

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES DE LA
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS”**

Verónica Xiomara Calderón Monterroso

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2013

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

UNIDAD DE GRADUACIÓN

CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGÍA –CIEPs-

“MAYRA GUTIÉRREZ”

**“LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES DE LA
PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN PRESENTADO AL HONORABLE
CONSEJO DIRECTIVO**

DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

POR

VERÓNICA XIOMARA CALDERÓN MONTERROSO

PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE

PSICÓLOGA

EN EL GRADO ACADÉMICO DE

LICENCIADA

GUATEMALA, NOVIEMBRE DE 2013

CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA

Licenciado Abraham Cortez Mejía

DIRECTOR

M.A. María Iliana Godoy Calzia

SECRETARIA

Licenciada Dora Judith López Avendaño

Licenciado Ronald Giovanni Morales Sánchez

REPRESENTANTES DE LOS PROFESORES

María Cristina Garzona Leal

Edgar Alejandro Cerdón Osorio

REPRESENTANTES ESTUDIANTILES

Licenciado Juan Fernando Porres Arellano

REPRESENTANTE DE EGRESADOS



C.c. Control Académico
CIEPs.
Archivo
Reg. 290-2012
CODIPs. 1955-2013

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

07 de noviembre de 2013

Estudiante
Verónica Xiomara Calderón Monterroso
Escuela de Ciencias Psicológicas
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a usted el Punto TRIGÉSIMO SÉPTIMO (37º) del Acta CINCUENTA GUIÓN DOS MIL TRECE (50-2013), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 05 de noviembre de 2013, que copiado literalmente dice:

“TRIGÉSIMO SÉPTIMO: El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **“LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS”**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

Verónica Xiomara Calderón Monterroso

CARNÉ No.2002-40348

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por el Licenciado Waldemar Zetina Castellanos y revisado por la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva. 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 de Tesis, con fines de graduación profesional.”

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”



M.A. María Iliana Godoy Calzia
SECRETARIA



/Gaby



CIEPs 973-2013
REG: 290-2012
REG: 290-2012

16:30 INFORME FINAL

290-12

Guatemala, 30 de octubre 2013

SEÑORES
CONSEJO DIRECTIVO
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

“LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS.”

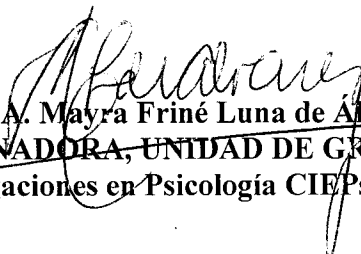
ESTUDIANTE:
Verónica Xiomara Calderón Monterroso

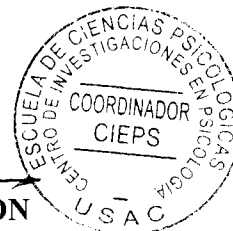
CARNÉ No.
2002-40348

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el 29 de octubre del presente año y se recibieron documentos originales completos el 30 de octubre, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


M.A. Mayra Friné Luna de Álvarez
COORDINADORA, UNIDAD DE GRADUACIÓN
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. “Mayra Gutiérrez”



c.c archivo
Arelis



CIEPs. 974-2013
REG 290-2012
REG 290-2012

Guatemala, 30 de octubre 2013

Licenciada
Mayra Friné Luna de Álvarez
Coordinadora Unidad de Graduación
Escuela de Ciencias Psicológicas

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**“LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES
DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS.”**

ESTUDIANTE:
Verónica Xiomara Calderón Monterroso

CARNÉ No.
2002-40348

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el 24 de octubre del año en curso, por lo que se solicita continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Licenciada Ninfa Jeaneth Cruz Oliva
DOCENTE REVISORA



Arelis./archivo

Guatemala, 13 de septiembre de 2013.

Licenciada

Mayra Luna de Alvarez

Coordinadora de la Unidad de Graduación

Centro de Investigaciones en

Psicología –CIEPs- “Mayra Gutiérrez

CUM

Estimada Licenciada Alvarez:

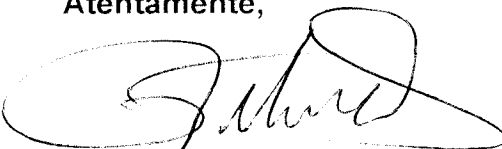
Por este medio me permito informarle que he tenido bajo mi cargo la asesoría de contenido del Informe Final de investigación titulado “La denuncia y su impacto subjetivo en los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos” realizado por la estudiante VERÓNICA XIOMARA CALDERÓN MONTERROSO, CARNÉ 200240348.

El trabajo fue realizado a partir de marzo de 2012 al 11 de septiembre del presente año.

Esta investigación cumple con los requisitos establecidos por el CIEPs por lo que emito DICTAMEN FAVORABLE y solicito se proceda a la revisión y aprobación correspondiente.

Sin otro particular, me suscribo,

Atentamente,



Licenciado Waldemar Zetina Castellanos
Psicólogo, colegiado No. 1085
Asesor de Contenido

Guatemala 8 de septiembre de 2013.

Licenciada
Mayra Luna de Alvarez
Coordinadora de la Unidad de Graduación
Centro de Investigaciones en Psicología
-CIEPs- "Mayra Gutiérrez"
Escuela de Ciencias Psicológicas,
CUM

Licenciada Alvarez:

Deseándole éxito al frente de sus labores, por este medio le informo que la estudiante Verónica Xiomara Calderón Monterroso, carné 200240348 realizó su trabajo de campo en esta institución, el cual consistía en 25 testimonios y 25 entrevistas a Oficiales y Asistentes Técnicos de Turno, como parte del trabajo de Investigación titulado: "La denuncia y su impacto subjetivo en los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos" en el período comprendido del 31 de agosto al 3 de septiembre del presente año, en diferente horario debido a los turnos de los Oficiales y Asistentes Técnico.

La estudiante en mención cumplió con lo estipulado en su proyecto de investigación, por lo que agradecemos la participación en beneficio de nuestra institución.


Sin otro particular, me suscribo,

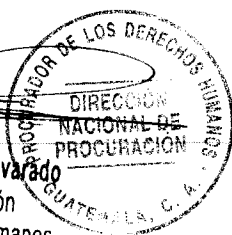
Licda. Claudia Marina Ordoñez Torres
Jefe Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias
Procurador de los Derechos Humanos



Tel. 24241731

V. B.


Lic. Rootman Estivens Pérez Alvarado
Sub Director de Procuración
Procurador de los Derechos Humanos



PADRINOS DE GRADUACIÓN

WALDEMAR ZETINA CASTELLANOS

Licenciado en Psicología

Colegiado No. 1085

NINFA JEANETH CRUZ OLIVA

Licenciada en Psicología

Colegiado No. 643

ACTO QUE DEDICO

A DIOS

Porque Él ha permitido este logro en mi vida, por ser mi fortaleza en cada momento difícil y por estar siempre a mi lado.

A MIS PADRES

A la memoria de Paco Calderón y Mary Monterroso, por haberme dado la mejor herencia "educación" y gracias a ellos hoy soy la persona que ven frente a ustedes.

A MAMI MILA

Porque fue un ejemplo de mujer a seguir y por todo lo que me dio en vida.

A MI HERMANA Y HERMANOS

Milagro, Esaú y Faber, por su amor y apoyo incondicional cuando los he necesitado.

A MI ESPOSO

Silfredo, por su amor, apoyo y comprensión para lograr alcanzar mis sueños.

A MIS HIJAS

Káthia y Mariana, porque son la máxima razón para mi superación y porque este logro sea un ejemplo a seguir en sus vidas.

A TODA MI FAMILIA EN ESPECIAL A TIA YOLI

Por estar siempre cerca brindándome su cariño y apoyo incondicional.

A MIS ASESORES

Lic. Waldemar Zetina y Lic. Eddy García, gracias por su tiempo y compartir sus conocimientos para la elaboración de esta tesis.

A LAS PERSONAS QUE ME APRECIAN

Porque sé que comparten la alegría de alcanzar una de mis metas.

A TODOS ¡MUCHAS GRACIAS!

AGRADECIMIENTO

A MIS PADRINOS

WALDEMAR ZETINA CASTELLANOS

Licenciado en Psicología

Colegiado No. 1085

NINFA JEANETH CRUZ OLIVA

Licenciada en Psicología

Colegiado No. 643

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA Y

A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

Por abrir sus puertas para seguir mis estudios

A LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS Y

A LA UNIDAD DE RECEPCIÓN Y CALIFICACIÓN DE DENUNCIAS

Por darme la oportunidad de realizar esta investigación

ÍNDICE

	Pág.
RESUMEN	
PRÓLOGO	
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN.....	4
1.1. Planteamiento del problema y marco teórico.....	5
1.1.1 Planteamiento del problema.....	5
1.1.2. Marco teórico.....	9
1.1.2.1 Institución del Procurador de los Derechos Humanos.....	10
1.1.2.2 Unidad de recepción y calificación de denuncias.....	11
1.1.2.3 La denuncia.....	13
1.1.2.4 Psiquismo.....	17
1.1.2.5 Funciones psíquicas.....	18
La percepción.....	18
La memoria.....	19
Motivación.....	19
Las emociones.....	20
Corriente psicológica.....	27
1.2 Hipótesis.....	30
1.3 Delimitación.....	30
CAPÍTULO II	
TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	31
2.1 Técnica de muestreo.....	31
2.2 Técnica de recolección de datos.....	31
2.3 Instrumentos.....	31
2.4 Técnica de análisis estadísticos.....	33
CAPÍTULO III	
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS.....	34

3.1 Características del lugar y de la población.....	34
3.1.1 Características del lugar.....	34
3.1.2 Características de la población.....	35
3.2 Análisis cualitativo.....	35
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
4.1 Conclusiones.....	45
4.2 Recomendaciones.....	46
BIBLIOGRAFÍA.....	47
ANEXOS	

RESUMEN

“LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS”

Autora: Verónica Xiomara Calderón Monterroso

El presente estudio, buscó evidenciar parte de la dinámica que rodea a los Oficiales de recepción y calificación de denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos, a fin de contribuir a la consideración de las acciones que puedan generar un entorno laboral saludable que tenga incidencia en los demás espacios de interacción social de los oficiales receptores.

El objetivo principal fue identificar los efectos en el psiquismo del oficial de recepción y calificación de denuncias y la influencia en su cotidianidad. Los objetivos específicos fueron identificar cómo influye el contenido de la denuncia en el rendimiento laboral del oficial, así como también jerarquizar las consecuencias emocionales que pudieran generarse a partir de la recepción de las denuncias, ya que la interacción de los oficiales con otras personas hace que su conducta y psiquismo se vea en mayor o menor grado influenciado a tal punto que, se puedan percibir cambios en su conducta. Dichos cambios a su vez, condicionan su respuesta a las personas y el nivel de rendimiento en su entorno laboral, social y familiar. Todos esos cambios generan un ciclo “en espiral” que va mermando su salud psíquica. También se comprobó que los oficiales están conscientes de la utilización del mecanismo de defensa de desplazamiento en el ambiente familiar.

Se realizó un proceso de observación directa del cual se registraron una serie de inferencias, comentarios y fenómenos sociales vinculados al proceso que se genera desde el momento en que la persona transmite su denuncia al oficial. Para alcanzar los objetivos planteados se aplicó la entrevista y el testimonio los cuales se analizaron e interpretaron desde el enfoque de investigación cualitativa. Todo ello, con base a la corriente psicológica fundada por Víktor Frankl que responde al nombre de Logoterapia.

Dentro de la presente investigación se dio respuesta a las siguientes interrogantes: ¿Cuál es el efecto que causa en el psiquismo del oficial de recepción y calificación de denuncias, la atención de las mismas? ¿Cómo debe ser la parte comportamental del oficial frente al denunciante? ¿Cómo influye el hecho de recibir denuncias constantemente en el puesto de trabajo en la relación laboral con otros allegados? ¿Cuál es el efecto que puede causar la denuncia a nivel familiar? ¿Cuáles son los principales mecanismos de defensa que se presentan en el receptor de la denuncia?

PRÓLOGO

El ser humano es un proceso de construcción histórico social en palabras de Vigotsky, es decir, se ha formado en relación a los otros; entre estos otros, la familia juega un papel fundamental en la construcción psíquica del mismo. Hablar de lo psíquico es hablar de una realidad subjetiva, es hablar de lo construido a lo largo de toda la vida de la persona, vida que está influenciada por las experiencias concretas de vida. Algunas veces esas experiencias no son gratificantes y quedan guardadas inconscientemente o simplemente se reprimen, conflictos que tarde o temprano se verán objetivamente en el diario vivir de la persona. El desarrollo del niño es fundamental y es preciso propiciar en éste un ambiente favorable para el proceso de construcción de personalidad sana.

Si lo psíquico es subjetivo, ¿cómo existe? como actividad ideal que apenas se manifiesta en hechos o expresiones conductuales.

La experiencia psíquica tiene registros neurológicos que son llamadas huellas mnémicas, que se funcionalizan cuando se vive una situación similar a la primaria que la originó, es allí cuando los recuerdos o lo inconsciente, es decir, lo no consciente se trae a la realidad objetiva suscitando alteraciones a nivel emocional que muchas veces no se reconocen a simple vista; el sujeto ve que emocionalmente está afectado pero no reconoce el por qué, ve que tiene problemas de relaciones laborales, interpersonales, familiares, pero no reconoce aún la causa del malestar.

Las organizaciones en la actualidad demandan un desempeño laboral adecuado, eficiente y rápido, tal es el caso en la persona receptora de la unidad de recepción de denuncias. Los altos índices de violencia, la inseguridad, el incumplimiento de leyes cultivan aun más estos procesos. Es así como, los receptores de denuncia se constituyen en una especie de drenaje psicológicamente hablando, son el desemboque de todas las malas experiencias de vida de las personas víctimas que llegan a la unidad de denuncia; indudablemente por las condiciones de seres humanos es imposible que estas

problemáticas que son manifestadas no afecten el psiquismo del ser humano, entonces existe un tipo de contratransferencia aunque a veces no se haga consciente por parte del receptor de la denuncia y de allí el cansancio psicológico que los mismos han manifestado.

El presente estudio pretende identificar todas esas consecuencias psíquicas que trae el proceso de denuncia en los colaboradores de la unidad de recepción y calificación de denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos, es importante que además del tratamiento psicológico que se les ofrece a las víctimas que en su momento llegan a realizar su denuncia, se implemente el servicio de atención psicológica dirigido a los trabajadores de la unidad antes mencionada, debido a la carga emocional a la que son expuestos y por supuesto, el impacto subjetivo que contrae esa actividad laboral.

Como se decía al inicio, las condiciones concretas de vida siempre van a ser primordiales en el desarrollo del ser humano y si estas personas no han tenido las mejores condiciones realizarán su trabajo, sí, no se puede dudar pero es parte de las condiciones laborales positivas a las cuales tienen derecho.

La presente investigación fue realizada en la Procuraduría de los Derechos Humanos, específicamente en la unidad de recepción y calificación de denuncias.

No está de más expresar mi agradecimiento a las autoridades de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, en especial a las licenciadas Delia Dávila, Leslie Ramírez y Claudia Ordóñez por su apoyo para la realización del trabajo de investigación, a los Oficiales y asistentes técnicos de turno de la unidad de recepción y calificación de denuncias por su valiosa colaboración y confianza otorgada.

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La psicología es considerada como la ciencia del comportamiento y de los procesos mentales. Muchos especialistas en esta rama están conscientes de que las acciones de las personas están determinadas por un gran número de factores, algunos internos y otros externos.

Quienes se desempeñan como Oficiales de recepción y calificación de denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos, también son personas expuestas a la influencia del entorno que les rodea, a experimentar cambios en su estado de ánimo y a la presión social generada dentro de las diferentes esferas de interacción en las que se desempeña. La dinámica administrativa dentro de su entorno laboral también incide en su psiquismo y conducta. Entendiendo al psiquismo como el conjunto de funciones y procesos psicológicos tales como la percepción, pensamiento, memoria, motivación, etc.

El campo de estudio de la psicología puede abarcar múltiples problemáticas y situaciones en una diversidad de ámbitos, lo cual permite que tenga campos de acción que van desde lo laboral, lo clínico, lo educativo, hasta lo social.

En Guatemala, es tema diario escuchar los sufrimientos a causa de la violencia, de las poblaciones en riesgo o de vulnerabilidad. Un intenso ambiente de violencia y criminalidad que afecta a la población de manera generalizada y que es provocado por fenómenos diferenciados como el narcotráfico y el crimen organizado, la delincuencia común, las pandillas juveniles o "maras", la intolerancia social y la violencia con motivación política.

Es en este contexto en el que se desenvuelven los receptores de la denuncia de la Procuraduría de los Derechos Humanos, al recibir y analizar toda clase de denuncia quedando expuestos a percibir diferentes estímulos en su psiquismo, pudiendo de esta manera generar cambios en su forma de pensar y de actuar en los ámbitos laboral, familiar y social en el que se desenvuelven.

Por lo que la presente investigación tiene como objetivo principal identificar los efectos de la denuncia en el psiquismo del Oficial de recepción y calificación de denuncias y la influencia en su cotidianidad. Se estipuló trabajar con el universo pleno de la población meta, la cual está conformada por los Oficiales y asistentes técnicos de turno de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

El presente trabajo de investigación se encuentra clasificado por capítulos y ordenados de la siguiente manera, el capítulo uno contiene el planteamiento del problema y el marco teórico, éste último sustenta la presente investigación; así mismo se justifica la no elaboración de hipótesis por las características de la investigación, también se encuentra en este capítulo la delimitación. Por su parte el capítulo dos describe las técnicas e instrumentos utilizados para alcanzar los objetivos del presente estudio. El capítulo tres representa un análisis producto del trabajo de campo, hace referencia a las características del lugar y de la población; por último el capítulo cuatro representa las conclusiones y las recomendaciones como síntesis del presente estudio.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA Y MARCO TEÓRICO

1.1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Producto de la interacción del oficial de recepción y calificación de denuncias con la población guatemalteca que asiste a la Procuraduría de los Derechos Humanos a presentar una denuncia por la vulnerabilización de sus derechos, experimenta en mayor o menor grado una alteración en todo el conjunto de funciones y procesos psicológicos que conforman su psique.

De tal suerte que la percepción, el pensamiento, la memoria, la emoción, la motivación y otros elementos que constituyen la actividad «mental» del oficial, se ven alterados en mayor o menor medida llegando a generar y/o desencadenar en él, cambios perceptibles en su conducta y capacidad de interacción social.

Dichos cambios a su vez, suelen condicionar el nivel de rendimiento laboral así como las otras relaciones interpersonales que los oficiales de recepción y calificación de denuncias sostienen cada día. Es dicho fenómeno psíquico el que se estudió a fin de formular una propuesta de intervención psicobiosocial que permita atender de manera pronta y eficaz las necesidades del oficial de recepción y calificación de denuncias y su entorno pues se considera que con dicha propuesta, se podrá actuar de manera preventiva a favor de la salud física y mental del oficial así como de las personas que le rodean.

Mientras desarrolla una conducta de “escucha activa” a lo largo de una jornada laboral, el oficial de recepción y calificación de denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos experimenta un desgaste tanto en su salud física como en su psiquismo, entendiéndolo *psiquismo como el conjunto de funciones y procesos psicológicos tales como la percepción, pensamiento, memoria, emoción, motivación, que constituyen la actividad mental de una persona.*¹

Por lo anterior, en esta investigación se plantean las siguientes interrogantes ¿Cuál es el efecto que causa en el psiquismo del oficial de recepción y calificación de denuncias, la atención de las mismas? ¿Cómo debe ser la parte comportamental del oficial frente al denunciante? ¿Cómo influye el hecho de recibir denuncias constantemente en el puesto de trabajo en la relación laboral con otros allegados? ¿Cuál es el efecto que puede causar el recibir las denuncias en el rol familiar a nivel del hogar?

Considerando que se requiere del oficial de recepción y calificación de denuncias brinde una atención integral a cada una de las personas que plantea una denuncia ante el Magistrado de Conciencia, se hace evidente que las expectativas en torno al trabajo que desarrolla el oficial son elevadas.

¹ Vega Junior, Silvio A. (1988): Conceptos y Definiciones. www.definicionesdemedicina.com. 22 de marzo de 2012. S.p.

Dichas expectativas provienen tanto de la persona que requiere los servicios del Oficial como de la naturaleza misma de la institución en la cual desarrolla su labor profesional. Debe hacerse notar que existe un perfil laboral que deben cubrir aquellas personas que forman parte de la unidad de recepción y calificación de denuncias. Dicho perfil, integra elementos académicos, humanísticos y técnicos establecidos dentro del manual de puestos de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.

De igual manera, existe un contexto permeado por factores externos que diariamente condicionan el cumplimiento de sus labores. Algunos de los factores más comunes suelen ser:

Primero, un elevado número de denuncias presentadas ante la Procuraduría de los Derechos Humanos; sólo en el año 2,011 se recibieron 5,811 según el Informe Circunstanciado presentado por el Procurador ante el Congreso de la República, a las cuales se han de sumar las más de 4,113 registradas durante los meses de Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio del 2,012.

Por otro lado un reducido número de personas contratadas para desempeñar el rol de Oficial de recepción y calificación de denuncias; a la fecha, son 9 oficiales quienes laboran en jornada diurna, 8 Asistentes técnicos de turno, 2 Oficiales del Call Center jornada diurna y 8 Oficiales de Turno del Call Center jornada mixta; todos ellos asignados a la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias la que a su vez forma parte de la estructura organizativa de la Dirección Nacional de Procuración.

Si bien es cierto que, a primera vista mencionar 27 personas como parte de una "Unidad de trabajo" pudiese considerarse una alta concentración de recurso humano, cuando se toma en cuenta que tal número de personas han de atender las 24 horas de los 365 días de cada año de forma coordinada mediante jornadas –ya sea diurna (de 08:00 a 16:00 horas), mixta (de 16:00 a 08:00 horas del día siguiente) puede establecerse el nivel real de rendimiento en base a la demanda del servicio que hace la población.

Asimismo cada oficial está sujeto a recibir diferente tipo de denuncias presentadas por las y los guatemaltecos; sólo en el primer semestre del año 2,012 las temáticas que más han sido referidas por la población son: *ORDEN Y SEGURIDAD, NIÑEZ Y LA JUVENTUD, TRABAJO, MUJER, ADULTO MAYOR, EDUCACIÓN, SALUD, VIVIENDA,*² entre otras.

Esa variedad de tópicos a los que está expuesto el Oficial de recepción y calificación de denuncias puede llegar a “activar” o “traer al presente” elementos propios de la subjetividad del Oficial, generando procesos de transferencia y contratransferencia. *La Transferencia es un término aplicado por Sigmund Freud el cual lo define como el conjunto de impulsos y sentimientos del paciente referidos al terapeuta y que son derivados o “trasferidos” de otras relaciones del pasado, generalmente padre, madre o hermanos*³ y; *la Contratransferencia se produce cuando el terapeuta pierde su objetividad y desarrolla una fuerte reacción emocional hacia el cliente.*⁴

No puede dejarse de mencionar, que dada la carga diaria de trabajo de cada persona, incluyendo a quienes se desempeñan como Oficiales de recepción y calificación de denuncias, en muchos casos esos procesos de transferencia y contratransferencia suelen no ser percibidos adecuadamente.

Además, que producto de la conflictividad social nacional, resulta parte de la cotidianidad que el personal de la institución sea requerido por la población, para brindar el acompañamiento y la observación a diferentes acontecimientos sociales dentro del perímetro del departamento de Guatemala. Ello implica que se requiera que el Oficial de recepción y calificación de denuncias cubra el puesto de un compañero o bien, que sea designado para salir a atender la demanda de la población. En uno o ambos casos, la rotación del personal implica “recargar” al

² Morales Alvarado, Sergio. Dirección de Tecnología e Informática. Sistema de Gestión de Denuncias de la PDH. 2012 s.p.

³ Prada, Rafael. Escuelas Psicológicas y Psicoterapéuticas. La Terapia Psicoanalítica. 3ª. Edición. Santafé de Bogotá. 1995 p. 22

⁴ IDEM

resto del equipo en el cumplimiento de las funciones y deberes propios de la unidad.

Asimismo que en ocasiones, factores tales como la saturación del sistema operativo implementado se traduce en un bloqueo temporal de las funciones del software, lo que a su vez retrasa el registro de las denuncias, además el mensaje transmitido por el emisor y la demanda de denuncias provoca en el Oficial de recepción y calificación de denuncias, una alteración en su salud tanto física como mental; tal alteración puede adquirir la forma de estrés, frustración, sentimientos de impotencia, ansiedad, temperamento alterado, fatiga, cansancio físico y mental entre otros.

Guatemala es un país muy complejo en donde ciertas necesidades no se han satisfecho para la mayoría de la población, por lo que en la vida de las personas lleva consigo un sin número de necesidades que de una u otra forma el individuo trata de resolver o de saciar. Es por ello que existen diversas instituciones en donde cada una ejecuta una función específica con el fin de brindar un servicio a la población.

Al ser los Oficiales de la unidad de recepción y calificación de denuncias las personas propuestas para la atención y recepción de la denuncia a través de la escucha activa sobre las diferentes temáticas planteadas por los denunciantes, pudiéndose dar una contratransferencia y tratando de separar cognitivamente la información recibida y que ésta no cause una alteración en su salud física y mental, se hizo necesaria realizar dicha investigación.

1.1.2. MARCO TEÓRICO

De acuerdo con la información proporcionada por el diario digital Nueva Tribuna, *Guatemala tiene una alta densidad demográfica. Tiene 16 millones de habitantes. La población está formada por un 63% de ladinos, que son mestizos y descendientes de criollos y el restante 37% son los indígenas y garífunas. Una minoría blanca ejerce un importante papel económico y cultural en el país. Su*

*población es muy joven con un 41% de la misma comprendida entre los 0-14 años y un 55% entre los 15-64 años. Su esperanza de vida es de 66 años. Su tasa de crecimiento anual es elevada del 2,63 por mil y su tasa de natalidad es del 4, 66 por mil.*⁵

Ese contexto sociocultural, condiciona la dinámica diaria de mujeres y hombres de los diferentes rangos etarios y estratos sociales que forman parte de la sociedad guatemalteca en la cual, cada año *hay altas cifras de muerte de mujeres debido a la violencia doméstica. El abuso sexual y el incesto afectan a un alto número de niñas y niños guatemaltecos*⁶.

En muchos de los casos, la población ha empezado a requerir de las diferentes instancias del Estado de Guatemala que cumpla con el mandato constitucional de velar por el desarrollo integral de todos sus habitantes. De tal cuenta, que un sector significativo de la población acude con frecuencia a denunciar las violaciones y atropellos de sus derechos por parte de terceros involucrados.

1.1.2.1 INSTITUCIÓN DEL PROCURADOR DE LOS DERECHOS HUMANOS

Entre las oficinas o instituciones que reciben las denuncias presentadas por parte de la ciudadanía se encuentra la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos, *la cual entró a funcionar a partir del 19 de agosto del año 1,987.*

Dicha institución fue creada a la luz de la Constitución Política de la República de Guatemala de 1,985. Su sustento legal está constituido por los Artículos 274 y 275 de la Constitución Política de la República de Guatemala y desarrollados por la Ley de la Comisión de Derechos Humanos del Congreso de la

⁵ General, E. (14 de julio de 2012): www.nuevatribuna.es. Diario Digital Nueva Tribuna. S.P.

⁶ IDEM

*República y del Procurador de los Derechos Humanos mediante decreto ley 54-86, reformado por el Decreto ley 32-87 de mayo de 1,987.*⁷

Desde su fundación la *Oficina del Procurador de los Derechos Humanos* ha estado vinculada al andamiaje jurídico constitucional del país y a lo largo de sus ya casi 25 años, ha ido ampliando los elementos distintivos de su mandato, a la luz de la visión de aquellos profesionales a quienes les ha sido confiada su dirección en el país.

Ha de mencionarse que la estructura operativa de la Oficina del Magistrado de Conciencia refleja en gran parte, el esquema organizacional instituido en todas las dependencias vinculadas a la impartición de justicia en el país. Así pues, desde sus inicios se estableció la Dirección Nacional de Procuración cuya función principal es: *dar prioridad a la calificación de las denuncias y su asignación a las áreas que la conforman, brindando el adecuado tratamiento de los expedientes y todas aquellas actividades necesarias para el cumplimiento de sus fines.*⁸

1.1.2.2 UNIDAD DE RECEPCIÓN Y CALIFICACIÓN DE DENUNCIAS

Para su adecuado funcionamiento, la Dirección Nacional de Procuración de la Procuraduría de los Derechos Humanos, implementó a partir del diecinueve de octubre de 1987, un equipo de trabajo dedicado a la atención directa de la población que acude a presentar sus denuncias por posibles violaciones de sus derechos. Tal equipo ha llegado a constituirse en la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias cuyo fin principal es sistematizar la recepción, calificación, asignación y registro de las denuncias, así como la orientación a las

⁷ Arango Escobar, Julio E. Manual de Organización y Procedimientos. Antecedentes del departamento de Procuración. Tomo II.2001 p.7

⁸ IDEM. p.8

*personas cuando la denuncia no es competencia del Procurador de los Derechos Humanos*⁹

El personal que integra actualmente la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias desarrolla las siguientes funciones y atribuciones:

- *Proporcionar información y orientación a las personas que lo solicitan, sobre el trámite y procedimiento para presentar denuncias de violaciones a los derechos humanos.*
- *Recibir y calificar denuncias verbales o escritas presentadas ante el Procurador o sus Adjuntos e s iniciar el trámite del expediente respectivo, cuando son competencia del Procurador de los Derechos Humanos.*
- *Orientar al denunciante sobre el trámite a seguir y las autoridades o dependencias adonde debe dirigirse, cuando las denuncias presentadas y los hechos denunciados no son de competencia del Procurador de los Derechos Humanos.*
- *Iniciar de oficio los expedientes que se consideren necesarios en los casos que se tenga conocimiento sobre violación de Derechos Humanos.*
- *Notificar a los denunciantes, cuando su denuncia no ha sido calificada de competencia del Procurador, razonando los motivos que fundamentan dicha calificación.*
- *Establecer un sistema de control sobre las estadísticas de denuncias presentadas ante el Procurador de los Derechos Humanos, así como de todos aquellos datos que permitan facilitar la clasificación de denuncias por rangos de interés.*
- *Remitir la denuncia o solicitud ante juez u órgano administrativo que corresponda, cuando la queja presentada constituye delito, falta, acción u omisión, trasladando las actuaciones respectivas.*

⁹ Arango Escobar, Julio E. Manual de Organización y Procedimientos. Antecedentes del Departamento de Procuración. Tomo II. 2001 p.24

- *En caso de denuncia a grupos poblacionales específicos que no constituyan competencia, remitirlas a las defensorías correspondientes para su tratamiento.*¹⁰

Ha dicho equipo de trabajo le corresponde brindar la primera asistencia a las y los ciudadanos, en su mayoría provenientes de los 17 Municipios del Departamento de Guatemala, cuando acuden ante la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos. *En la mayoría de los casos, las denuncias están vinculadas a las diferentes formas en que se ejerce la violencia dentro de los estratos sociales del país, tal y como en su oportunidad fue señalado en el “Informe Guatemala en la encrucijada: panorama de una violencia transformada”, presentado por la Organización de Naciones Unidas: ONU presente en Guatemala.*¹¹

Puede mencionarse que dicho informe se enfoca en las diversas manifestaciones del fenómeno de la violencia: *delincuencia común, crimen organizado y agresiones intrafamiliares, por mencionar algunas.*¹²

1.1.2.3 LA DENUNCIA

El término denuncia es utilizado para hacer referencia al acto mediante el cual una persona ya sea individual o jurídica, avisa o expone frente a las autoridades correspondientes en donde se ha cometido algún tipo de delito, falta o error en alguna situación de la vida cotidiana.

En el caso de las denuncias recibidas en la Institución del Procurador de los Derechos Humanos estas son interpuestas en mayor grado por las personas que han sido víctimas de algún hecho victimizante y/o que es vulnerado en sus derechos.

¹⁰ IDEM.

¹¹ Secretariado de la Declaración de Ginebra. Estudio Guatemala en la Encrucijada. Panorama de una violencia transformada. 2011 p.4

¹² IDEM

La siguiente tabla presenta el volumen de denuncias recibidas por los Oficiales y Asistentes técnicos de turno de la unidad de recepción y calificación de denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos de enero a junio del año 2,012.

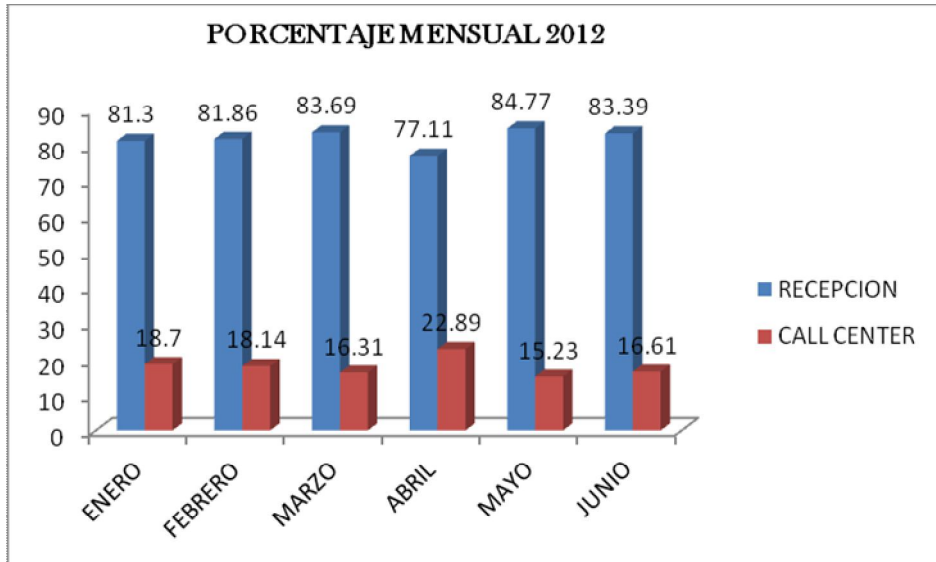
Tabla No. 1

AÑO 2012							
CIUDAD DE GUATEMALA							
TOTAL DE DENUNCIAS RECIBIDAS							
Sistema de Gestión de Denuncias -SGD-							
Actualizado al 30 de junio de 2012							
MES	RECEPCIÓN	%	% Dif	CALL CENTER	%	% Dif	TOTALES
ENERO	552	81.30		127	18.70		679
FEBRERO	573	81.86	-0.56	127	18.14	0.56	700
MARZO	775	83.69	-1.84	151	16.31	1.84	926
ABRIL	448	77.11	-6.58	133	22.89	6.58	581
MAYO	540	84.77	7.66	97	15.23	-7.66	637
JUNIO	492	83.39	1.38	98	16.61	1.38	590
TOTALES	3380	82.18		733	17.82		4113

Fuente: DTI -Dirección de Tecnología e informática de la PDH

Asimismo, a través de la siguiente gráfica se describe el porcentaje de denuncias por mes de enero a junio de 2012, las cuales fueron atendidas por los oficiales y asistentes técnicos de turno de recepción de denuncias y del call center de la institución.

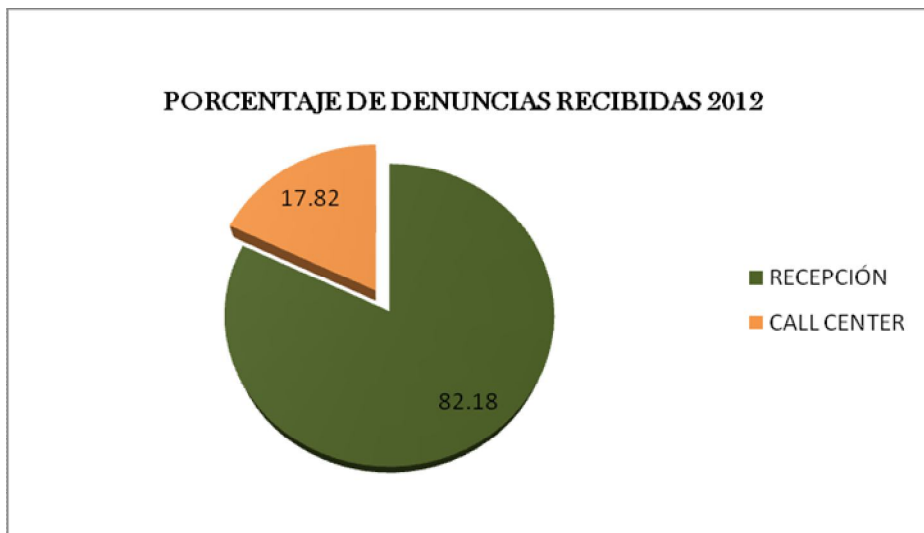
Gráfica No. 1



Fuente: DTI -Dirección de Tecnología e informática de la PDH

En la siguiente gráfica se muestra el porcentaje total de denuncias recibidas por los oficiales de recepción y de call center en los meses de enero a junio de 2012.

Gráfica No. 2



Fuente: DTI -Dirección de Tecnología e informática de la PDH

La siguiente tabla muestra el número total de expedientes aperturados de enero a junio del año 2012 según el derecho violado, haciendo una jerarquización

de los derechos más vulnerados en la población guatemalteca. *Definiendo a la violación de derechos como la vulneración de cualquiera de los derechos del ser humano en su dignidad*¹³ y, dentro de estos se encuentra el derecho humano al orden y seguridad, haciendo referencia que en su mayoría la población sufre algún tipo de amenaza o fue víctima de un hecho violento, pudiendo estar en riesgo la vida de las personas, ya sea de los mismos denunciantes o de terceras personas.

Luego figura el derecho humano a la niñez y adolescencia siendo víctimas primarios los niños, niñas y adolescentes, que en su mayoría el mayor número de denuncias se refieren a maltrato infantil, en sus diferentes dimensiones siendo estas: físico, sexual y psicológico. Haciendo un análisis al contenido de lo que conlleva el mensaje de las denuncias antes descritas, pueden de alguna manera generar algún grado de transferencia en el personal que ha recibido dichas denuncias. De igual manera pudiera generar esa identificación las denuncias de violaciones a los derechos de la mujer, siendo uno de los grupos más vulnerables en el país, que ha sido víctima en sus diferentes manifestaciones.

Por lo que entendemos como *violencia contra la mujer cualquier acción o conducta, basada en el género, que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, tanto en el ámbito público como en el privado*.¹⁴ Pudiendo de esta manera introyectar elementos subjetivos en el aparato psíquico del oficial.

¹³ Morales Alvarado, Sergio F. Manual de violaciones de derechos civiles y políticos. Violación del derecho. 2011 p.21

¹⁴ Morales Alvarado, Sergio F. Manual de violaciones de derechos específicos. Integridad y Seguridad. 2011. p. 52

Tabla No. 2

AÑO 2012								
CIUDAD DE GUATEMALA								
TOTAL DE EXPEDIENTES POR DERECHO VIOLADO								
Actualizado al 30 de junio de 2012								
Derecho Violado	DENUNCIAS RECIBIDAS POR MES						TOTALES	%
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio		
ORDEN Y SEGURIDAD	122	130	177	97	102	104	732	17.80
NIÑEZ Y LA JUVENTUD	101	113	147	114	93	101	669	16.27
TRABAJO	90	106	135	88	112	90	621	15.10
MUJER	42	52	88	35	45	39	301	7.32
ADULTO MAYOR	41	45	57	44	55	33	275	6.69
EDUCACIÓN	74	31	26	17	14	36	188	4.57
SALUD	26	27	33	29	37	18	180	4.38
LIBERTAD	22	26	37	23	30	24	162	3.94
VIVIENDA	11	17	31	13	16	11	99	2.41
DEBIDO PROCESO	19	14	20	11	10	19	93	2.26
SEGURIDAD A LA VIDA	21	17	18	7	11	15	89	2.16
DETENIDO O RECLUSO	14	8	19	12	17	12	82	1.99
ACCESO AL AGUA	8	6	22	12	13	13	74	1.80
DERECHOS ECONÓMICOS	6	15	11	10	10	11	59	1.43
CONSUMIDOR Y USUARIO	7	10	15	8	8	3	55	1.34
DERECHO A LA SEGURIDAD SOCIAL	13	8	8	5	13	5	52	1.26
NACIONALIDAD	9	9	10	11	6	6	51	1.24
DERECHO AL DESARROLLO	7	11	9	8	7	6	48	1.17
DISCAPACITADOS Y PERSONAS CON RETOS ESPECIALES	2	4	12	7	12	11	48	1.17
MEDIO AMBIENTE SANO	6	6	13	4	5	5	41	1.00
DIGNIDAD	7	6	4	6	1	4	28	0.68
SERVICIOS PUBLICOS	6	3	3	5	3	6	24	0.58

Fuente: DTI -Dirección de Tecnología e informática de la PDH

1.1.2.4 PSIQUISMO

Entendiendo el psiquismo como el conjunto de funciones y procesos psicológicos (percepción, pensamiento, memoria, emoción, motivación, etc.) que constituyen la actividad «mental» de una persona. En los seres humanos, el psiquismo surge de lo biológico con la mediación de la cultura social, otorgándole

*sentido a factores como la educación, y presión recibidas y las que sigue recibiendo el individuo por el medio social y físico.*¹⁵

Quienes se desempeñan como Oficiales de recepción y calificación de denuncias dentro de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos, también son hombres y mujeres expuestos a la influencia del entorno que les rodea, a experimentar cambios en su estado de ánimo y a la presión social generada dentro de las diferentes esferas de interacción en las que se desempeñan. La dinámica administrativa dentro de su entorno laboral también incide en su psiquismo y conducta. Ellas y ellos también experimentan la necesidad de ver que sus derechos, una vez establecidos, se encuentren satisfactoriamente protegidos por el aparato del Estado; por ejemplo, las decisiones a favor o en contra de la implementación de prácticas que den igualdad en el acceso a las oportunidades de ascenso de puesto dentro de la institución, coherencia en la asignación de honorarios y cargas laborales, cumplimiento y frecuencia del pago de honorarios son algunos de los derechos laborales que demandan la atención del aparato psíquico del trabajador de las dependencias estatales.

1.1.2.5 FUNCIONES PSÍQUICAS

LA PERCEPCIÓN

*Función psíquica que permite al organismo, a través de los sentidos, recibir y elaborar las informaciones provenientes del exterior y convertirlas en totalidades organizadas y dotadas de significado para el sujeto. Es común que personas diferentes perciban en forma distinta una situación, tanto en términos de lo que perciben en forma selectiva como en la manera en que organizan e interpretan lo percibido.*¹⁶ Los Oficiales de recepción y calificación de denuncias son personas

¹⁵ Vega Junior, Silvio A. (1988): Conceptos y Definiciones. www.definicionesdemedicina.com. 22 de marzo de 2012. S.p

¹⁶ Bruno, Frank Joe. Diccionario de Términos Psicológicos. Paidós Estudio. Barcelona 1997.P. 236

diferentes y es común pensar que cada una pueda percibir de diferente manera el mensaje transmitido por un agente externo llamado denunciante.

La percepción juega un papel fundamental en la vida del ser humano, es la forma en que el sujeto transforma la realidad y le da significado, ese significado depende en última instancia de las condiciones de vida del sujeto. Es decir, el receptor de la denuncia transformará su psiquismo según su historia de vida y el fenómeno experimentado. Una condición elemental de la percepción es que se da intra y exclusivamente en el ser humano, los elementos recibidos en la denuncia son impregnados de significado, es por ello que se fija en el psiquismo del ser humano.

LA MEMORIA

*Es un factor fundamental en el aprendizaje, en general ella realiza las funciones psicológicas más complejas y difíciles. La memoria es el banco donde guardamos nuestros recuerdos como imágenes, sonido, olores, etc, en forma de señales electro químicas.*¹⁷

La memoria también como proceso psíquico es parte integral del ser humano, las experiencias de vida quedan fijadas y muchas veces inconscientemente, cuando el sujeto vuelve a experimentar ciertas situaciones similares, se reviven emociones latentes que podrán generar inestabilidad en la personalidad del oficial.

MOTIVACIÓN

Las empresas o instituciones necesitan personas para que funcione de forma normal, este recurso humano es indispensable para alcanzar los objetivos de dichas empresas o instituciones, y si lo que desean es que funcione de forma excelente esas personas necesitan estar motivadas. Por ello, es en la motivación del empleado donde las empresas o instituciones obtienen la clave del éxito.

¹⁷ IDEM. P.201

Cuando el empleado, dentro de su trabajo se encuentra en una fase de desmotivación, empieza a perder el entusiasmo y la ilusión con la que empezó el primer día. Su rendimiento empieza a verse reducido y la calidad del trabajo que realiza queda afectado y por lo tanto empiezan a cometer ineficiencias por la falta de atención hacia las tareas a realizar.

La palabra Motivación deriva del latín Motivus, que significa “causa del movimiento”, el concepto motivación lo conforma la palabra MOTIVO y ACCION, eso significa que para que un empleado se encuentre motivado y este comprometido con la empresa y rinda al 110% debe tener un motivo que lo lleve a la acción. Existen varios motivos posibles, como no sentirse bien remunerado, la mala relación con el superior, con otros compañeros o cliente, la falta de reconocimiento, la falta de desarrollo profesional, la rutina, los problemas personales, etc. 18 Por ello se espera que a partir de la aplicación de las técnicas de recolección de datos se evidencie los motivos que llevan al oficial a realizar un eficiente trabajo.

LAS EMOCIONES

Son reacciones psicofisiológicas que representan modos de adaptación a ciertos estímulos ambientales o de uno mismo. Una emoción es un estado afectivo, una reacción subjetiva al ambiente que viene acompañada de cambios orgánicos. En el ser humano la experiencia de una emoción involucra un conjunto de cogniciones, actitudes y creencias sobre el mundo, que utilizamos para valorar una situación concreta y, por tanto, influyen en el modo en el que se percibe dicha situación.¹⁹

Partiendo de que las personas que acuden a la Institución del Magistrado de Conciencia, a plantear mas de una queja, específicamente frente a los que se desempeñan como Oficiales de recepción de denuncias y que cada mensaje

¹⁸ Escuela de organización industrial. Importancia de la motivación laboral. www.eoi.es (16 de agosto de 2013) s.p.

¹⁹ Bruno, Frank Joe. Diccionario de Términos Psicológicos. Paidós Estudio. Barcelona 1997. P. 44

conlleva un cúmulo de emociones que puedan influir en la psique del Oficial que pueda generar una respuesta diferente ante cada uno de ellos.

Psicológicamente, las emociones alteran la atención, hacen subir de rango ciertas conductas guía de respuestas del individuo y activan redes asociativas relevantes en la memoria. Fisiológicamente, las emociones organizan rápidamente las respuestas de distintos sistemas biológicos, incluidas las expresiones faciales, los músculos, la voz, a fin de establecer un medio interno óptimo para el comportamiento más efectivo.

Conductualmente, las emociones sirven para establecer nuestra posición con respecto a nuestro entorno, y nos impulsan hacia ciertas personas, objetos, acciones, ideas y nos alejan de otros. Las emociones actúan también como depósito de influencias innatas y aprendidas, y poseen ciertas características invariables y otras que muestran cierta variación entre individuos, grupos y culturas. Es difícil saber a partir de la emoción cual será la conducta futura del individuo, aunque nos puede ayudar a intuirlo.²⁰

La presente investigación pretende dar a conocer el efecto que tiene en la vida de una persona el cúmulo de elementos del entorno que le rodea mientras desempeña el rol laboral de encargado de la recepción y calificación de denuncias dentro de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

Específicamente se proyecta evidenciar cómo diferentes factores van condicionando la respuesta de la persona a los estímulos y fenómenos a los cuales está expuesto, dentro del entorno social en el que interactúa.

Cada una de las personas al desempeñar dicho rol laboral, cumple con el conjunto de normas que rigen y limitan su conducta exterior. Tales normativas son el producto de procesos de observación, análisis, reflexión y consenso que

²⁰ IDEM

durante sus más de 24 años de funcionamiento y servicio a la población guatemalteca, se han registrado en la Institución del Procurador de los Derechos Humanos.

Ha de señalarse que al momento en que la ciudadanía asiste a la Oficina del Procurador de los Derechos Humanos para dar a conocer una potencial violación a sus derechos como ciudadano, tras haber interactuado brevemente con el personal de seguridad y recepción que está presente en las instalaciones de dicha institución, la persona es referida al personal que conforma la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias que es parte de la Dirección Nacional de Procuración de dicha Institución.

La población que acude ante el Magistrado de Conciencia a raíz de que ha sido mancillada su dignidad por un tercer actor, suele demandar de manera consciente o inconsciente que quien le brinda la asistencia institucional, tenga el conocimiento respectivo de las costumbres y tradiciones históricamente implementadas en los diferentes estratos de la población guatemalteca. Ello con la finalidad de que pueda interactuar con la víctima bajo códigos socialmente aceptados, tanto en su discurso y vocabulario, lenguaje corporal, manejo de espacios vitales y otros detalles tangibles y no tangibles que se presentan al momento de sostener una interacción personal, desde el rol de servidor público con alguien que acude a éste desde el rol de un ciudadano que necesita el auxilio y protección de una institución que forma parte del Estado.

Es por ello que el ser humano designado para cumplir las funciones y atribuciones propias del Oficial de recepción y calificación de denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos no puede pasar por alto conocer, demostrar dominio y cumplir con aquellas costumbres que marquen su conducta dentro de lo socialmente correcto y bueno, es decir, quien se desempeña como Oficial de recepción y calificación de denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos ha de satisfacer las expectativas de un alto grado de

desarrollo moral, a fin de satisfacer una expectativa no escrita, de la sociedad en medio de la cual se desempeña.

Bajo tales circunstancias, resulta evidente que alcanzar resultados moralmente satisfactorios luego de todas sus intervenciones con la población puede llegar a constituirse en una búsqueda capaz de generar ansiedad, estrés y hasta frustración en la persona que funge como Oficial de recepción y calificación de denuncias. ¿ Por qué? porque en la mayoría de los casos, los elementos a evaluar tienden a ser en extremo subjetivos dando lugar a muy variadas percepciones.

No debe olvidarse que la acumulación de dos o más percepciones negativas sobre la intervención de un trabajador, pudiesen generarle llamadas de atención, comentarios en su contra, roces con sus compañeros de trabajo o inclusive, la postergación de asignación de méritos que le faciliten mejorar sus retribuciones y estímulos como trabajador, por muy exagerado que parezca.

También se ha de tomar en cuenta que el aparato psíquico de quien desempeña las atribuciones establecidas como parte del cargo de Oficial ha de absorber la carga emocional que pudiese representarle el deber satisfacer las expectativas en torno a su desarrollo social, por los argumentos expuestos en el párrafo anterior. Verse inmerso en la constante demanda de demostrar ser capaz de trabajar y mantener amistades, de obtener y conservar un puesto de trabajo, de dirigir y orientar a los demás y de desenvolverse en ambientes cooperativos y competitivos, puede llegar a generar cambios abruptos en el estado de ánimo, nivel de socialización y conducta de aquel individuo –mujer u hombre- cuya jornada laboral demanda que escuche con atención los discursos de conciudadanos que por lo general, han sido objeto de atropellos y vejámenes.

Investigar las implicaciones que tiene sobre el Oficial de recepción y calificación de denuncias, estar expuesto durante una jornada laboral diaria tanto al discurso que emite el ciudadano que solicita el apoyo institucional como a la

implementación de acciones propias de su rol, resulta vital por cuanto se pretende identificar puntos referenciales desde los cuales se pueda establecer cuán saludable está – física, emocional y mentalmente- el grupo de profesionales de la Procuraduría de los Derechos Humanos, dedicados a ayudar a individuos socialmente vulnerados.

Con relación al contenido del discurso que la ciudadanía manifiesta ante quienes se desempeñan como Oficiales de recepción y calificación de denuncias puede referirse que existe una tendencia al uso de lenguaje negativo con disposición al fatalismo por parte de la población; además, suelen evidenciar o una agresividad casi extrema, generada como resultado de la toma de conciencia de haber sido sometidos en contra de su voluntad a la voluntad de un tercero que ostenta elementos que le otorgaban poder sobre sí; o bien, una minusvalía emocional y falta de proyecto de vida que pudiese estar ligado a la constante conculcación de sus derechos más básicos. También se encuentran personas que experimentando un estadio de shock emocional, evidencian la presencia de los denominados “mecanismos de defensa y de respuesta” a una situación traumática.

Tal grado de complejidad pareciese guardar concordancia directa, con el hecho de que dentro de los grupos sociales primarios, hombres y mujeres aprenden a manejar elementos subjetivos que condicionan en mayor o menor grado las relaciones sostenidas con quienes les rodean. Inclusive al momento en que solicitan ayuda a otros actores que pudiesen estar capacitados para brindarles una asistencia integral.²¹

Cuando se analiza la planilla de quienes conforman la Unidad de recepción y calificación de denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos, pudiese existir la tendencia a formular la premisa de que la presencia de al menos cinco

²¹ Martín Baró, Ignacio Acción e Ideología. Las relaciones primarias. 4ta. Edición. UCA Editores. El Salvador. 1990 p. 73

personas con formación como profesionales de la Psicología garantizaría por sí mismo, una dinámica laboral equilibrada. No obstante, su humanidad e inherente vulnerabilidad a los complejos procesos que atiende el personal de dicha unidad, constituyen variables que alteran la validez de la premisa antes planteada.

Los integrantes de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias al igual que el resto de mujeres y hombres en Guatemala, desde su nacimiento se ven ligados a la dinámica de un grupo primario, el cual, aporta elementos psicosociales de gran valía para el desarrollo de la persona. Tal y como lo describe Ignacio Martín-Baró, *el grupo primario es el conjunto de personas que determinan en lo fundamental la identidad de una persona, y se caracteriza por las relaciones estrechas y afectivas, por una comunicación personal y frecuente, y porque tiende a generar el sentimiento de una unidad común vivida como “nosotros”*.²²

Dependiendo de la combinación de factores tales como la edad, nivel educativo y posición socioeconómica, cada persona que se desempeña como Oficial de recepción y calificación de denuncias puede estar más inclinada a constituirse en un receptor de toda la carga psicodinámica que se desata al momento en que un ciudadano procede a manifestar su denuncia.

No puede obviarse, que cada persona que labora como miembro de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos pudiesen llegar a sentirse identificados con una parte o la totalidad del discurso que les presenta la o él ciudadano cuyos derechos han sido conculcados.

La capacidad adquirida de manejar adecuadamente la carga emocional mediante el uso de herramientas y técnicas psicoterapéuticas debiese constituir una ventaja para los profesionales de la psicología que forman parte de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias de la Procuraduría de los Derechos

²² IDEM

Humanos; no obstante, en muchos casos aún los psicoterapeutas con amplia experiencia suelen estar sujetos a procesos denominados de “*transferencia y contratransferencia*” con sus pacientes por lo que no ha de resultar extraño, el llegar a establecer referencias de dichos procesos por parte del personal de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias.

En lenguaje simple pudiese decirse que dichos procesos se desencadenan cuando el psiquismo del psicoterapeuta es activado o motivado ante un estímulo determinado, ya sea de forma consciente o inconsciente. Dicho estímulo evoca la repetición o inhibición, de una o más acciones que a lo largo de los años la persona ha relacionado directamente con el estímulo al que se expone.

Meterse los dedos a la nariz, o no rascarse la cabeza delante de desconocidos ni quitarse los zapatos en espacios abiertos o laborales, pudiesen ser claros ejemplos aprendidos por las personas desde su muy temprana edad en su grupo primario y que han sido interiorizados como parte de las formas de conducirse a fin de ser socialmente aceptada.

*Relaciones como las que sostiene una persona dentro de su núcleo familiar paterno, la escuela, la iglesia y su vecindario durante los años de su infancia y niñez temprana, se han constituido en relaciones estructurales del individuo según lo que refiere Ignacio Martín-Baró. Este tipo de relaciones, ha aportado al ser humano la experiencia de observar, evaluar e inclusive reproducir a temprana edad, formas de relacionamiento y manejo de poder; las mismas, suelen ser reproducidas en aquellos espacios y momentos en que el individuo considera tener el respaldo y empoderamiento suficiente.*²³

De acuerdo con Fernando Martínez Cortez, *la salud en el individuo depende de múltiples factores entre los cuales destacan el lugar y la forma como vive, el trabajo que tiene y sus ingresos para satisfacer sus necesidades básicas; su tipo*

²³ IBIDEM p. 75

*de alimentación, el vestuario adecuado para los climas, la ocupación del tiempo libre, de lo cual depende la salud mental.*²⁴

La aplicación de dicha premisa al entorno en el cual las personas que se desempeñan como Oficiales de recepción y calificación de denuncias de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos arroja elementos de valor tales como la dinámica diaria que desarrolla un Oficial genera una elevada carga emocional.

La condición de “ser humano” hace que cada Oficial de recepción y calificación de denuncias pueda ser susceptible a determinados estímulos contenidos en el discurso que presenta la población así como en la comunicación no verbal a la cual está expuesto y se ha de considerar que el entorno físico y social en que desempeña su relación laboral –con elementos tales como la ergonomía del lugar, la ventilación, los ruidos y distractores, la estabilidad institucional y los satisfactores económicos que reciben los Oficiales-, en un determinado momento también aporta estímulos sobre el Oficial de recepción y calificación de denuncias.

CORRIENTE PSICOLÓGICA

Para el abordaje del fenómeno psicológico que constituye el objeto del presente estudio se propone partir desde el punto de vista de *la Logoterapia la cual considera al hombre como un ser cuya principal preocupación consiste en alcanzar el significado de su existencia y actualizar los valores que le dan sentido más que en la mera gratificación y satisfacción de impulsos e instintos.*²⁵

De acuerdo a lo expresado por su principal exponente: Viktor Frankl, *la Logoterapia es una forma de entender al ser humano, su objetivo principal es*

²⁴ Martínez Cortez, Fernando. La salud en el trabajo. Satisfacción de las necesidades básicas. LITOARTE, S.R.L. México. 1998 p. 27

²⁵ Frankl, Viktor. La logoterapia. La logoterapia. 2ª. Edición. Sociedad Mexicana de Análisis Existencial. México. 2001. p.1

*ayudar a la persona a que se libere de los elementos que obstaculiza su desarrollo normal.*²⁶

Dicha corriente psicológica considera al ser humano como un ser en proceso, en una lucha y búsqueda constante por “irse haciendo”, teniendo siempre posibilidades de ser “más y mejor”.

Se busca por tanto, desde la lógica de los postulados logoterapéuticos una forma de entender y dar sentido a la conducta que asumen las personas cuando experimentan cambios abruptos y en ocasiones significativos de su estado de ánimo y su humor; ha de considerarse que el cambio de escenarios que experimenta la persona conlleva un cambio en los estímulos a los cuales queda expuesto; por tal razón, se espera investigar si a raíz de su jornada laboral, las mujeres y hombres que se desempeñan como Oficiales son capaces de mantener libre de tensiones otros ambientes en los que interactúan dentro de una misma semana; por ejemplo si su carga laboral no genera distanciamiento o mala comunicación en su relación familiar, de pareja, como padres y demás;

La Logoterapia también es considerada como *“Educación destinada a fomentar la responsabilidad del individuo, precisamente en una época en la cual la tecnología amenaza con destruir al hombre a la categoría de objeto carente de responsabilidad, cuyos actos pueden ser calificados como meras reacciones”*²⁷

Se sostiene el postulado de que todo hombre y mujer tiene la potencialidad de generar cambios positivos en su personalidad a partir de las acciones que siguen a su decisión de autotrascendencia. *Frankl, afirmaba que uno autotrasciende cuando es capaz de poner a los demás por encima de sus propios intereses; es decir: Yo llego hacia dentro de mí, desde lo que hago fuera de mí.*²⁸

²⁶ IBIDEM. p. 3

²⁷ IBIDEM p. 26

²⁸ Frankl, Victor. El hombre en busca de sentido. La Logoterapia. 15ava. Edición. Editorial Herter. 1993. p. 32

La afirmación anterior refleja por ejemplo que me doy cuenta de mi identidad por medio de la experiencia del otro, despierto elementos subjetivos no manifiestos.

Adicionalmente, conscientes que la carga psicodinámica del entorno laboral tiene la potencialidad de condicionar las relaciones intra e interpersonales de los individuos, se observará con atención si al momento de vivenciar episodios de culpa por algún fenómeno social específico, las mujeres y hombres que se desempeñan como Oficiales refieren experimentar “Culpa”; Para ello, se partirá del concepto logoterapéutico que se asigna a dicho término a saber, una sinergia que se genera a partir de la reflexión de las acciones y actitudes y que es capaz de permitir captar las actitudes erróneas que han tenido y las cosas en que han fallado, dejando las condiciones para que la persona asuma la responsabilidad de su propia vida. Por ello en Logoterapia se habla de *“culpa sana” que puede ser útil para reflexionar acerca de nuestras actitudes.*²⁹

Tal experiencia hace valorar los propios ideales y le da un sentido de superación a su existencia, lleva a la congruencia, aceptación de uno mismo y finalmente a la empatía con los demás.

Frankl dice que *el hombre no inventa el sentido, sino que lo descubre, de esta manera como ya se había indicado antes, el ser humano puede dar significado a su vida a través de los valores en los que sustenta su vida*.³⁰ A la luz de dicha declaración, durante el trabajo de campo se prestará atención a los elementos constitutivos de la motivación de quienes integran la unidad.

Sabiendo que la Logoterapia ayuda a que la persona se haga consciente y a partir de ahí puede decidir “qué hacer” y “con qué comprometerse”, durante el trabajo de campo se dará un tiempo especial a observar, reflexionar y tratar de identificar los elementos que a la fecha han permitido al personal de la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias, funcionar de forma por demás que

²⁹ Frankl, Victor. op. cit. p. 28

³⁰ Frankl, Victor. op. cit. p. 39

aceptable, tomando en cuenta las limitantes institucionales percibidas durante la fase de observación institucional.

Asimismo, se espera reflexionar sobre la forma en que manifiestan y asumen sus responsabilidades, a la luz del postulado logoterapéutico que afirma que: *“La responsabilidad ante la vida se asume respondiendo a las situaciones que se presentan día a día. La respuesta no solo debe ser verbal, sino que hay que responder actuando”*³¹.

1.2 HIPÓTESIS

Por el tipo de investigación que representa el presente trabajo de investigación no se realizó hipótesis, sin embargo el análisis se hizo en base a las preguntas de investigación descritas con anterioridad. Los objetivos son base fundamental para la integración de dicho análisis. Se tomaron en cuenta distintos indicadores para orientar la entrevista, estos son: Bajo rendimiento laboral, falta de concentración, frustración, problemas de salud, identificación, culpa, desmotivación, entre otros.

1.3 DELIMITACIÓN

El presente trabajo de investigación titulado “La denuncia y su impacto subjetivo en los receptores de la Procuraduría de Los Derechos Humanos” se llevo a cabo con los Oficiales y asistentes técnicos de turno de la Procuraduría de los Derechos Humanos, se realizó durante el mes de septiembre del año 2013. Y su objetivo fue identificar el impacto subjetivo de la denuncia en los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

³¹ IBIDEM p. 39

CAPÍTULO II

TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

2.1 Técnica de Muestreo

Dadas las características de la población se realizó un muestreo que incluyó el universo de personas que integran la unidad de recepción y calificación de denuncias. Tales condiciones permitieron obtener resultados confiables y que a la vez generaron pautas para la estandarización de acciones correctivas y formativas a la hora de trabajar con dicho personal, por lo tanto se realizó un muestreo no aleatorio intencional. El total de la población es de 27 personas laborando activamente en la unidad de recepción de denuncia de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

2.2 Técnica de recolección de datos

Observación: La observación como técnica dentro del proceso de investigación es fundamental, ésta fue clave para identificar elementos significativos que no fueron transmitidos por los sujetos de investigación, se realizó con el objetivo de establecer una relación específica con los instrumentos que se aplicaron, es decir ésta validó la información recabada durante la entrevista y el testimonio. Fue de tipo directa y se realizó durante todo el proceso de investigación.

2.3 INSTRUMENTOS

Un primer instrumento útil dentro del proceso de investigación fue el protocolo de observación, éste se encuentra dividido en cuatro ambientes a observar, el entorno físico o ambiental, que identificó las condiciones ambientales a las cuales está expuesto el receptor de la denuncia. Un ámbito más que se observó es la dinámica de trabajo, se registró la identificación con el desempeño

laboral; por otro lado también se observaron elementos subjetivos como lo son las relaciones interpersonales entre jefe-receptor y receptor-jefe, y por último se realizó el análisis coyuntural en los espacios específicos.

Testimonio: Indudablemente las experiencias y condiciones concretas de vida del sujeto son significativas para el diario vivir. De estas experiencias acumuladas a lo largo de la vida surgen las relaciones del presente, por lo tanto el testimonio es un instrumento que se utilizó con el fin de indagar aspectos significativos, estos positivo o negativos, de la vida de la persona. Fue aplicado de forma colectiva por las características del mismo, el tiempo fue indefinido según las necesidades de la población. De los resultados emanados se identificó el nudo traumático, mundo subjetivo y mundo objetivo.

Entrevista: *Entendiendo la entrevista como la relación directa establecida entre el investigador y su objeto de estudio a través de individuos o grupos con el fin de obtener testimonios orales*³². Por lo que en la presente investigación se realizó una entrevista compuesta por diez preguntas las cuales sustentan el trabajo investigado. Dichas preguntas pretendían medir las condiciones laborales en las cuales se desempeña el Oficial, el factor satisfacción dentro de su entorno laboral, familiar y social, los factores externos que le condicionan en su rendimiento laboral, su experiencia como receptor de denuncias, asimismo, si hubieron cambios en su forma de pensar y actuar a partir del tiempo como receptor de denuncias, el tipo de denuncia que le genera mayor impacto y como ésta es asimilada, el tipo de emociones que experimenta tras haber escuchado una denuncia de impacto, su rendimiento después de haber recibido este tipo de denuncias, y por ultimo cual es el clima alrededor de su ámbito familiar luego de una hora de haber llegado de su jornada laboral. Tales respuestas se representan a través de una tabla de frecuencias.

³² Tamayo y Tamayo, Mario. El proceso de la investigación científica. Enfoques de investigación. 5ta. Edición. Editorial Limusa, S.A. 2009. p. 189

2.4 TÉCNICA DE ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

En base a la aplicación de los instrumentos de recolección de datos seleccionados en la presente investigación se realizó un análisis cualitativo producto de la interpretación de los testimonios y las entrevistas. Se realizó una tabla en documento de Word con el objetivo de enumerar los aspectos significativos del testimonio, estos a través del nudo traumático, mundo subjetivo y mundo objetivo.

CAPÍTULO III

PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

3.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR Y DE LA POBLACIÓN

3.1.1 CARACTERÍSTICAS DEL LUGAR

El trabajo de campo se realizó en la Procuraduría de los Derechos Humanos. Dicha institución tiene la misión de promover el buen funcionamiento y agilización de la gestión administrativa gubernamental en materia de derechos humanos; analizar e investigar las denuncias de las víctimas de violación de sus derechos humanos y protegerlas; promover y educar en materia de derechos humanos para prevenir las violaciones a los mismos; mantener comunicación y participar en eventos con organizaciones gubernamentales, no gubernamentales, nacionales, extranjeras e internacionales, encargadas de la defensa y promoción de los derechos humanos.

La misión del Procurador de los Derechos Humanos, se deriva de la Constitución Política de la República que afirma y reconoce la primacía de la persona humana.

Como visión, la Procuraduría de los Derechos Humanos reafirma su adhesión, a los principios y normas orientadas a garantizar y proteger la plena observancia de los derechos humanos, así como la voluntad política de hacerlos respetar, impulsando todas aquellas medidas tendentes a promover y perfeccionar las normas y mecanismos para la defensa y promoción de los Derechos Humanos, convirtiéndose en una institución fortalecida, con prestigio, credibilidad, que cumple su misión con eficacia y eficiencia, siendo reconocida y legitimada por la población, la sociedad civil, los organismos del Estado, Gobierno y la Comunidad Internacional, como la principal promotora y defensora de los

derechos civiles, políticos, económicos, sociales, culturales, ambientales, de solidaridad, de supervisión de la administración pública y de apoyo a la gobernabilidad en Guatemala.

3.1.2 CARACTERÍSTICAS DE LA POBLACIÓN

En un principio se estipuló trabajar con el universo pleno de la población, sin embargo, el estudio de campo se realizó con veinticinco personas (variable externa al proceso de investigación que no se pudo controlar) que conforman el personal encargado de recibir toda clase de denuncia. Estos son nombrados como oficiales y asistentes técnicos de turno de la unidad de recepción y calificación de denuncias, dicha unidad es parte de la Dirección de Procuración de la Procuraduría de los Derechos Humanos. Tal grupo está conformado por trece mujeres y doce hombres, es prudente mencionar que ocho de ellos laboran en jornada diurna y el resto en jornada mixta y fin de semana.

La mayoría se encuentra con un nivel de educación universitario, cinco de ellos con título a nivel de licenciaturas, por lo que cuentan con conocimientos amplios en derecho.

3.2 ANÁLISIS CUALITATIVO

Hablar de lo psíquico es hablar subjetivamente de una realidad. La presente investigación apenas evidencia parte de esa subjetividad, ya está mencionado anteriormente que la manifestación de lo psíquico apenas se evidencia en la conducta, por lo tanto es muy ambicioso decir que este estudio evidencia plenamente el psiquismo de la población estudiada. Se sabe que el ser humano es un ente socialmente construido, de allí se dice que la historia de vida marca las condiciones concretas de vida en el aquí y ahora según la gestalt, por lo que las experiencias y sucesos vividos tienen efectos psíquicos; a nivel individual y social, crean interacciones que cuando son negativas éstas generan ciclos regresivos y

no positivos expresado de diversas formas; generando así un alto nivel de ansiedad, dificultad para pensar, alteraciones en la autoestima, problemas relacionales, déficit en la productividad y por consecuencia sentimientos de frustración.

Tras analizar desde el punto de vista referido los discursos, se identificaron algunas “pérdidas significativas” que condicionaron el proyecto de vida de los participantes en la investigación. De tal modo que se identificaron 17 referencias directas a los procesos de pérdidas significativas en un universo de 25 muestras, equivalentes a 75% de la población estudiada. Resulta comprensible considerar que cada experiencia de “pérdida” generó un nivel de dolor y/o sufrimiento en las personas el que a su vez requirió un periodo de tiempo razonable para su asimilación y adecuado manejo. De acuerdo con el contenido de los testimonios resulta evidente que algunos de los participantes desarrollaron mecanismos adecuados para asimilar las experiencias adversas que la vida les ha presentado, tales como: Muerte, fallecimiento, fracaso, separación, divorcio, abandono, desintegración familiar, vacío, infidelidad o procesos de violencia.

De tal cuenta que aun cuando en algunos casos, se pudo identificar que la cercanía en la relación con las personas de las cuales se distanciaron los actores, incidió en que el proceso de sanación interna fuese prolongado y altamente significativo, si se registraron testimonios de personas que lograron encontrar algún nivel de sentido a su experiencia de vida, por muy dolorosa que fuese. En algunos casos, puede inferirse que las personas que lo refieren aún no han terminado de asimilar su pérdida, en este sentido, es normal, que cuando el receptor de la denuncia se vincula con este tipo de mensaje se identifique y de esta forma esa información impacte subjetivamente su desempeño laboral y social, pues asocia el contenido de la denuncia con su experiencia de vida.

Por otro lado los fenómenos de violencia fueron relevantes en los testimonios y las entrevistas. Los eventos violentos experimentados durante la niñez se tornan significativos con el paso de los años, hasta el punto de

constituirse en una variable que incide directamente en el proyecto de vida de todo hombre o mujer. Deberá considerarse, que la vida que cada persona desarrolla en su etapa adulta guarda una clara relación con los primeros años de vida, en los cuales se construye su psiquismo. Es decir, no se puede hablar de la actualidad sino se habla de lo histórico.

En el contexto nacional con el que interactúan los oficiales de recepción y calificación de denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos, las condiciones sociales que le son referidas por los ciudadanos que se acercan a dicha dependencia, no pasan desapercibidos para el aparato psíquico de cada receptor, quienes suelen responder a los estímulos que los reactivos presentes en el discurso de aquellas denuncias cuyo contenido temático gira en torno a tópicos tales como: “violencia contra la niñez”, “maltrato y/o abuso sexual a menores”.

Algunas de las personas experimentaron cambios abruptos en su estilo de vida durante su infancia y/o adolescencia, lo que les condicionó a tener que asumir parte de las responsabilidades que eran propias de los adultos que debieron estar a cargo de su cuidado. Incluso, los participantes manifestaron que se vieron en necesidad de responsabilizarse por satisfacer en mayor o menor grado las necesidades de sus hermanos.

Tras el análisis de los instrumentos aplicados, las referencias permiten evidenciar las consecuencias emocionales que pueden percibirse de forma latente en las personas, al punto de identificar referencias directas a la forma en que varios de los participantes conviven con elementos de su personalidad y construcción social. Dichas referencias hacen evidente, algunas de las limitantes con las cuales los receptores han tenido que convivir mientras intentan desarrollar un proyecto de vida que contribuya a su búsqueda de trascendencia. Dentro de las mismas se identificaron las siguientes: frustraciones, depresiones, aislamiento, desvalorización, baja autoestima, entre otros.

ELEMENTOS SIGNIFICATIVOS IDENTIFICADOS EN EL TESTIMONIO

Tabla No. 1

MUNDO OBJETIVO	MUNDO SUBJETIVO	NUDO TRAUMATICO
<ul style="list-style-type: none"> • Tuvo que irse a vivir a los Estados Unidos en su infancia. • Mis padres a pesar de las dificultades económicas que atravesaron me enseñaron a superar los obstáculos. • vivía con comodidades y luego su padre los abandonó y vivieron muchas necesidades. • Vivió momentos tristes cuando sus padres discutían y tenían que separarse de él. • cuando su progenitor llegaba ebrio escondían los cuchillos porque todo aventaba. • Se divorció porque su esposo le era infiel. • su padre los abandonó y ella quería estar con él, pero fue duro saber que el ya tenía otra familia. • Fui criado solo por su 	<ul style="list-style-type: none"> • Independencia y autorrealización por haber vivido lejos de sus padres. • A través de los principios y valores ha llegado a trazarse metas en la vida. • Impotencia de no tener a su madre quien falleció y que para él fue su madre y padre. • Frustración por no poder darle a su padre lo que necesitaba en el momento que estaba enfermo. • Sentía temor cuando su padre llegaba tomado porque tiraba todo. • Impotencia de ver a sus hijos sufriendo por la separación con su pareja. • Se hizo fuerte e independiente debido al abandono de su progenitor. • Aislamiento y querer siempre trabajar en soledad. • Conciencia de la realidad y de la manera 	<ul style="list-style-type: none"> • la enfermedad de su abuela, por lo que tiene temor a las enfermedades. • Fracaso en las relaciones sentimentales. • separación de los padres en la infancia. • Fallecimiento de su progenitora el cual no ha superado. • Enfermedad y muerte de su padre. • episodios de agresividad en su padre que era alcohólico. • Su divorcio afectó la vida de sus hijos. • Abandono de su progenitor en su infancia. • Relación de apego doloroso por la muerte de su abuelo. • Haber sido hijo único por lo que ha vivido en soledad. • Haber sido víctima de maltrato físico y

<p>mamá, luego se caso muy joven para cubrir esa identidad familiar, se divorció y le dolió separarse de sus hijos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Su mamá fue víctima de VIF, él y sus hermanos de maltrato infantil. • Sus papás la sobreprotegían demasiado y no la dejaban hacer nada. • Su padre bebía mucho y le fue infiel a su madre la vio echando espuma por la boca. • Recibió a Dios en su corazón y le servía todos los días, hasta que conoció a su esposo quien le fue infiel y le enseñó a beber, luego se divorció. • Es sobreviviente de cáncer 	<p>en que corregían antes a los hijos.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baja autoestima y episodios depresivos. • No sentirse en plena autorrealización porque no hizo muchas cosas que hubiera querido hacer. • Cree que sus padres le daban muchas cosas para compensar su ausencia. • Creencia de valores para superar las adversidades. • Impotencia de ver a su única hija sufrir por la enfermedad que padece y la oportunidad que Dios le está dando. 	<p>psicológico.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Baja autoestima por ser la hija a quien más regañaban. • Por sobreprotegerla demasiado los papás, no disfrutó todo lo que hubiera querido. • Falta de presencia de los padres uno porque trabajaba y el otro bebía alcohol. • Haber dejado de servir a Dios por estar al lado de su esposo con quien conoció la parranda y el alcohol. • Vivió desintegración familiar, lo cual lo hizo responsable de sus hermanos. • Padecer la misma enfermedad que llevó a la muerte a su mamá – cáncer-
--	---	---

Fuente: Aplicación de testimonio a 25 receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos.

RESULTADOS DE LA ENTREVISTA REALIZADA

La información descrita a continuación hace referencia a los resultados obtenidos dentro de la entrevista realizada a los sujetos de investigación y, de la cual se tomo únicamente aquellas respuestas que pudieron reflejar lo esperado dentro de los objetivos planteados en la presente investigación, describiéndolo de la siguiente manera.

Tabla No. 2

¿Qué factores en su entorno laboral considera le generan estrés, cansancio, culpa y/o vulnerabilidad?	
Excesiva carga laboral	10
Escuchar casos de maltrato infantil	6
Tipo de denuncias que atienden	5
Estadio emocional del denunciante	4

Fuente: Entrevista realizada a los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos

La representación de la tabla anterior muestra los factores o categorías que en mayor número de veces fueron referidas dentro de varias categorías manifestadas por la muestra, durante la entrevista realizada, indicando que dichos factores son los que les provocan mayor estrés, cansancio, culpa y/o vulnerabilidad, alterando de esta manera la subjetividad del receptor.

Tabla No. 3

¿Qué factores le generan satisfacción, alegría o productividad en su entorno laboral, familiar y social?	
Incidir positivamente en la búsqueda de soluciones a los problemas planteados por los denunciantes.	21
Buena relación con la familia	18
Buena relación con los hijos	5
Hacer bien su trabajo	4

Fuente: Entrevista realizada a los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Podemos decir que el 84% de los receptores muestran satisfacción al haber incidido en la búsqueda de soluciones de los problemas planteados por los usuarios que acuden a la Procuraduría de los Derechos Humanos, no obstante su búsqueda de ir haciéndose y ser mejor cada día es evidente, al sentirse productivos tanto en su trabajo como en el hogar.

La familia juega un lugar primordial dentro de la vida de cada oficial y asistente, por lo que buscan tener una buena relación y satisfacción en el mismo.

Tabla No. 4

¿Qué factores externos considera le condicionan su relación y rendimiento laboral?	
Ninguno	7
Violencia e inseguridad	7
Insatisfacción por el salario	4
Uso del transporte público	3

Fuente: Entrevista realizada a los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos

Se pudo comprobar que varios de los oficiales y asistentes técnicos de turno saben separar las condiciones externas que puedan influir en su rendimiento laboral, sin embargo algunos de ellos expresan que por devengar un salario que no cubra a cabalidad las necesidades básicas de su hogar, paralelo a ello, alternan sus horas para realizar otro tipo de trabajo, el cual les genera cansancio y de esta manera influye en su rendimiento laboral.

Asimismo, identificaron que la violencia e inseguridad que se vive en nuestro país hace que el personal en mayor o menor grado se encuentre preocupado por lo que pueda pasarle a sus seres queridos mientras ellos se encuentran en su jornada laboral.

Tabla No. 5

¿Hubo cambios en su forma de pensar y actuar después de haber iniciado sus funciones como oficial de denuncia, y de qué manera.	
Valoro más lo que tengo, al comparar con los problemas que he escuchado.	10
Comprensión o percepción de la realidad	7
Me siento más solidario y comprometido a ayudar	8
Soy más precavido y desconfiado	4

Fuente: Entrevista realizada a los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos

El 84% de las personas entrevistadas aseguraron haber tenido un cambio en su forma de pensar y de actuar, a raíz de haber sido parte del personal que conforma la Unidad de recepción y calificación de denuncias, el hecho de escuchar diferentes problemáticas les ha hecho conciencia de la realidad en la que viven y por lo tanto se han vuelto más desconfiados y precavidos, asimismo han comparado en varios momentos sus problemas en relación a los otros, por lo tanto han valorado más lo que tienen y son más comprensivos con familia.

Tabla No. 6

¿Qué denuncia le ha generado mayor impacto?	
Casos de violaciones sexuales a menores	9
Casos de maltrato infantil	8
Casos de violencia en contra de la mujer	4
Casos hospitalarios o de salud	3

Fuente: Entrevista realizada a los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos

La tabla número 5, refleja las respuestas proporcionadas por los receptores en la entrevista realizada, indicando que las denuncias que mayor impacto les ha causado han sido las de violaciones sexuales a niños, niñas y adolescentes y que su mayor victimario ha sido un familiar cercano en estos casos; el progenitor, un tío y/o padrastro. Se suman los casos de maltrato infantil.

Cabe mencionar que los receptores en especial las mujeres, hicieron alusión que dichos casos les reflejaba a sus hijos y que no deseaban que esto les sucediera a ellos, por lo que hacían toda clase de coordinación dentro de sus funciones para poder incidir en el rescate de dicho grupo vulnerable.

Tabla No. 7

¿Qué tipo de emociones viene a usted cuando recibe una denuncia de impacto?	
Impotencia	22
Tristeza	20
Cólera	14
Frustración	9

Fuente: Entrevista realizada a los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos

En la tabla número 6, se muestran las respuestas al tipo de emociones que experimentan los receptores cuando reciben una denuncia de impacto, por lo que un 88% de ellos manifiesta sentir impotencia ante la falta de apoyo interinstitucional para contrarrestar el sufrimiento que pudieran estar sintiendo las

personas víctimas mayormente cuando son niños, niñas o adultos mayores que no pueden defenderse por sí mismos.

A la vez no dejan de sentirse empáticos por lo que les sucede a las personas, mas sin embargo refieren que eso les impulsa a realizar mejor su trabajo con el fin de incidir en que sus derechos no sean conculcados.

Tabla No. 8

¿Cuál es el clima en el entorno familiar luego de llegar de su jornada laboral?	
No mezclo mi trabajo con la familia	10
Generalmente llego cansado/a	9
Realizan sus actividades o rutinas diarias	8
Comparto con mi familia	7

Fuente: Entrevista realizada a los receptores de la Procuraduría de los Derechos Humanos

La tabla número 7, describe el clima en el entorno familiar luego de que el receptor llega de su jornada laboral. Por lo que el 40% de los entrevistados indicaron que tratan de separar o de no mezclar las actividades del trabajo en el hogar, generalmente llegan cansados, y otros siguen con su rutina diaria y/o comparten con la familia.

CAPÍTULO IV

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1 CONCLUSIONES

- El efecto depende de la experiencia de vida de cada uno; empero, suelen experimentar con cierta frecuencia estadios de frustración contextual en su psiquismo, causando un impacto subjetivo en su esfera familiar, social y laboral.
- El oficial deberá mantener una conducta que fomente la salud mental, deberá ser empático y sostener una conducta equilibrada y responsable que responda a los valores que fundamentan la existencia de cada individuo, como por ejemplo: la ética, discreción, tolerancia, entre otras.
- Tras una jornada laboral en la que reciben varias denuncias, puede percibirse en algunos oficiales algunos efectos emocionales, indudablemente, esto se refleja en las relaciones interpersonales, se manifiesta en el desempeño laboral a través de la comprensión, tolerancia y empatía que ejerce para con quienes le rodean.
- Regularmente se recomienda dividir el ámbito laboral del ámbito social-familiar, muchas veces esto es difícil debido a las formaciones psíquicas durante el proceso de vida, por lo tanto, es difícil que la denuncia no impacte la personalidad del receptor de la misma, es así como se ven afectadas las relaciones de pareja esto debido al cansancio psíquico y físico que manifiestan los oficiales, las relaciones con los hijos también se comprometen debido a las mismas implicaciones. La familia en su totalidad se ve afectada en su dinámica.
- Existe una evidente represión de los recuerdos y sentimientos que marcaron su existencia, asimismo, un aislamiento emocional formando un caparazón que impide desequilibrar o desestabilizar su desarrollo laboral, sin embargo están conscientes del mecanismo de defensa de desplazamiento asumiendo que trasladan a la esfera familiar toda la ansiedad en función de las denuncias recibidas.

4.2 RECOMENDACIONES

- Proveer espacios de ventilación y descarga emotiva, dentro de cada jornada de trabajo. Se sugiere designar un profesional de la psicología para que interactúe con los oficiales en pro de su salud mental.
- Dada la sensibilización y empatía por parte del receptor de la denuncia a través de la formación profesional es importante generar un sentido de identidad positivo a la institución por medio de incentivos laborales que le permitan tener una mejor calidad de vida.
- Que los encargados de tomar decisiones dentro de la Institución del Procurador de los Derechos Humanos contribuyan a elevar el nivel de desempeño de los oficiales, brindándoles los insumos y condiciones laborales que correspondan.
- Que las autoridades vinculadas a la unidad de recepción y calificación de denuncias implementen un adecuado sistema de rotación de funciones y atención de personas, a fin de que cada Oficial pueda manejar igual número de casos y proporcional carga emotiva.
- Desarrollar un programa orientado a generar estímulos positivos para los receptores de la denuncia, como parte de la responsabilidad institucional de cuidar y ayudar a la salud mental de quienes brindan la asistencia a la población.

BIBLIOGRAFÍA

- Amigo Vázquez, Isaac. *Manual de Psicología de la Salud. La Psicología de la Salud*. 2ª. Edición. Ediciones Pirámide. Madrid. 2003. 283 páginas.
- Arango Escobar, Julio Eduardo. *Manual de Organización y procedimientos. Antecedentes del Departamento de Procuración. Procuraduría de los Derechos Humanos*. Editora Educativa. Guatemala. Tomo II. 2001. 158 páginas.
- Bruno, Frank Joe. (1997): *Diccionario de Términos Psicológicos*. Barcelona. Paidós Estudio. 326 páginas.
- De Avilés, Irma. (., & Pérez de Chavarría, Rosa.). (2003): *Documento de Apoyo: El Testimonio*. Guatemala. Escuela de Ciencias Psicológicas, USAC. Documento S.p.
- Frankl, Victor. (1993): *El hombre en busca de sentido*. Editorial Herter. 15ª Edición. Barcelona. 130 páginas.
- Frankl, Victor. (2006): *La logoterapia*. 2ª. Edición. Editorial. Sociedad Mexicana de Análisis Existencial. México. 55 páginas.
- General, e. (14 de julio de 2,012): www.nuevatribuna.es. Obtenido de Diario Digital Nueva tribuna.
- González Rey, Fernando. (2,006): *Investigación Cualitativa y Subjetiva. Instrumento de Conflicto de Diálogos*. Editorial MISERIOR. Guatemala. 254 páginas.
- Martín Baró, Ignacio. (1990): *Acción e Ideología. Las Relaciones Primarias*. 4ª. Edición. UCA Editores. El Salvador. 459 páginas.
- Martínez Cortez, Fernando. (1988): *La salud en el trabajo. Concepto de Medicina Social*. LITOARTE S. de R. L. México D. F. 286 páginas.
- Vega Junior, Silvio A.(1988): Conceptos y definiciones. *Definición de Psiquismo*. www.definicionesdemedicina.com. sp.
- Morales Alvarado, Sergio Fernando. (2012): Dirección de Tecnología e Informática. *Sistema de Gestión de Denuncias de la Procuraduría de los Derechos Humanos*. Obtenido de Intranet.pdh. gob.gt. s.p

- Morales Alvarado, Sergio F. (2011): *Manual de violaciones de derechos civiles y políticos. Violación del derecho*. 128 páginas.
- Morales Alvarado, Sergio F. (2011): *Manual de violaciones de derechos específicos. Integridad y seguridad*. 214 páginas.
- Prada, Rafael. (1995): *Escuelas Psicológicas y Psicoterapéuticas. La Terapia Psicoanalítica*. 3ª. Edición. Santafé de Bogotá. D. C. Colombia. 222 páginas.
- Secretariado de la Declaración de Ginebra. (2,011): *Estudio Guatemala en la Encrucijada: Panorama de una violencia transformada*. ONU. Guatemala. 45 páginas.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2009): *El proceso de la investigación científica. Enfoques de Investigación*. 5ª. Edición. Editorial Limusa, S. A. de C. V. México. 444 páginas.
- Tamayo y Tamayo, Mario. (2009): *El proceso de la investigación científica. El proyecto de investigación*. 5ª. Edición. Editorial Limusa, S. A. de C. V. México. 444 páginas.

ANEXOS



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
MAYRA GUTIÉRREZ –CIEP´s-

FICHA DE DATOS GENERALES

Fecha: _____ **Hora:** _____ **Lugar:** _____

INVESTIGACIÓN: “LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS”

La información personal solicitada a continuación será útil para la elaboración de la presente investigación, por lo que se le solicita llenar los siguientes datos y desde ya gracias por su colaboración.

❖ **Género:** M _____ F _____

Rango de edad:

20-25 _____ 41-45 _____

26-30 _____ 46-50 _____

31-35 _____ 51-55 _____

36-40 _____ 56-60 _____ +61 _____

❖ **Nivel académico:**

Diversificado _____ Con estudios de 1 a 3 años en la Universidad _____

Con estudios completos o pensum cerrado en la Universidad _____

Graduado a nivel de licenciatura _____ Con postgrado _____

❖ **Condiciones de salud:**

¿Padece de una enfermedad específica? SI _____ NO _____

¿Cuál? _____

¿Cuánto tiempo ha transcurrido desde su último chequeo médico general, no por emergencia?

❖ **Temporalidad en la unidad de recepción y calificación de denuncias**

¿Cuánto tiempo tiene usted de prestar sus servicios en la Unidad de Recepción y Calificación de Denuncias.

Menos de un año _____ Más de un año _____ Mas de cinco años _____

Más de diez años _____



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
MAYRA GUTIÉRREZ –CIEP´s-

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Fecha: _____ **Hora:** _____ **Lugar:** _____

INVESTIGACIÓN: “LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS”

ENTORNO

1. ¿Está adecuadamente iluminado el lugar en el cual trabaja el Oficial de Recepción y Calificación de Denuncias?

Lo suficiente _____ Muy poco _____ Nada _____

2. ¿Está adecuadamente ventilado el lugar en el cual trabaja el Oficial de Recepción y Calificación de Denuncias?

Lo suficiente _____ Muy poco _____ Nada _____

3. ¿Es agradable el entorno en el cual trabaja el Oficial de Recepción y Calificación de Denuncias?

SI _____ NO _____ Por qué _____

4. ¿Cuenta con el mobiliario adecuado para el resguardo de la información y papelería que maneja el Oficial de Recepción y Calificación de Denuncias?

SI_____ NO_____ MUY ESCASO_____

5. ¿El espacio de desplazamiento dentro de la oficina / sala, es suficiente para la interacción segura de el Oficial de Recepción y Calificación de Denuncias, el personal de apoyo psicológico, el Denunciante y quienes le acompañan?

SI_____ NO_____

6. ¿Tiene identificada la ruta de evacuación a seguir, en caso de alguna emergencia que amerite la movilización de las personas presentes?

SI_____ NO_____

DINÁMICA DE TRABAJO

Entre Oficiales de Recepción y Calificación de Denuncia

1. ¿Existe una conducta que refleje el respeto mutuo que debiese existir entre seres humanos de igual valía?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

2. ¿Se dirigen uno a otro con educación, cortesía y respeto?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

3. ¿Existe mística de trabajo en equipo?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

4. ¿Se identifica un entorno de colaboración?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

Entre Oficial de Recepción y Calificación de Denuncias y Jefes inmediatos

DE OFICIAL a JEFE

1. ¿Existe una conducta que refleje el respeto mutuo que debiese existir entre seres humanos de igual valía?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

2. ¿Se dirigen uno a otro con educación, cortesía y respeto?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

3. ¿Existe mística de trabajo en equipo?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

4. ¿Se identifica un entorno de colaboración?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

DE JEFE a OFICIAL

1. ¿Existe una conducta que refleje el respeto mutuo que debiese existir entre seres humanos de igual valía?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

2. ¿Se dirigen uno a otro con educación, cortesía y respeto?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

3. ¿Existe mística de trabajo en equipo?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

4. ¿Se identifica un entorno de colaboración?

SI_____ NO_____ ALGUNAS VECES_____

COYUNTURA

En General

<u>No</u>	EN EL PAIS	EN EL DEPARTAMENTO	EN LA ZONA 1 DE LA CIUDAD	EN LA SEDE CENTRAL DE LA IPDH
Hace 1 semana?				

Hace 1 día?				
Hace 1 hora				
En éste momento?				

<u>No</u>	EN LA IPDH	EN LA DIRECCIÓN DE PROCURACIÓN	EN LA UNIDAD DE RECEPCIÓN Y CALIFICACIÓN DE DENUNCIAS	EN LA SALA X
Hace 1 semana?				
Hace 1 día?				
Hace 1 hora				
En éste momento?				



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
MAYRA GUTIÉRREZ –CIEP´s-

GUIA DE TESTIMONIO

Fecha: _____ **Hora:** _____ **Lugar:** _____

INVESTIGACIÓN: “LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS”

Escriba a continuación un breve relato de eventos comprendidos desde su niñez hasta su etapa adulta, los cuales para Usted sean altamente significativos en su desarrollo personal y que desde su perspectiva, han condicionado la clase de persona que hoy es. Tras identificar los eventos, relacione aquellas emociones y estados de ánimo que recuerde haber experimentado, así como toda aquella conducta y/o decisión que haya asumido tras dicha experiencia.

Se le pide contestar con toda honestidad, brindándole la confianza que la información que proporcione será manejada de manera confidencial, se adjuntan hojas con líneas para su apoyo y desde ya gracias por su colaboración.



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS
CENTRO DE INVESTIGACIONES EN PSICOLOGIA
MAYRA GUTIÉRREZ –CIEP´S-

GUIA DE ENTREVISTA

Fecha:_____ **Hora:**_____ **Lugar:**_____

INSTRUCCIONES: A continuación se le presentan varias interrogantes las cuales sustentan el trabajo de investigación titulado: “**LA DENUNCIA Y SU IMPACTO SUBJETIVO EN LOS RECEPTORES DE LA PROCURADURÍA DE LOS DERECHOS HUMANOS**”. Desde ya gracias por su colaboración.

1. ¿Qué factores en su entorno laboral considera le generan estrés, cansancio, culpa y/o vulnerabilidad. _____

2. Qué factores le genera satisfacción, alegría o productividad en su entorno laboral, familiar y social. _____

3. ¿Qué factores externos considera le condicionan su relación y rendimiento laboral? _____

4. ¿Cómo ha sido su experiencia como receptor de denuncias? Favor de dar una breve descripción.

5. ¿Hubo cambios en su forma de pensar y actuar después de haber iniciado sus funciones como oficial de denuncias? Favor de dar una breve descripción.

6. Tras escuchar una denuncia que incluye elementos violentos, desesperanzadores o negativos. ¿Cómo se siente? ¿Qué emociones experimenta? ¿qué piensa?

7. ¿Cuál ha sido la denuncia que ha generado mayor impacto en el tiempo que ha laborado como receptor de la denuncia?

8. ¿Qué tipos de emociones vienen a usted cuando recibe una denuncia de impacto?

Frustración Cólera Dolor Impotencia
Miedo Tristeza

9. Según el impacto de la denuncia, cómo se siente para continuar con sus labores?

Desmotivado/a Desconcentrado/a Cansancio físico
Cansancio mental Otros _____

10. En términos generales:

Describa el clima que genera a su alrededor durante la primera hora de haber llegado de regreso a su hogar tras el término de su jornada laboral.