 1,958 la planta fue ampliada para tratar 45,000 m<sup>3</sup>/ día, con un nuevo canal de mezcla, dos sedimentadores en paralelo, y se incluyen diez divisiones de filtros a presión y el tanque de distribución de Acatan.

En 1,976 sufrió la destrucción total de uno de los dos sedimentadores construidos en 1,958 por causa del terremoto, destrozando más de la mitad del depósito y fue parcialmente rehabilitado al año siguiente, la capacidad de tratamiento de la planta era de nuevo 18,000 m<sup>3</sup>/ día.

En 1,977 se efectuaron mejoras a los sedimentadores, construidos inicialmente en 1,938. A consecuencia de fallas, la pared que separaba ambos depósitos se eliminó, formando solo un sedimentador, instalando una placa oscilante al final del flujo.

En 1,978 se agregó un depósito de sedimentación de tipo placa oscilante inclinada, el sistema de tratamiento de agua emplea un depósito de formación de flóculos de tipo circulante, un depósito de sedimentación por coágulos del tipo flujo lateral y un tanque de filtrado por presión; la capacidad de procesamiento según las especificaciones del diseño fue de 40,000 m<sup>3</sup>/ día, de acuerdo con los datos estadísticos registrados desde 1,986 hasta julio de 1,993, el volumen procesado diario fue de 26,310 m<sup>3</sup>/ día, es decir un 65% del valor estimado.

En 1,998 el gobierno de Japón brindó la ayuda económica, soporte técnico, el equipo mecánico y eléctrico para la rehabilitación de la planta Santa Luisa. Con el nuevo sistema de dosificación de químicos, sedimentadores y filtros de gravedad, se



mejoraron los procesos de tratamiento del agua permitiendo obtener mejores resultados y proporcionando un mejor desenvolvimiento técnico a las personas que operan la planta, ya que con la implementación del equipo electrónico, se facilita el tomar decisiones en los debidos procesos.

## MONOGRAFIA DEL LUGAR

La Zona 16 de la ciudad de Guatemala es una de las 25 zonas en las que se divide la ciudad de Guatemala, de acuerdo al establecimiento de las mismas durante el gobierno de Jacobo Árbenz en 1952. La zona 16 abarca desde Vista Hermosa III a San Isidro. Las zonas se aprobaron en aquel año en base a los estudios presentados por la Dirección de Planificación de la Municipalidad de Guatemala, relacionados con la zonificación de la ciudad. Tras los censos de 1964 se incorporaron, por necesidad censal, las zonas 16, 17, 18, 19, 21, 24 y 25.

Es una zona influyente donde se pueden apreciar todo tipo de excentricidades rodeada de algunos de los mejores complejos habitacionales y centros educativos privados que atienden desde el nivel pre-primario hasta el nivel diversificado, y algunas escuelas públicas, servicios de salud y es una zona vecina con el conocido hospital militar de reconocida trayectoria, cuenta con todos los servicios públicos agua, luz, transporte, telecomunicaciones, plataformas de comunicación, centros de recreación dentro los que caben mencionar comercial Santa Amelia donde se pueden encontrar todo tipo de negocios y servicios como cines, restaurantes, gimnasio, lavandería, cerrajería, farmacia, bancos, veterinaria, misceláneas, librerías e innumerables tiendas y todo lo concerniente a lo mecánico, industrial y profesional; así como campo de foot ball e iglesias para creyentes de diferentes credos. La conformación social es de dos clases sociales la gente de la alta sociedad con solvencia, poder adquisitivo y roles influyentes y la gente de clase social baja que vive en los perímetros que son las personas que trabajan como personal de servicio, vigilancia y construcción en estos grandes complejos habitacionales, residenciales y

que por cercanía para asistir a sus trabajos han buscado pequeños espacios en los cuales han realizado champas o pequeñas construcciones que son hoy en día sus viviendas.

#### DESCRIPCION DE LA INSTITUCION:

Es una institución municipal diseñada para el tratamiento de aguas crudas proveniente del área de san José Pínula de la presa teocinte y rio acatan, anteriormente también trataba el caudal proveniente de canalitos pero en la actualidad se encuentra el bombeo suspendido

#### DESCRIPCION FISICA DE LA INSTITUCION:

Sus dimensiones son grandes iniciando con un portón de acceso con garita de identificación y seguridad, perímetros rodeados de vegetación, árboles frutales y maya de seguridad, parqueos para transporte pesado y personal trabajador, en la planta alta se encuentra el cuarto químico, el cuarto eléctrico, bodega y las oficinas del superintendente y un edificio de tres niveles en el primer nivel se encuentra el taller de mantenimiento, en el segundo el área de vertederos y en el tercer nivel el cuarto de operación y paneles de control; la planta cuenta con un canal mezclador y dos sedimentadores en paralelo adicional un tanque elevado que proporciona agua a los vecinos de acatan y un sistema de filtración por gravedad que recibe el cloro gaseoso después de su debido proceso, sus construcciones son sólidas, sus techos son de terraza cuenta con servicios de agua, energía eléctrica, líneas telefónicas, cámaras de vigilancia, sistema de alarmas que detectan las fallas en los equipos, duchas, sanitarios y cocina.

#### ORGANIZACIÓN

Superintendente, auxiliar, laboratorista, bodeguero, personal de mantenimiento, personal de operación, seguridad.

## DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN ATENDIDA POR EL EPS

El Ejercicio Profesional Supervisado estuvo dirigido a hombres adultos comprendidos de los 18 a los 65 años de distintos grupos étnicos, trabajadores municipales, provenientes de todos los municipios de la ciudad capital e incluso del interior ya establecidos con su residencia en algún área de la capital, con necesidades manifiestas o deseos de aprendizaje ya que algunos cuentan con escolaridad baja.

## PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El agua es parte integrante de los seres vivos, presente en nuestro entorno en tres estados físicos, sólido, líquido y gaseoso; la creciente demanda de abastecimiento de agua potable a las ciudades debido al crecimiento demográfico, la migración del área rural a las áreas urbanas y el deterioro del medio ambiente, hace necesaria la identificación de los problemas técnicos y científicos que influyen en las plantas de tratamiento de agua y sus colaboradores; debido a que el proceso de tratamiento de agua es un sistema de suma importancia al abastecer diariamente altos índices de usuarios de tan vital líquido; por tal razón hay que focalizar y jerarquizar las necesidades de la institución teniendo como base un enfoque de prevención y rehabilitación de los problemas psicosociolaborales que afectan la subjetividad, el psiquismo y el desarrollo integral de los trabajadores con el fin de encontrar soluciones de orden psicosocial que beneficien a trabajador e institución.

A través de este conocimiento tomaremos conciencia de la necesidad de realizar acciones que capaciten y mantengan a la vanguardia al capital humano antiguo y de reciente ingreso, retroalimentando y consolidando el conocimiento sobre el funcionamiento y actualizaciones para que los equipos en función sean operados

adecuadamente y puedan preservarse en buenas condiciones por largo tiempo teniendo como resultado la satisfacción de la población tanto interna como externa reflejándose en la calidad de producto final suministrado al usuario. Por tal razón el interés de llevar a cabo el trabajo de investigación ACOMPAÑAMIENTO PSICOSOCIOLABORAL PARA TRABAJADORES ANTIGUOS Y DE RECIENTE INGRESO DE LA PLANTA DE TRATAMIENTO DE AGUA SANTA LUISA DE LA EMPRESA MUNICIPAL DE AGUA EMPAGUA; teniendo como premisa la responsabilidad de rescatar valores como el compromiso, la voluntad requeridos constantemente en acciones de respuesta rápida ante situaciones de emergencia a través de talleres de concientización donde quede expuesto la importancia del trabajo relacionado a un servicio público concatenado a través de una red de distribución donde al principio o final de la misma está involucrado lo máspreciado el ser humano. Naturalmente se verán implícitas más categorías psicolaborales que serán motivo de atención ya que afectan la salud mental restando al trabajador bienestar emocional y psicológico reduciendo la capacidad de responder a las demandas ordinarias de la vida cotidiana espacio donde el epesista será el mediador institucional que dé solución a problemáticas como salud mental, estrés, resolución de conflictos, agresividad, motivación y relaciones interpersonales; cabe mencionar que dentro de los ocho valores del que hacer psicológico se encuentra la ecología por tal razón se tomaran en cuenta todas las consideraciones ambientales a través de una campaña de sensibilización para optimizar los recursos naturales con que cuenta dentro de su extensión la planta Santa Luisa. En el trabajo el hombre puede encontrar el sentido a la vida, su auto realización o su enajenación, se puede hacer socialmente feliz y darse valor como persona, o bien le da al trabajo el único valor de medio de subsistencia.

## CAPITULO II

### REFERENTE TEORICO METODOLOGICO

#### CONTEXTO HISTORICO PSICOSOCIAL

La aspiración de alcanzar una verdadera salud integral es una necesidad y una condición para el desarrollo del ser humano y por ende del país. En Guatemala los problemas relacionados con la Salud Mental son múltiples y complejos, estando agravados por el conflicto armado que vivió el país por más de tres décadas, la existencia de conductas violentas, la pobreza, el desarraigo, la discriminación y el consumo de alcohol y drogas, el miedo a la inseguridad en la vida cotidiana del guatemalteco, es un problema que afecta a las familias y se vivencia muchas veces como angustia, depresión y estrés, en otros casos se presenta de una forma patológica. La pobreza se evidencia como un fenómeno de primer orden, el cual se une a una baja cobertura de servicios sociales, de salud, educación, agua potable, nutrición, vivienda. Situaciones que se agravan día con día.

#### PSICOLOGIA SOCIAL

#### CONSTRUCCION SOCIAL DE LA IDENTIDAD PERSONAL

Las consecuencias que la interacción social tienen sobre la personalidad del individuo puesto que, en múltiples aspectos, desde el condicionamiento de la mayoría de las conductas o la formación de los esquemas básicos de valores y normas, hasta la consolidación del propio auto concepto personal y social se puede percibir la huella de la influencia de los demás, individuos y grupos, sobre el hombre como unidad personal. Porque, en realidad, incluso la misma percepción es un proceso subjetivo

totalmente condicionada por la sociedad. Como explica un autor Schopenhauer “El mundo como voluntad y representación” En efecto preparados desde el nacimiento para la vida de relación, los humanos y otros animales sociales como los primates se relacionan estrechamente con los individuos y grupos de su especie y es precisamente en esa interacción con los demás como se establece la noción de uno mismo, el conocimiento propio. “El Conocimiento surge de tres posibilidades; la primera se basa en que puedo comprobar que no soy como el otro, la segunda se fundamenta en que, además, así es como soy conocido y valorado (positiva o negativamente) por lo demás que me reconocen y a quienes reconozco dentro de unas ciertas categorías. Por último, y en tercer lugar mientras que tengo una serie de afinidades con aquellos de mí mismo grupo experimento sentimientos de competitividad frente aquellos que están situados aparte. La actualidad y la importancia del concepto de identidad social se percibe en todos los ámbitos del acontecer cotidiano de la vida social, Y si se acepta que los medios de comunicación de masas son, hoy por hoy, un elemento válido para conocer a la comunidad en la que se mueven, un examen de la prensa escrita puede servir como testimonio para poner de relieve este fenómeno.

Esto no niega el hecho de que somos individuos con conciencia de nosotros mismos como algo personal, único, ni que seamos seres independientes, sino que esta independencia es relativa, puesto que como dice Wallon: “ El Individuo es esencialmente social. Lo es, no como consecuencia de contingencia exteriores, sino como consecuencia de una necesidad íntima”. El ser humano está sujeto a ciertas reglas dentro de nuestra comunidad o donde nos desenvolvamos es muy importante tener en cuenta que cada uno somos individuos y que cada uno nos comportamos según nuestra sociedad no lo exija. Me llama mucho la atención lo que comenta Seligman en la Psicología Social; fundamentalmente dice: “Una persona o un animal están indefensos frente a un determinado resultado cuando éste ocurre independientemente de todas sus respuestas voluntarias.” Son teorías que se manejan dentro de nuestro campo y el cual nos hace recordar que somos seres de imitación y que muchas veces de influencias externas que acaparan nuestra atención

y que pensamos que nos darán los mejores resultados en donde nos desenvolvamos.

La metodología que interviene dentro de lo social debe ser consecuente y coherente esa es su gran finalidad dentro de un marco de la psicología social y dentro de esa finalidad se encuentran las leyes, programas, proyectos de intervención social en la cual intervienen los métodos y las técnicas que se tengan propuestas para la misma. Debe de haber un proceso educativo, de una participación activa de todas las personas que están involucradas en el sistema de cambio o el de mejoramiento dentro de una comunidad, ciudad o en el trabajo. Es por ello que la psicología social tiene que penetrar en aquellos procesos donde lo social se hace individual y lo individual deviene lo social, es decir, tiene que penetrar en el terreno de la ideología. Precisamente de ideología se construye aquellos procesos psicológicos determinantes de la manera concreta como vienen, como piensan, sienten, actúan los individuos, pero cuya explicación adecuada no se encuentra en los individuos, sino en la realidad grupos social de una determinada situación histórica. Es claro que, al comprender así la ideología, no la estamos limitando a una superestructura de orden intelectual-ideal, aunque no se excluya ese aspecto. Nos referimos a la ideología en cuanto sistema estructural por el cual y en el cual el individuo accede a la realidad (percepción, intelección, comprensión) e interactúa con ella la acción.

## SALUD MENTAL

Debemos tener un ámbito en donde día a día debemos brindar un servicio y no tratar de involucrarnos con conflictos externos. Estamos ya en el siglo XXI con más de seis mil millones de seres humanos poblando este planeta, con muchas de las grandes interrogantes que la humanidad se ha planteado ya resueltas y otras por resolver, aun nos encontramos con estilos o modelos de vida tan variados que algunos no aparentan ser parte del conjunto central. Alrededor del mundo las distintas culturas ya sea occidentales o anglosajonas tienen cierta forma de ver su salud mental, la

cual no se sabe en su totalidad cuales están dentro de lo normal o lo anormal de una buena salud mental. La salud mental está enfocada en darnos una vida mental y física saludable para que nuestras relaciones tanto humanas como públicas sean saludables en todo ámbito. Así también, el grupo social en el que se interactúa, es decir los demás, se considera la adaptación de cada persona y por ende su salud mental. Además es de establecer que la economía es otro punto que llega a estabilizar o no a las personas, se involucra paulatinamente una ansiedad difícil de controlar por la falta de la economía. Además como nuestro entorno social está amenazado constantemente por la variabilidad y lo difícil de la economía, la falta de empleo y el encarecimiento de todas las cosas que se consumen a diario, es allí donde el individuo pierde su salud mental y su estabilidad económica.

El término Salud Mental resulta muy amplio y podría comprenderse en un sentido general, como bienestar y felicidad, desde una perspectiva clínica, la salud mental es la ausencia de enfermedades mentales. Podemos añadir que es la capacidad de funcionar satisfactoriamente en la sociedad y de enfrentar las dificultades que en ésta se presentan a diario. La salud mental no solo va a depender del propio individuo o de su forma de pensar, sino que está influida por factores de la vida social y económica. De ahí que sea necesario comprenderla en el marco de un desarrollo integral.

En Guatemala la salud mental de la población se ha visto, deteriorada por el conflicto armado que vivió nuestro país por más de tres décadas, la pobreza, discriminación, el incremento a nivel nacional de la violencia callejera, así como en los hogares que a diario se presentan: Desintegración familiar, violencia intrafamiliar, alcoholismo, drogadicción, y relaciones sexuales promiscuas.

La represión y la guerra han producido muchas experiencias de violencia que pueden golpear y dejar huellas en la persona, la familia y la comunidad, por lo que son frecuentes el miedo y susto por la represión vivida, la tristeza o pena por los familiares que han muerto o la tensión nerviosa por las preocupaciones. (Estas



llamada somatizaciones). Muchos de esos problemas se dieron durante la guerra, pero aún se experimentan sus secuelas.

Los problemas de Salud Mental se entienden como miedo, susto, pena, pero también se manifiestan en el cuerpo, muchas veces con dolor de cabeza o de estómago, están producidos por la tensión nerviosa o las preocupaciones. Es importante que la persona conozca las causas de esos problemas para poder enfrentarlos mejor. Cuando se encuentran confundidas, el daño es mayor porque ya no saben que es lo real o no, y aumenta mucha confusión. Muchas veces estas personas no entienden de donde les vienen los problemas, piensan que están enfermos, y que no van a mejorar, por lo que buscan medicinas para aliviarse, lo cual no hace efecto ya que los problemas tienen que ver con la forma de pensar. En condiciones de guerra las poblaciones han sufrido. Frecuentemente situaciones de duelo y pérdida. La muerte de un ser querido siempre es dolorosa, pero cuando éstas son causadas por represión, el impacto es mayor. Las familias no encuentran sentido a estas muertes, causan un gran dolor porque se han producido de forma espontánea, brutal y sienten que no pudieron hacer nada para salvar esa vida. La Salud Mental es ante todo, sentirse bien con sigo mismo y con los demás. Significa estar en armonía con la sociedad en la que se vive y con la naturaleza. Es importante mencionar en el orden individual lo que favorece para preservar y mantener la Salud Mental es: Capacidad de relacionarse con los demás y participar activamente en la vida social, desarrollar la iniciativa y espíritu creativo, capacidad de análisis y búsqueda de soluciones para resolver los problemas, mantener confianza en sí mismo con una visión positiva de la vida, lo que significa tener fe y esperanza, conservar el humor, capacidad de auto control, es decir manejar los propios impulsos, evitar la violencia, crear y preservar sólidamente los lazos familiares, saber escuchar a los demás, y expresar las propias ideas y emociones, ser flexible y mantener el respeto, disponer de apoyo social.

Actualmente los planes de gobierno priorizar las condiciones de salud física, pero no contemplan acciones específicas para mejorar la situación de la Salud Mental de la población guatemalteca.

El código de salud reglamenta algo sobre la Salud Mental: título IV, capítulo III artículo 142, que dice “El Ministerio de Salud y Asistencia Social fomentará la investigación y estudio de los problemas de salud mental que afectan a la población y dará las normas para la prevención y control de las enfermedades y alteraciones mentales”. En la Salud Mental hay una inexistencia casi total de servicios especializados en el interior del país lo cual hace que ésta población esté totalmente desprotegida en esta área, agravando los problemas psicosociolaborales de esta población. Se ha observado que una parte importante de los problemas profesionales y personales se relacionan en forma directa con la autoestima de la persona. En consecuencia, es necesario ayudar a los demás a entender mejor quiénes son, una vez una persona ha identificado y aceptado sus cualidades en general, puede asumir la responsabilidad de sus acciones y logrará un sentido de la dirección conveniente y mayor confianza en sí mismo. La gente que se siente bien consigo misma, produce resultados positivos.

## ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD MENTAL

La atención primaria es un concepto muy discutido, sin embargo debe considerarse como uno de los momentos más importantes y ricos entre todos los procesos de atención a la salud. Con independencia de todas las definiciones oficiales propias de cada país, es importante considerar una muy general, que es la que se expresó en la reunión sobre este tema convocada por la Organización Mundial de la Salud en Alma Ata, en 1978 y que dice que es: La asistencia sanitaria esencial, basada en métodos y tecnología prácticos, científicamente fundados y socialmente aceptables, puesta al alcance de todos los individuos y familias de la comunidad mediante su plena participación y a un costo que la comunidad y el país puedan soportar en todas y

cada una de las etapas de su desarrollo, con un espíritu de autorresponsabilidad y autodeterminación. La atención primaria forma parte tanto del sistema nacional de salud, del que constituye la función central y el núcleo principal, como del desarrollo socioeconómico global de la comunidad. Representa el primer nivel de contacto de los individuos, la familia y la comunidad con el sistema nacional de salud, llevando lo más cerca posible la atención al lugar donde residen y trabajan las personas y constituye el primer elemento de un proceso permanente de asistencia sanitaria (OMS, 1979).

Esta definición lleva implícitas muchas proposiciones importantes: las acciones deben ser fundamentadas científicamente, con el máximo nivel de accesibilidad para la población y con el uso de la tecnología apropiada, es decir, deben desarrollarse mediante formas de organización de los servicios que resulten soportables para la comunidad a la que van dirigidos. Otra consideración importante en atención primaria es que los servicios que se brindan se organicen en programas cuyo impacto pueda ser evaluado. También lo es el hecho de que estos servicios se prestan de manera ambulatoria, con la participación activa de los miembros de la comunidad en la toma de decisiones acerca de lo que debe hacerse, y con énfasis en aquellos problemas que son prioritarios para la salud de esa población. La salud se define como un estado de completo bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de enfermedad. La salud mental implica la capacidad de relacionarse con los demás, así como la voluntad de comportarse de modo que se pueda conseguir la satisfacción personal sin invadir los derechos de los demás, en definitiva se trata de tener la capacidad de adaptarse.

Dicho así, de manera general, podemos tener una apreciación de que atención primaria en salud mental, es un modo de organizar la actividades en pro de la salud de las personas, que se hace lo más cerca posible de la gente, de sus lugares de vida, de trabajo, de estudio, y que se lleva a cabo desde instituciones que no son de alta complejidad estructural, pero que si deben estar concebidas con un sentido de alta eficiencia. Los recursos que se usen, y el equipamiento, en sentido general, deben ser los más adecuados posibles. La sociedad cumple una función importante

para la formación de la personalidad, ya que a partir de la cultura, la familia adopta diferentes formas de vida que son transmitidos a sus miembros y determinan o ayudan a formarla.

Las personas que tienen poca confianza de su capacidad dentro de la sociedad, tienden a buscar roles sometidos y evitan situaciones que requieren de asumir responsabilidades. El concepto que se tenga de uno mismo, es valorativo, este ayudará al ser humano a participar en diferentes grupos sociales, superarse, trabajar, estar en continuo aprendizaje, etc. El trabajo es importante en la etapa adulta, necesita ser motivado. La motivación es un concepto difícil de definir, puesto que ha sido utilizado en diferentes sentidos. Motivo "es aquello que impulsa al ser humano a actuar de determinada manera o, por lo menos que origina una propensión hacia un comportamiento específico" Este impulso puede ser provocado por un estímulo externo, o puede ser generado por procesos mentales del individuo. La vida de las personas conforma una infinidad de interacciones con otras personas y con instituciones. Por ser eminentemente social e interactivo, el ser humano no vive aislado, sino en continua interacción con sus semejantes. Debido a sus limitaciones individuales, los seres humanos tienen que cooperar unos con otros, y deben conformar organizaciones que les permitan lograr algunos de sus objetivos que no podrían alcanzar mediante el esfuerzo individual. Una organización "es un sistema de actividades conscientes coordinadas, formado por dos o más personas, cuya cooperación recíproca es esencial para la existencia de aquélla". Existen diversos tipos de organizaciones entre ellas están las municipales que se sitúan en los municipios como autónomas, jurídicas, político - administrativas de la organización y gestión territorial del Estado. La autonomía municipal es un derecho que tienen las comunidades y cuentan con un sistema político democrático, no puede concebirse ni llevarse a la práctica sin la participación ciudadana, la cual es demandada en la Ley General de Descentralización artículo 17. Los procesos democráticos ayudan a la convivencia humana en la medida que son capaces unos y otros de resolver adecuada y oportunamente las necesidades cotidianas de los ciudadanos y las ciudadanas y sus aspiraciones de alcanzar un medio ambiente - natural y social -

humanamente digno y solidario en las actuales y las futuras generaciones. Al mismo tiempo que propicien el desarrollo la capacidad organizada y consciente de los vecinos, las vecinas y las comunidades.

## LA PERSONALIDAD Y LA SALUD MENTAL

La personalidad es “La organización dinámica del individuo en sus esfuerzos por ajustarse al ambiente” La personalidad es nuestro sistema operativo, contiene nuestro individual programa de vida. Sus elementos constitutivos son: Organismo, herencia, temperamento, carácter, estructura mental y mentalidad y otros que nos permiten los rendimientos que dan a su vez el nivel de salud, adaptación, eficiencia.

La Personalidad y sus ajustes es la configuración del modo de sobrevivir en este mundo, tanto en el ámbito físico y material como social. Quizá la mayoría de las personas lograrán un buen ajuste a lo largo de su vida. Un buen ajuste es sinónimo de Salud Mental. Un buen ajuste nos permite vivir armoniosa, eficaz y felizmente. Estos tres elementos: Armonía, eficacia y felicidad, son un buen instrumento conceptual para que cada quien determine su nivel de salud mental. La higiene mental como las actividades y técnicas que estimulan y conservan la Salud Mental los propósitos que se han realizado es el prevenir los trastornos mentales, preservar la salud mental individual y colectiva a través de la prevención y rehabilitación. La higiene mental está fundamentada con los siguientes requerimientos:

- Respeto hacia la personalidad propia y la de los demás.
- Reconocimiento de las limitaciones propias y ajenas.
- Apreciación correcta de la importancia de la sucesión causal en la conducta.
- Entendimiento de que la conducta es una función de todo el individuo, y Conocimiento de las necesidades básicas que motivan la conducta.

## RESOLUCION DE CONFLICTOS

Uno de los aspectos a tratar es la resolución de conflictos los cuales se suscitan en un ámbito laboral en todas sus ramificaciones. ¿Por qué? enfocarnos hacia la violencia y es que lamentablemente estamos inmersos en un mundo contagiado de violencia y que se piensa que todo con peleas o riñas se puede resolver. ¿Cómo valoramos? como seres humanos y como individuos el lugar donde día a día brindamos nuestros conocimientos y los ponemos en práctica para que otras personas puedan gozar de los beneficios que brindamos; disfrutamos en realidad lo que hacemos y lo que brindamos, porque de lo contrario no lo haremos con el mismo amor ni la misma dedicación y es allí donde viene el conflicto, es la raíz de todo lo malo o lo violento que podemos realizar. Una resolución de conflictos se asume una actitud global y de largo plazo ya que es dependiendo del colaborador si es a corto, mediano y largo plazo el conflicto que se pueda suscitar en el ámbito laboral. Cuando los conflictos laborales se resuelven y solucionan de modo adecuado, originan cambios organizacionales que predisponen para la innovación.

Sin embargo cuando sólo se resuelven parcialmente o de manera inadecuada; crean polémica entre la organización o el lugar de trabajo y los miembros que la conforman es allí donde podemos involucrarnos con la violencia que se pueda suscitar en el lugar donde estemos trabajando.

¿Que entendemos por un conflicto? Es una existencia de ideas, sentimientos, actitudes e intereses antagónicos que puede llegar a chocar. Siempre que se hable de acuerdo, aprobación, coordinación, resolución, unidad, consentimiento, consistencia, armonía, debe recordarse que estas palabras presuponen la existencia o la inminencia de sus términos opuestos, como desacuerdo, desaprobación, disensión, divergencias, incongruencia, discrepancia, lo cual nos topamos con un conflicto cuando encontramos las palabras contrarias y cuando encontramos acciones contrarias, es allí donde entra la violencia que podemos atraer y que somos influidos por una sociedad que cada día se deja acaparar más por las vías de resolución de la violencia en todo terreno que nos encontremos.

Dado que las personas no son iguales en ningún trabajo, los conflictos son fricciones resultantes de las interacciones entre los diferentes individuos o entre los diferentes grupos, en los que la discusión y la competencia constituyen las fuerzas intrínsecas del proceso. Todo conflicto lleva en sí fuerzas constructivas que conducen a la innovación y al cambio, y fuerzas destructivas que llevan al desgaste y a la posición. La ausencia de conflictos significa acomodación, apatía y estancamiento, ya que el conflicto se presenta porque exigen puntos de vista e intereses diferentes que chocan a menudo. Así, desde cierto punto de vista la existencia de que puede ver conflictos constructivos no destructivos en donde se exponga en ocasiones la integridad física de las personas. En general el conflicto es un proceso que se inicia cuando una de las partes individuo, grupo u organización percibe que la otra parte atenta o intenta atentar contra alguno de sus intereses. A medida que ocurre el cambio, las situaciones se modifican y la cantidad y la calidad de los conflictos tienden aumentar y a diversificarse.

## LA AGRESIVIDAD

La agresividad es cualquier acción o reacción, sin importar su grado o intensidad, que implica provocación y ataque. No se limita a actos físicos, sino que puede ser de tipo verbal como los insultos e incluso no verbal como gestos y ademanes. La agresividad, al igual que la ansiedad, es una reacción más que se puede tener ante estímulos y situaciones que nos afectan y es un comportamiento normal y necesario para la supervivencia. Lo importante es saber cómo manejarla y regularla. Cuando una persona no tiene la capacidad de controlar sus impulsos y permite que sus reacciones agresivas afloren de manera indiscriminada tiene efectos negativos.

Estos efectos negativos afectan a la misma persona y a quienes lo rodean. Una persona agresiva encuentra alivio con el miedo y la sensación de poder que le puede llegar a dar ese miedo sobre los demás. Una persona agresiva busca imponer su punto de vista, sus razones (validas o no), sus derechos, y encontrar solo su

satisfacción sin importarle los demás. Y hay que ser claros. La agresividad se ejerce con violencia. No es solo con acciones físicas como las peleas y los golpes, se puede ejercer con palabras, gestos y cualquier otra acción que genere miedo, culpa, o vergüenza en los demás. Vaya, hasta el tono de voz puede ser una expresión de agresividad. El colmo es que hay actitudes agresivas y violentas que son socialmente aceptadas, e incluso "obligadas". Entre las que más fácilmente se podrían identificar están las que se ejercen en el machismo. La agresividad es una reacción que puede llegar a ser expansiva y devastadora. Quien reacciona agresivamente, destruye.

Funcionalmente la agresividad es una reacción a lo que cause ira o tristeza, de tal forma que dispara las acciones necesarias para superar aquello que la esté causando. Es por esto que se considera que, funcionalmente, es más sano reaccionar con ira que con miedo. El miedo paraliza y puede llevar a la inacción, mientras que la ira busca la supervivencia mediante la acción. Existen además factores que pueden hacer que la agresividad sea patológica, como es el consumo de alcohol y drogas, además de en general estimulantes del sistema nervioso central, o factores emocionales como neurosis, depresión, trastorno bipolar, etc. La agresividad se expande, se contagia, destruye, no es la solución a nada, hace daño principalmente a quienes nos rodean, a quienes nos quieren.

## PSICOLOGIA COMUNITARIA

Esta la podríamos nombrar como la nueva intervención en la psicología es el complemento que necesitaba la psicología social para poder intervenir más ampliamente en el individuo y sus comunidades., es la intervención social de hoy. Estos nos explica que no solamente se trata de tratar a la comunidad dentro de un espacio cerrado sino de salir del lugar de nuestro trabajo para poder involucrarnos con los individuos en su comunidad y de salir a la calle y llegar al punto de interés que es la comunidad y sus problemáticas dentro de su entorno social. Otras de las



cosas importantes es de que se debe transformar los servicios y prestaciones, en intervenciones para la comunidad en intervención con la comunidad. Estar fuera en la comunidad, compartiendo las metodologías ese es el momento más importante para la psicología comunitaria. Podemos llamar entonces que es un dinamismo social o una dinámica social por una parte, y esta dialéctica social estriban dos de las mayores dificultades objetivas existentes para la puesta en marcha de nuevos enfoques operativos de la intervención comunitaria. Se pretende sensibilizar pero después se tiene miedo, a distintos niveles, de los frutos de esta sensibilización o toma de conciencia. Se quiere la participación pero después no se crean nuevos canales de participación, es decir canales que hagan efectiva la participación. La resistencia es comprensible en el sentido de que si realmente la intervención social llega a ser instrumento de toma de conciencia y de participación, muchas cosas tendrán que cambiar, empezando por las mismas estructuras públicas, lo mismo servicios, la misma manera de ser de los profesionales. Debemos de tomar en cuenta los elementos importantes en la metodología que adopta la psicología comunitaria y es lo operativa y lo funcional que puede ser en la comunidad, significa asumir sus componentes fundamentales como puntos de referencia de la intervención y estos son: el territorio, la población, los recursos y los problemas de la demanda social. Por lo que a la dimensión política-institucional de la comunidad, afirmado que el ayuntamiento o municipio es la base fundamental de toda intervención social y comunitaria, aun utilizando recursos y contribuciones de otros niveles administrativos, hay que decir que el ayuntamiento actual así es que funciona. No es viable para estos procesos y tendrá que llegar a una efectiva capacidad de promocionar y recoger, dándole sentido real, a los procesos descentralizados de participación. Por lo tanto hay que hacer avanzar una visión del municipio o región que al mismo tiempo en que trabaja cada vez más por áreas homogéneas e interrelacionadas a través de planificaciones armónicas, organizando sus políticas en estas visiones, habrá que ir descentralizando momentos y estructuras reales de gestión y de control a los procesos de participación procedentes desde abajo. Este concepto es fundamental

para que los derechos de los ciudadanos se hagan efectivos y no queden como un papel a la deriva.

## VIOLENCIA SOCIAL

Lo que equipara a todas las sociedades de consumo es el aumento incesante de la violencia y su extensión a todos los estratos sociales y a todas las áreas de la convivencia. Mientras la violencia real se agiganta en silencio, día a día envenenando las relaciones familiares y destruyendo las tendencias solidarias de la gente, violencia mediática usa la crónica roja nacional y las catástrofes del mundo para embotar la sensibilidad colectiva. “La violencia desde el enfoque Psicobiosocial, es toda fuerza que impide, limite o distorsiona la actividad de un organismo en pos de la satisfacción de sus necesidades tanto en el plano físico, como psicológico.” Mientras la violencia es individual y esporádica no altera los perfiles sociales ni alarma a nadie, pero cuando se hace endémica, todo el mundo se siente amenazado y la sociedad entra en crisis. A partir de la década de los 50 el proceso de descolonización se profundizó, entre otras razones, porque la experiencia norteamericana en América Latina, había demostrado que era más rentable, domar y explotar económicamente un pueblo, permitiéndoles una soberanía formal, que invadirlos colonialmente. Al intentar comprender la psicodinámica de la violencia, es necesario conocer los mecanismos psicológicos que subyacen a una acción violenta. “El ejecutor de la violencia siempre es una persona solitaria o en grupo, en pareja o multitudes, es el individuo el que concreta aunque esté condicionado por el sistema que lo manipula”

Las devociones y los prejuicios, las fobias y las adicciones, los odios raciales y los fanatismos son grabados en la psiquis del niño en sus primeros 12 años de vida. A partir de allí la sociedad refuerza o debilita estas huellas, o predisposiciones en cada uno. Estos patrones de reacción son lo que permiten la manipulación colectiva, son

los que permiten a las elites que dirigen los estados, empujar a las masas hacia la carnicería o la inmolación. La violencia que hoy enluta el mundo es producto de una opulencia represiva. Los erróneos valores que un sistema social diseña, puede conducir a la colectividad hacia frustraciones crecientes y gratificaciones dañinas, que eleven los niveles de tensión y desesperanzas, más allá de lo soportable, así, el aumento de la violencia social es el resultado de los altos niveles frustracionales.

## PSICOLOGIA DEL TRABAJO

Esta son unas de las psicologías que han acaparado el interés social y de toda empresa y gobierno y es porque se enfoca fundamentalmente en el comportamiento humano dentro de la Industria y del trabajo en general. Es muy importante que sea conocida y comprendida para entender también el origen de esta área de aplicación de la psicología y la metodología y técnicas que se utilizan generalmente para la investigación de la Psicología Industrial o de trabajo. Pero debemos de detenernos qué es la Psicología, en sí es la ciencia que estudia la conducta humana y animal. La psicología es una ciencia fáctica (que estudia hechos o fenómenos de la realidad), se considera tanto una ciencia social como una ciencia natural, porque estudia fenómenos de la realidad), se considera tanto una ciencia social como una ciencia natural, porque estudia fenómenos de ambas áreas de la realidad. El estímulo es la variable independiente que provoca una necesidad, impulso o deseo en el individuo, que llevan a emitir una conducta o comportamiento con el propósito de obtener satisfacción. La conducta o comportamiento es la reacción o respuesta al estímulo, por lo tanto es la variable dependiente (porque depende del estímulo). La conducta puede llevar a una consecuencia agradable o desagradable; si la satisfacción no se logra, se presenta una insatisfacción o frustración en el individuo. El principal objetivo del Psicología es la “Predicción y Control del Comportamiento (Conducta)”. La Psicología como otras ciencias tienen su parte teórica y su parte práctica o Psicología aplicada, esta última está orientada al estudio y solución de problemas en áreas específicas. La Psicología Aplicada, es aquella que utiliza los

principios psicológicos para la solución de problemas de áreas específicas como: La Psicología Clínica, que se ocupa de resolver problemas de salud mental en las personas, es la rama de la psicología que puede dar terapias para solucionar problemas de conducta anormal o de neurosis o psicosis. Y la Psicología Industrial aplica los métodos y principios de la ciencia de la conducta humana a las personas en el ámbito productivo (laboral) Por lo tanto la Psicología Industrial (laboral) y organizacional es una disciplina científica social cuyo objeto de estudio es el comportamiento humano en el ámbito de la organizaciones empresariales y sociales. Por Psicología Industrial y laboral debe comprenderse la aplicación de los conocimientos y prácticas psicológicas al terreno organizacional para entender científicamente el comportamiento del hombre que trabaja, así como para utilizar el potencial humano con mayor eficiencia y eficacia en armonía con una filosofía de promoción humana. La psicología industrial y laboral pretende, al encontrar respuestas a los numerosos y complicados problemas generados en el ambiente laboral, activar el potencial de realización del factor humano, propiciar el bienestar y satisfacción de los trabajadores, así como contribuir al desarrollo de las organizaciones. Metodologías importantes de estudio de la psicología industrial y organizacional, son los siguientes: Análisis y evaluación de puestos de trabajo, selección de personal, evaluación del desempeño, entrenamiento y capacitación, satisfacción en el trabajo, clima organizacional, liderazgo y supervisión, comunicaciones, psicología de ingeniería y otros. Puede apreciarse que casi todos estos temas de estudio también son estudiados y aplicados por las relaciones industriales, de manera que ahí tenemos un cuerpo de conocimientos entrecruzados que son explotados por profesionales de estas dos disciplinas. Las técnicas y manejo de la Psicología Industrial, Laboral son disciplinas las cuales son muy bien utilizadas ahora en este nuevo siglo ya que por muchos años se había soslayado al trabajador sin importar su ambiente de trabajo y como ellos como trabajadores podían estar dentro de su ámbito de trabajo.

Es por ello que todas las psicologías anteriormente expuestas son de mayor importancia ya que cada una de ellas realiza un papel muy importante dentro de este

proyecto y es que si concatenamos todas sus metodologías y técnicas a utilizar nos daremos cuenta que realizan un papel muy importante en nuestra sociedad. Si realizaremos una pirámide de prioridades dentro de estas psicologías nos daríamos cuenta que, la psicología Social trabaja con el individuo en si su relación con el su ambiente, la Comunitaria va hacia su comunidad y su entorno, la Industrial y laboral estudiando su relación con el trabajo y como se desenvuelve y su relaciones sociales laborales. Cada una de ellas maneja un rol importante, ya que unidas realizan un estudio más exhaustivo sobre como el hombre moderniza las ciencias bibliográficas a una práctica tangencial como la que expuesto aquí.

## CONTEXTO ECONOMICO

Guatemala vive momentos bastante difícil es con una deuda externa tremenda, con índices de pobreza que alcanzan ya el 50% de nuestra población con una inflación del 75% y el aumento a la canasta básica. Es una crisis que no logra salir desde el año 1979. Un conflicto armado que agudizó la pobreza en nuestro país y que nos estamos enfrentando a una agudización de sobrepoblación en nuestra metrópoli, en la cual ha imperado la violencia que cada vez más está acabando con el descanso de nuestra población, aunado a eso secuestros, robos, carteles de droga, y la enfermedad social las maras que cada vez son más incontrolables, aunque el gobierno en conjunto con otros gobiernos centroamericanos tratan de dar un alivio no han podido y todo esto incrementa los índices de criminalidad en nuestro país disminuyendo la tranquilidad y el desasosiego de nuestra población. Otros de los problemas que aquejan a nuestro país es el desempleo, ya que empresas extranjeras no han querido invertir en Guatemala por la violencia tan alta y con el alza de intereses a aranceles y a materias primas para la elaboración de ropa.

Las cuales los empresarios han tenido que verse con la necesidad de cerrar o invertir en otros países siempre velando por su seguridad económica, y Guatemala no tienen la solvencia para brindárselas y no darles la confianza que necesitan para invertir en

nuestro país. Es por ello que nuestra población ha sido afectada en todo su contexto económico, social y político es por todo eso que estamos siendo presos de inconformidades por parte de la población y eso incrementa nuestra violencia.

## MOTIVACION

En psicología, motivación son los estímulos que mueven a la persona a realizar determinadas acciones y persistir en ellas para su culminación. Este término está relacionado con el de voluntad y el del interés, las distintas escuelas de psicología tienen diversas teorías sobre cómo se origina la motivación y su efecto en la conducta observable.

Motivación, en pocas palabras, es la Voluntad para hacer un esfuerzo, por alcanzar las metas de la organización, condicionado por la capacidad del esfuerzo para satisfacer alguna necesidad personal.

La Motivación en el trabajo: La palabra motivación deriva del latín motus, que significa movido, o de motio, que significa movimiento. La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. "Es el impulso que inicia, guía y mantiene el comportamiento, hasta alcanzar la meta u objetivo deseado". La motivación exige necesariamente que haya alguna necesidad de cualquier grado; ésta puede ser absoluta, relativa, de placer o de lujo. Siempre que se esté motivado a algo, se considera que ese "algo" es necesario o conveniente. La motivación es el lazo que une o lleva esa acción a satisfacer esa necesidad o conveniencia, o bien a dejar de hacerlo.

Motivación positiva: Es el deseo constante de superación, guiado siempre por un espíritu positivo. Mattos dice que esta motivación puede ser intrínseca y extrínseca. Motivación negativa. Es la obligación que hace cumplir a la persona a través de castigos, amenazas, etc. de la familia o de la sociedad.

#### MOTIVACION INTRINSECA (MI)

Es intrínseca, cuando la persona fija su interés por el estudio o trabajo, demostrando siempre superación y personalidad en la consecución de sus fines, sus aspiraciones y sus metas; definida por el hecho de realizar una actividad por el placer y la satisfacción que uno experimenta mientras aprende, explora o trata de entender algo nuevo. Aquí se relacionan varios constructos tales como la exploración, la curiosidad, los objetivos de aprendizaje, la intelectualidad intrínseca y, finalmente, la MI para aprender.

MI hacia la realización: En la medida en la cual los individuos se enfocan más sobre el proceso de logros que sobre resultados, puede pensarse que están motivados al logro. De este modo, realizar cosas puede definirse como el hecho de enrolarse en una actividad, por el placer y la satisfacción experimentada cuando uno intenta realizar o crear algo.

MI hacia experiencias estimulantes: Opera cuando alguien realiza una acción a fin de experimentar sensaciones (ej. placer sensorial, experiencias estéticas, diversión y excitación).

#### MOTIVACION EXTRINSECA (ME)

Es extrínseca cuando la persona sólo trata de aprender no tanto porque le gusta si no por las ventajas que este aprendizaje ofrece.

Contraria a la MI, la motivación extrínseca pertenece a una amplia variedad de conductas las cuales son medios para llegar a un fin, y no el fin en sí mismas. Hay

tres tipos de ME: Regulación externa: La conducta es regulada a través de medios externos tales como premios y castigos. Por ejemplo: un estudiante puede decir, "estudio la noche antes del examen porque mis padres me fuerzan a hacerlo".

Regulación introyectada: El individuo comienza a internalizar las razones para sus acciones pero esta internalización no es verdaderamente auto determinada, puesto que está limitada a la internalización de pasadas contingencias externas. Por ejemplo: "estudiaré para este examen porque el examen anterior lo reprobé por no estudiar".

Identificación: Es la medida en que la conducta es juzgada importante para el individuo, especialmente lo que percibe como escogido por él mismo, entonces la internalización de motivos extrínsecos se regula a través de identificación. Por ejemplo: "decidí estudiar anoche porque es algo importante para mí".

## ETAPAS DEL CICLO MOTIVACIONAL

A medida que el ciclo se repite, el aprendizaje y la repetición (refuerzos) hacen que los comportamientos se vuelvan más eficaces en la satisfacción de ciertas necesidades

Una vez satisfecha la necesidad, deja de ser motivación de comportamiento, puesto que ya no causa tensión o inconformidad.

Algunas veces la necesidades no pueden satisfacerse en el ciclo motivacional, y puede originar frustración o en algunas casos, compensación (transferencia hacia otro objeto, persona o institución; cuando se presenta la frustración en el ciclo motivacional, la tensión que provoca el surgimiento de la necesidad encuentra una barrera u obstáculo que impide su liberación, al no hallar la salida normal, la tensión representada en el organismo busca una vía indirecta de salida, bien sea mediante lo psicológico a través de agresividad, descontento, tensión emocional, apatía, indiferencia o bien mediante lo fisiológico manifestado en tensión nerviosa, insomnio, repercusiones cardiacas o digestivas.



La satisfacción de algunas necesidades es transitorio y pasajera, es decir, la motivación humana es cíclica: el comportamiento es casi un proceso continuo de solución de problemas y de satisfacción de necesidades a medida que van apareciendo. Las teorías más conocidas sobre motivación están relacionadas con las necesidades humanas; por ejemplo, la teoría de Maslow acerca de la jerarquía de las necesidades humanas.

## TEORIA DE ABRAHAM MASLOW

Maslow elaboró una teoría de la motivación con base en el concepto de la jerarquía de necesidades que influyen en el comportamiento humano. A medida que el hombre satisface sus necesidades básicas, otras más elevadas ocupan el predominio de su comportamiento. De acuerdo con Maslow, las necesidades humanas tienen las siguientes jerarquías:

**Necesidades fisiológicas:** Estas incluyen las necesidades que tenemos de oxígeno, agua, proteínas, sal, azúcar, calcio y otros minerales y vitaminas, otras necesidades incluidas aquí son aquellas dirigidas a mantenernos activos, a dormir, a descansar, a eliminar desperdicios (CO<sub>2</sub> sudor orina y heces) a, evitar el dolor y a tener sexo.

**Necesidades de seguridad:** Cuando las necesidades fisiológicas se mantienen compensadas, entran en un juego estas necesidades. Empezarás a preocuparte en hallar cuestiones que provean seguridad, protección y estabilidad incluso podrías desarrollar una necesidad de estructura, de ciertos límites, de orden.

**Necesidades sociales:** Una vez satisfechas las necesidades fisiológicas y seguridad, la motivación se da por las necesidades sociales. Estas tienen relaciones con la necesidad de compañía del ser humano, con su aspecto afectivo y su participación social. Dentro de estas necesidades tenemos la de comunicarse con otras personas,

la de establecer amistad con ellas, la de manifestar y recibir afecto, la de vivir en comunidad, la de pertenecer a un grupo y sentirse aceptado dentro de él. En nuestra vida cotidiana, exhibimos estas necesidades en nuestros deseos de unión, matrimonio, de tener familia, en ser parte de una comunidad, ser miembro de la iglesia o pertenecerá un club social. También es parte de lo que buscamos en la elección de carrera.

Necesidades de Estima o Reconocimiento: También conocidas como las necesidades del ego o de la autoestima. Este grupo radica en la necesidad de toda persona de sentirse apreciado, tener prestigio y destacar dentro de su grupo social. De igual manera se incluyen la autovaloración y el respeto a sí mismo.

Necesidades de autorrealización: Que se convierten en el ideal para cada individuo, en este nivel el ser humano requiere trascender y desarrollar al máximo el potencial de cada uno sensación auto superación permanente. Son ejemplos de ella autonomía, independencia, autocontrol.

## ESTRES

Es la respuesta inespecífica a cualquier demanda a la que sea sometido.

## REACCIONES PSICOLOGICAS

Las reacciones psicológicas que causa el estrés tiene tres componentes: el emocional, el cognitivo y el de comportamiento. El estrés y las emociones tienen muchísima relación que hasta la definición son similares. Las emociones se pueden definir como un estado de ánimo que aparece como reacción a un estímulo.

Lo que hace pensar que el estrés es una emoción ya que tiene las características de una emoción.

Algunas respuestas de tipo emocional que se presentan en personas afectadas por el estrés son las siguientes: abatimiento, tristeza, irritabilidad, apatía, indiferencia, inestabilidad emocional, etc. Se dice que los agentes estresores llegan por medio de los órganos de los sentidos (vista, oído, tacto, gusto, olfato), que después llegan las emociones. Entonces después del estrés vienen las emociones y viceversa. Los llamados estresores o factores estresantes son las situaciones desencadenantes del estrés y pueden ser cualquier estímulo, externo o interno (tanto físico, químico, acústico o somático como sociocultural) que, de manera directa o indirecta, propicie la desestabilización en el equilibrio dinámico del organismo (homeostasis).

Una parte importante del esfuerzo que se ha realizado para el estudio y comprensión del estrés, se ha centrado en determinar y clasificar los diferentes desencadenantes de este proceso. La revisión de los principales tipos de estresores que se han utilizado para estudiar el estrés, nos proporciona una primera aproximación al estudio de sus condiciones desencadenantes, y nos muestra la existencia de diez grandes categorías de estresores:

1. situaciones que fuerzan a procesar el cerebro
2. estímulos ambientales
3. percepciones de amenaza
4. alteración de las funciones fisiológicas (enfermedades, adicciones, etc.)
5. aislamiento y confinamiento
6. bloqueos en nuestros intereses
7. presión grupal
8. frustración
9. no conseguir objetivos planeados
10. relaciones sociales complicadas o fallidas

## ESTRÉS LABORAL

El estrés de trabajo se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales, que concurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede conducir a la enfermedad psíquica y hasta física. El concepto del estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío (los retos), pero ambos conceptos son diferentes. El desafío nos vigoriza psicológica y físicamente, y nos motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestros trabajos. Cuando nos encontramos con un desafío, nos sentimos relajados y satisfechos. Entonces, dicen los expertos, el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo.

El estrés laboral puede afectar a la salud mental y física, ocasionando daño. Hay reacciones agudas, como el estrés mismo y la fatiga, conductas contrarias a la conservación de la salud, como el tabaquismo, alcoholismo, apnea y dolencias crónicas, que se pueden manifestar de diversas formas, desde un resfriado, alergia, hasta disfunción de algún órgano; un ejemplo son los trastornos cardiovasculares que se asocian a los horarios ampliados e irregulares, entre otros factores.

## ESTRÉS POSTRAUMÁTICO

Una variación del estrés es el trastorno por estrés postraumático (TEPT), un trastorno debilitante que a menudo se presenta después de algún suceso aterrador por sus circunstancias físicas o emocionales, o un trauma (accidente de tránsito, robo, violación, desastre natural, entre otros). Este acontecimiento provoca que la persona que ha sobrevivido al suceso tenga pensamientos y recuerdos persistentes y aterradores de esa experiencia. Puede ocurrir en personas que han vivido la amenaza, la han presenciado o han imaginado que podría haberles pasado a ellas. El

TEPT se puede dar en todas las edades, siendo los niños una población muy vulnerable para este trastorno.

El trauma se convierte en postraumático cuando no se trata. La clave para prevenirlo es teniendo intervención clínica y psiquiátrica.

Es necesario que las imágenes traumáticas reprimidas en lo inconsciente se traigan a la conciencia, para evitar que su represión tenga efectos nocivos sobre el psiquismo e incluso sobre el organismo, desde la escuela psicoanálisis se consideran muy importantes descargas del distrés acumulado en el psiquismo la verbalización y la abreacción (o catarsis).

Se considera un episodio postraumático si el mismo se mantiene como máximo un mes, es decir poco tiempo, aunque si el distrés es psíquico puede quedar enmascarado durante varios años con efectos nocivos sobre el organismo como pesadillas, flash back, culpabilidad de sobreviviente, volumen hipo campal pequeño.

Hipersensibilidad al cortisol, recordar que el cortisol es la principal hormona derivada del estrés y se encuentra principalmente de un modo frecuente en el distrés, tal hormona en dosajes elevados durante un tiempo relativamente prolongado daña al organismo.

Eustrés o estrés positivo: es un proceso natural y habitual de adaptación, que consiste en una activación durante un período corto de tiempo con el objetivo de resolver una situación concreta que requiere más esfuerzo. En los animales no humanos el eustrés se evidencia en los estímulos que por reacción favorecen a la vida.

Distrés o estrés negativo: es aquel que en un animal (incluido el ser humano) supera el potencial de homeostasis o equilibrio del organismo causándole fatiga, mayores niveles de ansiedad, de irritabilidad y de ira. El estrés mantenido puede provocar la aparición de consecuencias físicas, debidas al aumento del gasto de energía, una

mayor rapidez de actuación, menor descanso del necesario y el consiguiente agotamiento de las fuerzas.

## PSICOLOGIA AMBIENTAL

El psicólogo Kurt Lewin (1890-1947) fue uno de los primeros en dar importancia a la relación entre los seres humanos y el medio ambiente. Su objetivo era determinar la influencia que el medio ambiente tiene sobre las personas, las relaciones que establecen con él, la forma en que las personas actúan, reaccionan y se organizan con el medio ambiente.

De acuerdo con la psicología ambiental, el medio ambiente se puede definir como: todos los contextos en que el sujeto (por ejemplo, casas de vivienda, oficinas, escuelas, calles) se pueda desarrollar actuando más sobre el comportamiento del grupo que en el comportamiento individual.

Así pues, podemos concluir que el objeto de estudio característico de la psicología ambiental es la interacción entre las personas y sus entornos, y que esta interacción se enmarca necesariamente dentro de un contexto social (o de interacción social) por lo que los "productos" de esta interacción entre persona y entorno (incluyendo a la propia persona y al entorno) han de ser considerados antes que nada como productos "psico-socio-ambientales". Es en estos términos que la cuestión planteada permite reconsiderar la psicología ambiental como psicología social ambiental, aunque, como veremos, la psicología social es solo una de las fuentes de las que bebe nuestra disciplina. La psicología ambiental estudia la conciencia ambiental del ser humano, o sea los procesos psicológicos que intervienen en la relación entre el ambiente físico y la conducta. Representa un instrumento imprescindible para fomentar el cuidado del medio ambiente, su preservación y su transformación adecuada y racional, evitando comprometer el futuro de las generaciones próximas.

El hombre puede aprovechar íntegramente lo que le brinda su entorno en función de sus necesidades, producir bienes, e incrementar la producción, sin poner en riesgo la continuidad de esos recursos ni afectar los ecosistemas. Es necesario incentivar la sensibilidad humana difundiendo los conocimientos indispensables para desarrollar desde la infancia una actitud ecologista y una mayor conciencia de la relación de interdependencia entre el medio ambiente y el hombre. Cada persona tiene su propia forma de percibirse a sí mismo en relación al mundo que lo rodea. Posee una manera de conectarse con su ambiente y una imagen subjetiva de la realidad. La organización social a la cual pertenece le debe dar la posibilidad de adaptarse con mayor eficacia a su medio natural, mostrando la mejor manera de atender las necesidades básicas, basada en el respeto a la naturaleza y a los ecosistemas.

El individuo que se desarrolla en un contexto preocupado por el aprovechamiento adecuado de los recursos, sin deteriorar el medio ambiente, aprende a tener conciencia de la interdependencia entre él y la naturaleza. De este modo, las futuras generaciones crearán los medios de supervivencia dentro de un marco viable que no afecte su entorno, tan indispensable como la conservación de la propia vida de los habitantes. Los grupos humanos pertenecientes a una sociedad se estructuran en función al sistema de valores que sustentan. El niño aprende, se forma y adquiere actitudes que van a influir en su forma de pensar y en su comportamiento de adulto. Una actitud no determina la conducta pero sí influye en un sujeto en el momento de actuar. Las actitudes juegan un papel importante en la toma de decisión y en las conductas humanas relacionadas con el ambiente, y resultan indicadores útiles para predecir la disposición de una persona a actuar de una manera u otra con respecto a él. Una actitud ambiental es la que nos ayuda a elegir el lugar donde queremos vivir y desarrollar nuestro potencial. Otra actitud ambiental es la que nos lleva a tomar decisiones tendientes a respetar la naturaleza actuando a favor de la ecología.

## ACCIONES PARA CONTRIBUIR AL CUIDADO DEL AMBIENTE

- 1.- Separa la basura, en un bote deposita los restos de comida, y en otro la inorgánica: cartón, vidrio, papel, apachurra, coloca la tapa y tira las botellas de plástico, con esto ayudarás a que el proceso de reciclaje sea más fácil.
- 2.- Lleva tus propias bolsas, preferentemente de tela, cuando vayas al supermercado. De esta forma, evitarás usar más bolsas de plástico que se degradarán después de 150 años.
- 3.- Consume la menor cantidad de productos desechables, pues éstos tardan en desintegrarse de 100 a mil años.
- 4.- Prefiere las pilas recargables en vez de las comunes, así como focos ahorradores, cambia tu calentador por uno solar, y reutiliza el agua que sale de la lavadora para lavar patios o pisos.
- 5.- Modera el uso de pañuelos faciales, servilletas y papel de baño. Incentiva a tus hijos para que hagan lo mismo. También reutiliza los cuadernos en buen estado y con hojas en blanco.
- 6.- Apaga las luces y aparatos eléctricos que no estés utilizando. Tu recibo de luz llegará más bajo y estarás cuidando a tu Planeta.
- 7.- En cuanto al cuidado de agua, si lavas los trastes, cierra el grifo mientras los enjabonas, de igual manera cierra la llave de la regadera cuando te talles y cuando te laves los dientes sólo necesitas un vaso con agua para enjuagarte.
- 8.- Si riegas el jardín, procura hacerlo ya avanzada la tarde, ya que con esto evitarás que el sol evapore parte del agua que debe de llegar a las plantas.
- 9.- Existen electrodomésticos ecotec, que tienen como principal objetivo detectar fugas y economizan electricidad y agua, si está en tus manos compra uno de éstos.
- 10.- No arrojes basura a la calle, deposítala en un bote de basura y si no encuentras ninguno por tu paso, guarda tu basura y espera a tirarla en casa.



11.- Si te trasladarás a un lugar cercano opta por caminar o ir en bici, de igual forma para ir al trabajo ponte de acuerdo con compañeros que vivan cerca de tu casa, y compartan auto, ayudarán a reducir los efectos del CO<sub>2</sub>.

12.- Respeta las áreas verdes, jardines y parque públicos, no los dañes, no arrojes basura y si vas a pasear a tu mascota recoge sus heces fecales.

## RECURSOS NATURALES

Recurso natural: Se denominan recursos naturales a aquellos bienes materiales y servicios que proporciona la naturaleza sin alteración por parte del ser humano; y que son valiosos para las sociedades humanas por contribuir a su bienestar y desarrollo de manera directa (materias primas, minerales, alimentos) o indirecta. Se producen de forma natural, lo que significa que los humanos no pueden hacer recursos naturales, pero si modificarlos para su beneficio. Por ejemplo los materiales utilizados en los objetos hechos por el hombre son los recursos naturales.

| Recurso natural | Productos o Servicios                                                                                      |
|-----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aire            | La energía eólica, neumáticos                                                                              |
| animales        | Alimentos (leche, queso, carne, tocino) y la ropa (suéteres de lana, camisas de seda, cinturones de cuero) |
| Carbón          | Electricidad                                                                                               |
| minerales       | Monedas, alambre, acero, latas de aluminio, joyería                                                        |
| Gas natural     | Electricidad, calefacción                                                                                  |
| Petróleo        | Electricidad, combustible para automóviles y aviones, plástico                                             |
| plantas         | Madera, papel, ropa de algodón, frutas, verduras                                                           |
| Luz de sol      | La energía solar, la fotosíntesis                                                                          |
| Agua            | La energía hidroeléctrica, la bebida, la limpieza                                                          |

## RECURSOS RENOVABLES

Los recursos renovables son aquellos recursos que no se agotan con su utilización, debido a que vuelven a su estado original o se regeneran a una tasa mayor a la tasa con que los recursos disminuyen mediante su utilización y desperdicios. Esto significa que ciertos recursos renovables pueden dejar de serlo si su tasa de utilización es tan alta que evite su renovación, en tal sentido debe realizarse el uso racional e inteligente que permita la sostenibilidad de dichos recursos. Dentro de esta categoría de recursos renovables encontramos el agua y la biomasa (todo ser viviente).

Algunos son: Bosques, agua, viento, radiación solar, energía hidráulica, energía geotérmica, madera, y productos de agricultura como cereales, frutales, tubérculos, hortalizas, desechos de actividades agrícolas entre otros.

## RECURSOS NO RENOVABLES

Los recursos no renovables son recursos naturales que no pueden ser producidos, cultivados, regenerados o reutilizados a una escala tal que pueda sostener su tasa de consumo. Estos recursos frecuentemente existen en cantidades fijas ya que la naturaleza no puede recrearlos en periodos geológicos cortos.

Se denomina *reservas* a los contingentes de recursos que pueden ser extraídos con provecho. El valor económico (monetario) depende de su escasez y demanda y es el tema que preocupa a la economía. Su utilidad como recursos depende de su aplicabilidad, pero también del costo económico y del costo energético de su localización y explotación.

Algunos de los recursos no renovables son: el carbón, el petróleo, los minerales, los metales, el gas natural y los depósitos de agua subterránea, en el caso de acuíferos confinados sin recarga.

La contabilidad de las reservas produce muchas disputas, con las estimaciones más optimistas por parte de las empresas, y las más pesimistas por parte de los grupos ecologistas y los científicos académicos. Donde la confrontación es más visible es en el campo de las reservas de hidrocarburos. Aquí los primeros tienden a presentar como reservas todos los yacimientos conocidos más los que prevén encontrar. Los segundos ponen el acento en el costo monetario creciente de la exploración y de la extracción, con sólo un nuevo barril hallado por cada cuatro consumidos, y en el costo termodinámico (energético) creciente, que disminuye el valor de uso medio de los nuevos hallazgos.

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Prevención y rehabilitación de los problemas psicosociolaborales que afectan la subjetividad, el psiquismo y el desarrollo integral de los trabajadores de la planta de tratamiento de agua Santa Luisa.

### OBJETIVOS ESPECIFICOS

Prevención y promoción de la salud mental de los trabajadores de la institución.

Ayudar al trabajador a tener una vida más soportable en términos de organización, metas y tareas; todo dentro del marco objetivo laboral en que se desenvuelve.

Conforme un abordaje técnico-científico, determinar aspectos de beneficio institucional

### CAPITULO III

#### PRESENTACION DE ACTIVIDADES Y RESULTADOS

##### SUBPROGRAMA DE SERVICIO

Se atendieron a personas hombres adultos de 18 a 65 años trabajadores de la planta de tratamiento con responsabilidades familiares e interesados en la temática de la salud mental o de participar en las actividades y de recibir atención directa ya sea por interés propio o referidos por los jefes de las unidades; el procedimiento que se realizaba era una primera entrevista, juntamente con observaciones, análisis del problema planteado, reunión de datos, se emitía un diagnóstico en base a ello se trazó un plan terapéutico, apertura y seguimiento del caso e inclusión en las diferentes actividades.

##### OBSERVACION PARTICIPANTE

Es aquella en la que el investigador selecciona un grupo o colectivo de personas y convive con ellas participando en su forma de vida y en actividades cotidianas con mayor o menor grado de intensidad o implicación. Su finalidad es obtener información acerca de su cultura, grupo o población y descubrir las pautas de conducta y comportamiento. El investigador recoge las actividades y comportamientos de grupo en un cuaderno o diario de campo donde va registrando de forma descriptiva todo cuanto acontece.

## RECOLECCION DE LA INFORMACION

Registro y llenado de ficha de participación (Ver anexo 1) con el fin de conocer variables psicológicas, variables familiares y variables institucionales.

-Variables Psicológicas: Estrés, estilo de aprendizaje, irritabilidad, tolerancia a la frustración, proceso de adaptación.

-Variables familiares: Comunicación, estructura familiar, reglas de interacción, costumbres, derechos y obligaciones.

-Variables institucionales: Comunicación, normas, expectativas.

## INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Una vez recolectada la información, el epesista interpretara objetivamente con un carácter interactivo y relativo a las necesidades e inquietudes a superar con el fin de crear bienestar en el trabajador participante.

## DEFINICION DE LA INTERVENCION PSICOSOCIO LABORAL

Una vez determinada las necesidades individuales de cada trabajador participante y sus particularidades específicas, el epesista realizara estrategias pertinentes para garantizar un acompañamiento de prevención y rehabilitación de la salud mental promoviendo un desarrollo integral.

## RISOTERAPIA

Se conoce como risoterapia a una técnica psicoterapéutica tendiente a producir beneficios mentales y emocionales por medio de la risa. No puede considerarse una terapia, ya que no cura por sí misma enfermedades, pero en ciertos casos logra sinergias positivas con las curas practicadas. Se trata en general que las sesiones de risoterapia se practiquen en grupo aprovechando el contagio de persona a persona, ya que reír en grupo no es lo mismo que hacerlo solos. De esta forma, el efecto grupal estimula a los que normalmente no reírían. En todo la risoterapia utiliza la risa. La UNICEF la utiliza para reanimar a niños que han sobrevivido a un desastre natural. La risoterapia es una disciplina grupal que mediante distintas técnicas nos dispone física y emocionalmente para la risa. Desde la antigüedad se sabe que la risa y el buen humor curan enfermedades, y que las personas más sanas son las más optimistas y las que ríen más. El objetivo de estos talleres es abrimos a un nuevo estado de conciencia donde la risa tiene más cabida cada vez para modificar nuestro estado de ánimo, habitualmente estresado debido a las demandas de la sociedad, la familia y el trabajo.

Se trata de recuperar nuestra risa interior, esa risa que trajimos como bagaje al nacer, que desarrollamos durante la infancia y que luego fuimos perdiendo debido a las normas sociales. La risa tiene el efecto de liberar tensiones, bloqueos y modificar el estado general del organismo aumentando su sistema defensivo-inmunológico.

Al pensar en positivo y tomar conciencia del aquí y ahora vamos haciendo pequeñas modificaciones en nosotros mismos que nos llevan poco a poco a llevar una vida más plena y satisfactoria. Por lo tanto, la risa y el desarrollo del sentido del humor es una actividad que acumula beneficios si se practica con asiduidad ya que no es solo saludable por el bienestar que produce de forma inmediata, si no que su uso como terapia es cada vez algo más habitual debido a sus efectos comprobados contra la depresión y la angustia agregando que cinco o seis minutos de risa continua actúa como un potente analgésico.

## METODOLOGIA DE LA ACTIVIDAD

Introducción teórica sobre los fundamentos de la terapia de la risa.

Pasaremos a la realización de la actividad, siendo esta totalmente participativa y lúdica a través de cuenta chistes. (Ver anexo 2).

Por último, habrá una puesta en común de las experiencias compartidas.

## OBJETIVOS

Ejercitar alrededor de 400 músculos del cuerpo incluyendo faciales, extremidades y abdominales.

Actuar sobre el eje respiratorio propiciando la dilatación de los bronquios y aumentando el volumen respiratorio logrando entrar el doble de aire y la piel se oxigena más.

Estimular el sistema cardiovascular y bajar la tensión arterial.

Liberar endorfinas cerebrales, actuando sobre posibles dolores y aumentando la secreción de serotonina.

Disminuir significativamente el estrés.

Mejorar la comunicación y las relaciones interpersonales.

## BENEFICIOS DE LA POBLACION PARTICIPANTE

Estos son a grandes rasgos algunos beneficios que pueden experimentar los participantes de los talleres de risoterapia



Desbloquea tensiones y equilibra emocionalmente.

Desarrolla la imaginación, intuición y creatividad.

Mejora las relaciones humanas y la calidad de vida

Genera una actitud positiva estimulante para cambiar la forma de vida.

Ayuda a encontrarnos mejor con nosotros mismos y con los demás.

Refuerza la seguridad en uno mismo, así como la autoestima.

Previene problemas digestivos, migrañas, problemas cardiovasculares, arteriosclerosis, alergias, resfriados comunes, fatiga física y mental, insomnios, fortalece el sistema inmunológico.

Es un complemento ideal para nuestro bienestar tanto físico como mental.

Amortigua el cansancio y el agotamiento

Ayuda a conciliar mejor el sueño

Redescubre la alegría de jugar, recuperando la creatividad del niño interior que todos llevamos dentro.

## ATENCION DIRECTA A TRAVES DE PSICOTERAPIA INDIVIDUAL

La psicoterapia es un proceso que le permite a la persona darse cuenta que tiene un problema y que debe resolver o superar a través del proceso terapéutico. La terapia es un proceso de aprendizaje, aprende nuevos aspectos de sí mismo, nuevas maneras de relacionarse con otros, nuevos modos de conducirse.

El motivo de consulta puede ser personal o referidos por los jefes de las diferentes unidades, se trabajara sesiones de cuarenta y cinco minutos cada semana y se dará prioridad a aquellas situaciones que ameriten terapia breve o de emergencia. Se elabora la historia clínica y el acompañamiento debido para que los pronósticos sean favorables y el cierre o seguimiento del caso, se atenderá cada caso con la corriente psicológica de abordamiento adecuada según sea el caso. Se tomara en cuenta lo que cada sujeto de investigación aporte, queriendo obtener no datos fríos si no de carácter subjetivo que serán fundamentales a la hora de realizar una valoración de carácter cualitativo, para lo cual se crearan espacios de construcción de información con el fin de fortalecer la motivación, la comunicación donde cada sujeto sea parte activa y broten alternativas de solución a las diferentes situaciones.

#### SUBPROGRAMA DE DOCENCIA

Enfaticó mucho la promoción de la salud mental, el significado del trabajo y consideraciones ambientales para fortalecer los conocimientos de los trabajadores de la institución.

#### RECOLECCION DE LA INFORMACION

Registro y llenado de ficha de participación (Ver anexo 1) con el fin de conocer variables pedagógicas, neurofisiológicas.

-Variables pedagógicas: Competencias, información sobre el contexto, estilo de aprendizaje, organización grupal.

-Variables neurofisiológicas: Mecanismos básicos de aprendizaje y funciones cerebrales como la memoria y atención.

## INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Una vez recolectada la información, el epesista interpretara objetivamente con un carácter interactivo y relativo a las necesidades e inquietudes a superar con el fin de crear bienestar en el trabajador participante.

## DEFINICION DE LA INTERVENCION PSICOSOCIOLABORAL

Una vez determinada las necesidades individuales de cada trabajador participante y sus particularidades específicas, el epesista realizara estrategias pertinentes para garantizar un acompañamiento de prevención y rehabilitación de la salud mental promoviendo un desarrollo integral.

## METODOLOGIA DEL TALLER

Campaña de sensibilización sobre medio ambiente "limpio y reforesto" actividad recreativa de reforestación de 25 árboles de pino, incluida la recolección de la basura orgánica y plástica dentro del perímetro de la planta de tratamiento depositando en bolsas canguro para basura y su posterior clasificación.

Taller de concientización "lo importante y valioso de mi trabajo"

En el trabajo el hombre puede encontrar el sentido a la vida, su auto realización o su enajenación, se puede hacer socialmente feliz y darse valor como persona, o bien le da al trabajo el único valor de medio de subsistencia

## Taller sobre resolución de conflictos

La prevención y resolución de conflictos está captando cada vez más atención a nivel mundial. La eficaz prevención y resolución de conflictos laborales es crucial para mantener relaciones laborales sólidas y productivas. Los procesos de resolución de conflictos ofrecen a las partes interesadas un recurso para la negociación colectiva y para fortalecer las alianzas sociales. Dado que el conflicto es inherente e inevitable en las relaciones laborales, establecer procesos eficaces de prevención y resolución de conflictos es fundamental para minimizar la incidencia y las consecuencias de los conflictos en el lugar de trabajo.

## OBJETIVOS

Fortalecer las necesidades de formación de los trabajadores y su re-aprendizaje

Hacer énfasis en la participación donde estén presentes las preguntas y discusiones

Crear un ambiente relajado para aprender

Brindar información nueva práctica y relevante

## MATERIALES

Recurso humano: Epesista y participantes

Recurso didáctico: Hojas, marcadores

Recursos físicos: Instalaciones de la planta de tratamiento

Material audiovisual: Laptop y cañonera

Otros materiales: 25 arbolitos de pino

## SUBPROGRAMA DE INVESTIGACION

El Subprograma de Investigación se realizó con los trabajadores de la planta de tratamiento, ya que anteriormente no se había prestado este tipo de atención y se abrió el espacio para futuras investigaciones. Se realizó un plan de trabajo con objetivos muy establecidos en donde la prioridad es ayudar al trabajador a tener una vida más soportable en términos de organización, metas y tareas; todo dentro del marco objetivo laboral en que se desenvuelve.

## RECOLECCION DE LA INFORMACION

Registro y llenado de ficha de participación (Ver anexo 1) con el fin de conocer variables pedagógicas, neurofisiológicas.

-Variables pedagógicas: Competencias, información sobre el contexto, estilo de aprendizaje, organización grupal.

-Variables neurofisiológicas: Mecanismos básicos de aprendizaje y funciones cerebrales como la memoria y atención.

## INTERPRETACION DE LA INFORMACION

Una vez recolectada la información, el epesista interpretara objetivamente con un carácter interactivo y relativo a las necesidades e inquietudes a superar con el fin de crear bienestar en el trabajador participante.

## DEFINICION DE LA INTERVENCION PSICOSOCIO LABORAL

Una vez determinada las necesidades individuales de cada trabajador participante y sus particularidades específicas, el epesista realizara estrategias pertinentes para garantizar un acompañamiento de prevención y rehabilitación de la salud mental promoviendo un desarrollo integral.

## REALIZACION DE ENTREVISTAS

Una entrevista es recíproca, donde el entrevistado utiliza una técnica de recolección mediante una interrogación estructurada o una conversación totalmente libre; en ambos casos se utiliza un formulario o esquema con preguntas o cuestiones para

enfocar la charla que sirven como guía. Es por esto, que siempre encontraremos dos roles claros, el del entrevistador y el del entrevistado (o receptor). (ver anexo 3 y 4).

## OBJETIVO

Apreciación general del epeista sobre la institución y sus colaboradores

Ver apreciación de los trabajadores participantes sobre la institución, ambiente y relaciones de trabajo

## CAPITULO IV

### ANALISIS Y DISCUSION DE RESULTADOS

Aun después de ser referidos o llegar por cuenta propia para recibir el servicio psicológico por falta de información reflejaban miedo, desesperanza y la atención psicológica empezó con un poco de resistencia debido a la apatía y el hecho de ser un proceso nuevo en sus instalaciones de trabajo, conforme se fueron informando y el epesista fue estableciendo empatía y rapport; la negación de la necesidad de recibir asistencia psicológica fue quedando desplazada. El trabajo más que un lugar para brindar conocimientos debe convertirse en un espacio para descubrir sus propias habilidades y desarrollar confianza en ellos mismos, quitarse las etiquetas de la monotonía que produce limitaciones, conformismo, estancamiento y tomar el reto de hacer cosas diferentes y por qué no mencionarlo el reto de hacer lo imposible. El dinamismo, iniciativa y apertura del epesista en las asesorías brindadas facilitaron de sobre manera el trabajo planificado en la institución; la ruta ya está abierta es el momento de comprender las costumbres laborales y la forma de pensar y esto solo se puede lograr conviviendo y compartiendo con sus integrantes con la consecuencia que esto nos brindara soluciones a las problemáticas de la persona e institución como lo son la salud mental, stress, resolución de conflictos ya que el ser humano es un animal social por naturaleza, equivale a decir que su ser y su actuar están vinculados al ser y actuar de los demás porque aunque tenga alguna debilidad antes es un ser humano formado bajo las mismas concepciones culturales que todas las personas que conviven en la comunidad laboral.

Trabajar más a nivel institucional fortaleciendo el marco conceptual de los grupos primarios ya que un grupo primario es aquel en que sus miembros mantienen relaciones estrechas, por lo general con fuertes cargas afectivas, de solidaridad y cooperación. El grupo primario constituye el marco en el que cada individuo se vuelve humano, adquiriendo su identidad personal y social. El individuo va adquiriendo una visión sobre sí mismo, visión que le viene reflejada de la convivencia con los otros.



La socialización supone que el individuo situado en un determinado contexto laboral y en interacción con ese medio va formando unos esquemas cognoscitivos que seleccionan y procesan su información, que filtra y configura lo que él va a aceptar como realidad, en base a este concepto se realizaron los talleres planificados teniendo entre ellos risoterapia, el valor del trabajo, resolución de conflictos los cuales les permite a los adultos trabajadores interactuar de otras maneras en la institución y conjuntamente con el epesista serán los encargados de superar las problemáticas de cada caso en particular a través de una ardua laboriosidad siendo el objetivo de los mismos tener salud mental y un desarrollo integral demostrando relaciones saludables en todo ámbito y momento, personas adaptativas, competitivas y con tolerancia a la frustración; poner mucho énfasis en la resolución de conflictos de manera definitiva ya que un conflicto resuelto parcialmente en algún momento puede originar violencia porque la inconformidad sigue latente.

Algunos participantes han externado su satisfacción al participar en las actividades y los resultados obtenidos debido a las metodologías utilizadas que rápidamente han empezado a cumplir con su intención, los talleres se realizaron con éxito, la actividad recreativa de reforestación tuvo una respuesta muy positiva de la comunidad laboral, las relaciones interpersonales tienen nuevo vestuario, la impresión es que el ambiente es más cordial, se respetan las diferencias; el sistema obliga a trabajar con presiones de tiempo y supervisión pero la motivación existente no permite que esto sea obstáculo alguno. La apreciación del sentir general visto por el epesista y manifestado por los colaboradores concuerda en que hay autonomía, es decir grado de libertades para la toma de decisiones hay sentido de pertenencia con la empresa, la estructura en cuanto a políticas camina bien la percepción general es que les gusta la empresa y la responsabilidad que desarrollan ya que hay reconocimiento algo muy llamativo son los mecanismos de afrontamiento que utilizan para las consecuencias de los problemas que se les presenta en la vida diaria unos seres llenos de resiliencia.

## CAPITULO V

### CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

#### CONCLUSIONES

La implementación del servicio psicológico en una sede nueva.

La participación en acciones de beneficio de la institución y comunidad participante.

Superación de la apatía, desconfianza y resistencia al cambio que en un inicio fueron limitaciones y obstáculos

Una de las fortalezas de la institución es la existencia de una riqueza natural por su vegetación

En lugar de trabajar de forma separada prefieren el cooperativismo

Establecimiento de rapport y empatía deseada para lograr los fines del ejercicio en función

Los trabajadores hacen su máximo esfuerzo en las tareas asignadas para obtener la recompensa económica de fin de mes y tener estabilidad familiar

Los profesionales encargados de los servicios psicológicos en la empresa municipal de agua Empagua no logran cubrir la demanda de la población trabajadora.

## RECOMENDACIONES

Seguimiento del trabajo psicológico así como la implementación del servicio en otras sedes de la empresa municipal de agua Empagua ampliando la cobertura de la población atendida.

Dar continuidad a la campaña de sensibilización ambiental destacando la riqueza natural que posee la planta de tratamiento Santa Luisa.

Es indispensable promover la participación, intereses de nuevas formas de interacción en donde se de un cambio integral de actitudes y una eliminación de prácticas que afecten de manera negativa el desarrollo del trabajo.

Valorar, fortalecer y reconocer la dimensión subjetiva de las personas trabajadoras, sus sentimientos, afectos, concepciones de la vida y las cosas.

Valorar la diversidad de las personas con sus fortalezas y debilidades.

Se utilizó la educación popular como corriente metodológica ya que su contenido es dialectico y es una forma facilitadora de procesos de cambio con una visión integral.

## BIBLIOGRAFIA

Detre P., Thomas y Henry G. Jarecki. Terapéutica psiquiátrica. Salvat Editores, S.A. Mallorca, Barcelona, España. 1974. 320-324.

Chiavenato, Idalberto, "Administración de Recursos Humanos". México: 2007. Editorial McGraw Hill. 500 Págs.

Baro, Ignacio Martin. "Acción e Ideología". 4ta edición, UCA, El Salvador. 1990.

Blanco Abarca, Amalio y Díaz, Darío (2005). El bienestar social, su concepto y medición. Volumen 17, numero 4. Localización: Psicothema ISSN 0214-9915.

Restrepo Espinoza, María Elena. (2006). Promoción para la salud mental, un marco para la acción. Bogotá: Revista Ciencia Salud, volumen 4, numero 2. Colombia.

Davis, K. (1997). Comportamiento humano en el trabajo. México: McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R. " Metodología de la Investigación". México: 2006. Editorial McGraw-Hill. 850 Págs.

Lazarus, Richard. "Estrés y procesos cognitivos". Editorial Martínez Roca. Barcelona: 1986. 350 Págs.

Management Sciences. "Cómo crea un Clima de Trabajo que motive y mejore al Personal y su desempeño". Volumen 11. Boston: 2006. 800 Págs.

Lazzati, Santiago. "El aporte Humano en la Empresa". Editorial Macchi. 1997. 250 págs.

Degremont. Manual técnico del agua. 4ta ed. Buenos Aires: Editorial Degremont 1979.

José Nelson Gonzales Escamilla. Evaluación de la planta de tratamiento de agua potable Santa Luisa. Trabajo de graduación de Maestro (Magister Scientifcae) en Ingeniería Sanitaria. Guatemala. Escuela Regional de Ingeniería Sanitaria y Recursos Hidráulicos, Universidad de San Carlos de Guatemala. Guatemala noviembre de 1995.

## ANEXOS

### ANEXO N. 1

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-

RESPONSABLE: NORMAN STUARDO DE LEON CURLEY

FICHA DE IDENTIFICACION Y CONOCIMIENTO DE LOS PARTICIPANTES

Nombre\_\_\_\_\_

Estado civil\_\_\_\_\_ Edad\_\_\_\_\_

N. de hijos\_\_\_\_\_ Religión\_\_\_\_\_

Años de laborar en la empresa\_\_\_\_\_ Puesto que ocupa\_\_\_\_\_

Horario de trabajo\_\_\_\_\_

## ANEXO N.2

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-

RESPONSABLE: NORMAN STUARDO DE LEON CURLEY

CUENTA CHISTES

1. En el cine:

-Oiga señor, está es la 5ª vez que compra el ticket.

-Es que el señor de la puerta me lo rompe cada vez que se lo doy.

2. Un loco pinta el piso de azul, se lanza y se rompe la cabeza y otro le dice:

-¿Cómo está el agua?

-Tírese más allá que acá hay una piedra.

3. ¡No estaba tan borracha!

-¿No? Pero si aplastaste mi tortuga y empezaste a gritar:

¡Soy Súper Mario Bros!

4. ¡Mamá me he comido el plato entero!

-¡Que bien hijo! Trae el plato para lavarlo

-No me has entendido...

5. Hice una acción solidaria, le preste Q1000 a un ciego...

Y me dijo "Te pago cuando te vea.

6. Doctor mi amigo no levanta la cabeza, se ríe solo, no habla con la gente y cuando le hablan, no presta atención ¿Qué tiene?

-Una BlackBerry

7. ¿Qué le dijo un bosque a otro bosque?

Y... ¿vos que?

8. ¿En que se parecen los políticos a los pañales?

En que hay que cambiarlos a menudo por la misma razón.

9. Jefe, usted es como una nube

-¿Una nube? ¿Por qué?

-¡Porque cuando se va tenemos un maravilloso día!

10. Doctor, doctor, ¿va a perder el ojo mi marido?

-No se preocupe, se lo he guardado en la bolsa del pantalón.

11. Doctor, doctor soy estéril ¿Es posible que le transmita este problema a mis hijos?

12. Doctor, doctor, tengo complejo de perro.

-¿Desde cuándo?

-Desde cachorro.

13. ¡Doctor, doctor! Me tiemblan mucho las manos.

-¿No será que bebe usted mucho?

-¡Que va! Si lo derramo casi todo.

14. Doctor, doctor... ¿Con diarrea me puedo bañar?



-Hombre, si es bastante si

15. Cariño mío, anoche mientras soñabas no parabas de insultarme en voz alta.

- ¿quién te ha dicho que estuviese soñando?

16. Le dice una madre a su hijo:

- ¡Me ha dicho un pajarito que te drogas!

- ¡La que se droga eres tú que hablas con pajaritos!

17. Un vampiro llega a su casa con la boca llena de sangre, y su mamá le pregunta:

- ¿Dónde conseguiste eso tan rico?

Y él responde:

- ¿Ves ese muro que está allá?

- Si

- Bueno, pues yo no lo vi.

18. Dos amigos van a poner una tienda de zapatos. Un señor les dice que los de cocodrilo son los mejores. Después de 50 cocodrilos muertos uno le dice al otro:

-Si el próximo cocodrilo no trae zapatos... ¡yo me voy

### ANEXO N. 3

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-

RESPONSABLE: NORMAN STUARDO DE LEON CURLEY

GUÍA DE OBSERVACIÓN:

APRECIACION GENERAL DEL EPESISTA SOBRE LA INSTITUCION Y SUS COLABORADORES.

I. Autonomía: Se refiere al grado de libertad que posee un sujeto para realizar su trabajo en cuanto a toma de decisiones, supervisión, entre otros para llevar a cabo su trabajo.

SI

NO

II. Identificación con la empresa: Se refiere a qué tanto un empleado se identifica con ésta empresa.

BUENA

REGULAR

MALA

III. Motivación: Es la predisposición del empleado para realizar ciertas acciones, o la disposición para involucrarse en la consecución de los objetivos de la empresa.

EXISTE

NO EXISTE

IV. Percepción General: Es la apreciación que tienen los empleados de las condiciones generales de la empresa para la que trabajan.

BUENA

REGULAR

MALA

V. Reconocimiento: Significa, para el empleado, que le den valor y aprobación a lo que hace.

EXISTE

NO EXISTE

VI. Relaciones Interpersonales: Se refiere a la calidad de relación que existe entre las personas que laboran en esta empresa.

BUENA

REGULAR

MALA

VII. Responsabilidad: Es la capacidad que tiene una persona para responder a sus obligaciones Y compromiso.

BUENO

REGULAR

MALA

VIII. Identidad: El sentimiento de que uno pertenece a la compañía y es un miembro valioso de un equipo de trabajo; la importancia que se atribuye a ese espíritu.

BUENO

REGULAR

MALA

IX. Estructura: Representa la percepción que tienen los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, procedimientos, trámites, normas, obstáculos y otras limitaciones a que se ven enfrentados en el desempeño de su labor.

BUENO

REGULAR

MALA

X. Cooperación: Es el sentimiento de los miembros de la organización sobre la existencia de un espíritu de ayuda de parte de los directivos y de otros empleados del grupo.

BUENO

REGULAR

MALA

ANEXO N. 4

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

DEPARTAMENTO DE EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-

RESPONSABLE: NORMAN STUARDO DE LEON CURLEY

ENTREVISTA SOBRE APRECIACION DE LOS TRABAJADORES PARTICIPANTES  
SOBRE LA INSTITUCION, AMBIENTE Y RELACIONES DE TRABAJO.

-Cree usted que el ambiente de trabajo es confortable.

-Disfruta cada labor que realiza en su trabajo

-Las condiciones del horario de trabajo le resultan favorables

-Se siente motivado hacia su trabajo

-Considero tener buenas relaciones interpersonales con los compañeros de la  
empresa

-Que es lo que más le gusta de la empresa

-Que es lo que menos le gusta de la empresa

-Que es lo que considera más importante para tener un buen ambiente de trabajo

-Si tiene problemas en su trabajo puede contar con sus compañeros

-Son adecuadas las instalaciones para el desempeño de mis funciones