

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN



**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO, REALIZADO EN EL JUZGADO DE PAZ PENAL
DE FALTAS DEL ORGANISMO JUDICIAL, UBICADO EN COBÁN,
ALTA VERAPAZ**

CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT

COBÁN, ALTA VERAPAZ, JUNIO DE 2017

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE
CARRERA DE PSICOLOGÍA**

TRABAJO DE GRADUACIÓN

**INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL
SUPERVISADO, REALIZADO EN EL JUZGADO DE PAZ PENAL
DE FALTAS DEL ORGANISMO JUDICIAL, UBICADO EN COBÁN,
ALTA VERAPAZ**

**PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO DEL
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE**

POR

**CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT
CARNÉ 201140345**

**COMO REQUISITO PREVIO A OPTAR AL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

COBÁN, ALTA VERAPAZ, JUNIO DE 2017

AUTORIDADES UNIVERSITARIAS

RECTOR MAGNÍFICO

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo

CONSEJO DIRECTIVO

PRESIDENTE: Lic. Zoot. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
SECRETARIO: Ing. Geól. César Fernando Monterroso Rey
REPRESENTANTE DOCENTE: Lcda. T.S. Floricelda Chiquin Yoj
REPRESENTANTES ESTUDIANTILES: Br. Fredy Enrique Gereda Milián
PEM. César Oswaldo Bol Cú

COORDINADOR ACADÉMICO

Ing. Ind. Francisco David Ruiz Herrera

COORDINADORA DE LA CARRERA

Lcda. Psic. Iris Josefina Olivares Barrientos

COMISIÓN DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN

COORDINADORA: Lcda. Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes
SECRETARIA: Lcda. Ped. Cindey Zucey González Quiix
VOCAL: Lcda. Psic. Betzy Fernanda Heinemann del Valle

REVISORA DE REDACCIÓN Y ESTILO

Lcda. Ped. Cindey Zucey González Quiix

REVISORA DE TRABAJO DE GRADUACIÓN

Lcda. Psic. Claudia Odilly Catalán Reyes

ASESORA

Lcda. Psic. Loida Esperanza Cacao Chocooj

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán, Alta Verapaz
Teléfono: 7956-6600 ext.212
E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A.V. 04 de marzo de 2017
Ref. 15/CP-154-2017

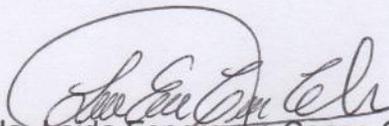
Señoras:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

Respetables señoras:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Asesoría del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, de la Carrera: Licenciatura en Psicología, realizado en el Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Cindy Anamariel Mollinedo Yat, Carné No.201140345.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Loida Esperanza Cacao Chocooj
Asesora



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán, Alta Verapaz
Teléfono: 7956-6600 ext.212
E-mail: psicologiaacunor2012@hotmail.com

Cobán, A.V. 22 de abril de 2017
Ref. 15/CP-203-2017

Señoras:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

Respetables señoras:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, de la Carrera: Licenciatura en Psicología, realizado en el Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante: **Cindy Anamariel Mollinedo Yat, Carné No.201140345.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Claudia Odilly Catalán Reyes'.

Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes
Revisora



c.c. archivo

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán, Alta Verapaz
Teléfono: 7956-6600 ext.212
E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 20 de mayo de 2017
Ref. No.15/CP-329-2017

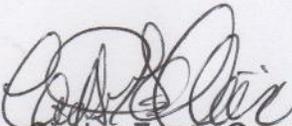
Señoras:
Comisión Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología
CUNOR – USAC

Respetables señoras:

Atentamente, hago de su conocimiento, que dictamino aprobado el proceso de Revisión de redacción y estilo del Trabajo de Graduación denominado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en el Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Licenciatura en Psicología: **Cindy Anamariel Mollinedo Yat, Carné No. 201140345.**

Deferentemente,

“ID Y ENSEÑAD A TODOS”


Lcda. Cindy Zucey González Quij
Revisora de Redacción y Estilo



c.c. archivo.

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS
DE GUATEMALA



CENTRO UNIVERSITARIO
DEL NORTE -CUNOR-
Cobán, Alta Verapaz
Teléfono: 7956-6600 ext.212
E-mail: psicologiacunor2012@hotmail.com

Cobán, A. V. 06 de mayo de 2017
Ref. No.15/CP-330-2017

Licenciado:
Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
Director
Centro Universitario del Norte, -CUNOR-
Cobán, A. V.

Respetable Licenciado:

Habiendo conocido los dictámenes favorables de la asesora, revisora de trabajos de graduación y revisora de redacción y estilo; esta Comisión concede el visto bueno al Trabajo de Graduación denominado: Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en el Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial, ubicado en Cobán, Alta Verapaz, por la estudiante de la Carrera de Licenciatura en Psicología: **Cindy Anamariel Mollinedo Yat, Carné No. 201140345.**

Atentamente,

"Id y Enseñad a Todos"

Lcda. Betzy Fernanda Meinemann del Valle
Voca

Lcda. Cindy Zucey González Quiix
Secretaria

Lcda. Claudia Odilly Catalán Reyes
Coordinadora Comisión de Trabajos de Graduación
Carrera de Psicología



c.c.archivo.

HONORABLE COMITÉ EXAMINADOR

En cumplimiento a lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala, presento a consideración de ustedes el Informe Final del Ejercicio Profesional Supervisado, realizado en el Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial, ubicado en el municipio de Cobán, Alta Verapaz, como requisito previo a optar al título profesional de Licenciada en Psicología.



Cindy Anamariel Mollinedo Yat

Carné 201140345

RESPONSABILIDAD

“La responsabilidad del contenido de los trabajos de graduación es del estudiante que opta al título, del asesor y del revisor; la Comisión de Redacción y Estilo de cada carrera, es la responsable de la estructura y la forma.”

Aprobado en punto SEGUNDO, inciso 2.4, subinciso 2.4.1 del Acta No. 17-2012 de Sesión extraordinaria de Consejo Directivo de fecha 18 de julio del año 2012.

DEDICATORIA

A:

Dios Porque su provisión y gracia estuvo presente durante este tiempo, para lograr una meta más en mi carrera profesional.

Mis papás Por ser el fundamento de mi vida, enseñarme que con amor y perseverancia se pueden alcanzar las metas y a pesar de las dificultades ellos no dejaron de apoyarme.

AGRADECIMIENTOS

A:

- Hermanos** Por su apoyo brindado durante mis estudios.
- Mi casa de estudios** Universidad de San Carlos de Guatemala, por brindarme educación.
- Juzgado de Paz** De Cobán, Alta Verapaz; por abrir las puertas para que realizara mi EPS y apoyo en las actividades planificadas.
- Asesora** Licenciada Loida Cacao por su profesionalismo y tiempo que brindó durante mi formación.
- Licenciados** Carlos Hún y Nadya Morales por asesorarme durante el Ejercicio Profesional Supervisado.
- Licenciadas** Cindey González y Claudia Catalán por su ayuda y tiempo brindado durante la fase de revisión.
- Amigos** Dora Sanabria, Wendy Ac, Daniel Gámez y Sharon Ac, Gabriela Pérez, Luddim Briones y Sandra Cugua por motivarme y alegrarme para avanzar en mis estudios.

ÍNDICE GENERAL

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS	vii
RESUMEN	ix
INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	3

CAPÍTULO 1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1	Localización geográfica	5
1.2	Condiciones climáticas	5
1.3	Condiciones edáficas	5
1.4	Vías de acceso	5
1.5	Recursos	6
	1.5.1 Recursos naturales	6
	1.5.2 Recursos físicos	7
1.6	Situación socioeconómica	8
	1.6.1 Atractivos turísticos	8
	1.6.2 Producción agrícola	9
	1.6.3 Artesanal	9
	1.6.4 Principales festividades	9
1.7	Organización social	9
	1.7.1 Instituciones	9
	1.7.2 Grupos organizados	10
	1.7.3 Organización socio-cultural	10
1.8	Descripción de la institución	10
	1.8.1 Datos generales	10
	1.8.2 Visión	11
	1.8.3 Misión	11
1.9	Recurso humano que labora en la institución	11
1.10	Organización institucional	12
1.11	Organigrama funcional y operativo de la institución	13
1.12	Infraestructura	13
1.13	Mobiliario y equipo	13
1.14	Ubicación del ejercicio profesional supervisado	14
1.15	Descripción de la población atendida	14
1.16	Problemas y fortalezas encontrados	14
	1.16.1 Problemas encontrados	14
	1.16.2 Fortalezas encontradas	15

CAPÍTULO 2 DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1	Programa de servicio	17
	2.1.1 Objetivos	17
	2.1.2 Identificación de las diferentes actividades realizadas	17
	2.1.3 Metodología	20
	2.1.4 Materiales utilizados	22
2.2	Programa de docencia	24
	2.2.1 Objetivos	24
	2.2.2 Identificación de las diferentes actividades realizadas	24
	2.2.3 Metodología	25
	2.2.4 Materiales utilizados	26

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1	Programa de servicio	27
	3.1.1 Resultados obtenidos	27
3.2	Programa de docencia	37
	3.2.1 Resultados obtenidos	37

CAPÍTULO 4 DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1	Aspectos generales	41
	4.1.1 Título	41
	4.1.2 Carrera responsable	41
	4.1.3 Duración	41
	4.1.4 Ubicación programática	41
	4.1.5 Tipo de investigación	42
	4.1.6 Cronograma	43
4.2	Aspectos específicos	44
	4.2.1 Resumen	44
	4.2.2 Planteamiento del problema	45
	4.2.3 Justificación del estudio	46
	4.2.4 Marco teórico	48
	4.2.5 Objetivos	56
	4.2.6 Hipótesis de la investigación	56
	4.2.7 Metodología	56
	4.2.8 Técnicas utilizadas en el proceso de investigación	57
	4.2.9 Resultados esperados y su impacto	63
	4.2.10 Publicaciones y divulgación	63
4.3	Estrategia	64
	4.3.1 Presupuesto	64
	4.3.2 Recursos empleados en la investigación	64

CONCLUSIONES	65
RECOMENDACIONES	67
BIBLIOGRAFÍA	69
ANEXOS	71
1 Fichas técnicas	73
2 Instrumentos utilizados en el programa de investigación	77
3 Fotografías	89

ÍNDICE DE ESQUEMAS

1	Organigrama juzgado de paz del -OJ-	13
---	-------------------------------------	----

ÍNDICE DE GRÁFICAS

1	Procedencia de usuarios atendidos en servicio	27
2	Sexo de la población atendida en servicio	28
3	Edad de la población atendida en servicio	29
4	Registro de usuarios de psicología	30
5	Impresiones clínicas	31
6	Diagnósticos	33
7	Tratamiento psicológico	35
8	Sexo de la población atendida en docencia	37
9	Edad de la población atendida en docencia	38
10	Actividades realizadas en docencia	39
11	Variable 1 El estrés laboral en el comisario	59
12	Variable 1 El estrés laboral en el oficial	60
13	Variable 2 La atención al usuario por el comisario	61
14	Variable 2 La atención al usuario por el oficial	62

ÍNDICE DE TABLAS

1	Cronograma	43
2	Presupuesto investigación 2016	64
3	Fichas técnicas	75
4	Ficha de observación	79
5	Sistema de indicadores	81
6	Fichas de observación resumen	83
7	Hoja de vaciado	84
8	Vaciado resumen y puntuación Z, el estrés laboral	85
9	Vaciado resumen y puntuación Z, la atención al usuario	87

ÍNDICE DE FOTOGRAFÍAS

1	Armonización de la clínica psicológica	91
2	Taller vivencial con colaboradoras y pasantes	91
3	Mural informativo	92
4	Escuela para padres	92
5	Taller vivencial violencia escolar	93
6	Charla motivacional con colaboradores	93
7	Vitalizador con colaboradores	94
8	Mural positivo	94
9	Juego de roles	95
10	Juego de roles	95

LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS

ADP	Asociación de Amigos del Desarrollo y la Paz
APROFAM	Asociación Probienestar de la Familia de Guatemala
ASECSA	Asociación de Servicios Comunitarios de Salud
CAFESANO	Caficultores Asociados del Norte
CAT	Test de apercepción infantil
C1	Comisario
C2	Oficial
CONAP	Consejo Nacional de Áreas Protegidas
CONRED	Coordinadora Nacional para la Reducción de Desastres
CSJ	Corte Suprema de Justicia
CUNOR	Centro Universitario del Norte
DSM IV -TR-	Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales, cuarta edición, texto revisado.
EPS	Ejercicio Profesional Supervisado
FUNDEA	Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola
IGSS	Instituto Guatemalteco de Seguridad Social
INE	Instituto Nacional de Estadística
INGUAT	Instituto Guatemalteco de Turismo
MINECO	Ministerio de Economía
MINEDUC	Ministerio de Educación
mm	Milímetro
MSPAS	Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social
OJ	Organismo Judicial
ONG'S	Organizaciones no gubernamentales
PGN	Procuraduría General de la Nación
TAT	Test de apercepción temática para adultos

TSE

Tribunal Supremo Electoral

RESUMEN

En el Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- se realizó el diagnóstico institucional, donde se recopiló información para detectar fortalezas, debilidades y problemáticas desde una perspectiva psicológica, por medio de fichajes y entrevistas semiestructuradas.

A partir de la problemática detectada se elaboró el plan de trabajo; su contenido fue metodología, evaluación, recursos, calendarización y objetivos trazados para la promoción del fortalecimiento emocional, social y familiar; con acciones como la intervención psicológica con usuarios, charlas motivacionales con colaboradores y un estudio cuasiexperimental.

En el desarrollo del programa de servicio, se armonizó el espacio asignado para la clínica de atención psicológica. Se efectuaron los primeros contactos con niños, adolescentes y adultos referidos mediante consultas en comisaría o de las audiencias de conciliación.

Entre las evaluaciones que se aplicaron está la historia clínica, examen mental y test psicológicos, para determinar diagnósticos como problemas paterno-filiales y conyugales basados en el Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales. Durante el proceso de intervención se les brindó psicoterapias de las corrientes cognitivo-conductual y humanistas.

Respecto al programa de docencia, se ejecutaron actividades con temas sobre inteligencia emocional, violencia contra la mujer y motivación laboral con los colaboradores del juzgado.

La escuela para padres que surgió a partir de la problemática que manifestaban los menores de edad en clínica, funcionó mediante talleres vivenciales, cine-foro y conversatorios sobre temas de relaciones asertivas, disciplina en el hogar y separaciones familiares.

El problema en el programa de investigación fue ¿cómo sucede el estrés laboral en la atención al usuario? En este estudio se utilizó la metodología cuantitativa de alcance explicativo. Los datos que se obtuvieron se registraron en fichas de observación, a partir de los resultados se calculó la media, desviación estándar y puntuación Z, para estandarización, análisis y conclusión.

INTRODUCCIÓN

Se presenta el informe final del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, de la carrera de Psicología del Centro Universitario del Norte -CUNOR- de la Universidad de San Carlos de Guatemala, realizado en el Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial, ubicado en el municipio de Cobán, del departamento de Alta Verapaz.

Éste se dividió en cuatro capítulos; en el capítulo uno, se describió la caracterización geográfica, climática, edáfica, social e institucional del municipio dónde se encuentra el juzgado. Se incluyen los problemas y su jerarquización detectados durante la fase de diagnóstico.

En el capítulo dos, se encuentran los objetivos, identificación de las actividades realizadas, metodología y materiales utilizados. Entre las acciones de servicio se encuentran: apertura y armonización de la clínica psicológica, recepción de referencias de casos, evaluaciones y diagnósticos, y psicoterapia. En docencia se ejecutaron talleres vivenciales, charlas motivacionales, conversatorios, cine-foro y mensajes positivos.

En el capítulo tres se presentan en gráficas, el análisis y discusión de resultados obtenidos. Los datos se distribuyeron en: procedencia de la población atendida en servicio, sexo, edad, impresiones clínicas, diagnósticos, tratamiento y actividades realizadas en docencia.

En relación al capítulo cuatro, corresponde al programa de investigación, que se realizó en el segundo trimestre del año dos mil dieciséis. El tema fue el estrés laboral en la atención; proceso que se llevó a cabo por medio de

observaciones no participantes durante la ejecución de tareas de dos colaboradores.

En la parte final de este informe, se incluyeron las conclusiones y recomendaciones devenidas de los diferentes programas ejecutados en el -EPS.

OBJETIVOS

General

Ejecutar los programas de servicio, docencia e investigación que promuevan el fortalecimiento emocional de los colaboradores y usuarios del Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial de Cobán, Alta Verapaz.

Específicos

Brindar atención psicológica a usuarios referidos por colaboradores, mediante la aplicación de evaluaciones, diagnóstico y psicoterapias para su fortalecimiento emocional y social.

Sensibilizar a colaboradores y usuarios de psicología mediante talleres, charlas, videos, y frases positivas; sobre el estrés y la importancia de las relaciones asertivas e inteligencia emocional.

Investigar por medio de observaciones, durante la ejecución de tareas de dos colaboradores, en un minuto con intervalos de quince minutos, durante una hora por día, para adquirir información sobre cómo sucede el estrés laboral en la atención al usuario.

CAPÍTULO 1

DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA UNIDAD DE PRÁCTICA

1.1 Localización geográfica

El Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial, denominado unidad de práctica, se localiza geográficamente en Cobán, Alta Verapaz. La latitud es de 15° 27' 23", la longitud es de 90° 22' 37"; está situado a una altura de 1319 metros sobre el nivel del mar. La distancia de la capital a la cabecera es de 219 kilómetros, a través de carretera asfaltada.

1.2 Condiciones climáticas

Se le denomina chipi-chipi a una lluvia suave que se observa eventualmente durante los meses de diciembre a enero. La humedad relativa media es representada con 85%, su precipitación es de 2367.9 mm y la temperatura anual media es de 19.1%.

1.3 Condiciones edáficas

El terreno es sumamente quebrado, las montañas y cerros cuentan con fertilidad y belleza natural. Su tierra y calidad es areno-arcilloso, húmifero; los suelos son heterogéneos sobre piedra caliza.

1.4 Vías de acceso

Alta Verapaz se comunica con la ciudad capital mediante dos vías: la primera es la ruta nacional número 5, que parte de la capital, cruza los municipios de Granados, el Chol, Rabinal y desciende a la cumbre de

Salamá, Baja Verapaz. Se dirige por Tactic, Santa Cruz Verapaz y llega a Cobán.

“Hacia el norte por la carretera del Atlántico, en donde la aldea el Rancho en el Progreso, se bifurca y continúa en la carretera principal hacia Puerto Barrios y el desvío para Salamá, para por la cumbre de Santa Elena para dirigirse a Tactic y Cobán. La cabecera departamental dispone de vías de comunicación con el resto de municipios del departamento y el resto de la república, puesto que su carretera tiene ramificaciones para diferentes zonas.”¹

1.5 Recursos

1.5.1 Recursos naturales

a. Flora

“El municipio es bastante rico en cuanto a la flora, existiendo variedad de plantas, tales como: La Palmenra, Chut, Xhate, de exportación y otras. También existe gran variedad de Orquídeas, sobresaliendo la Monja Blanca, nuestra Flor Nacional; también se produce Azaleas, Camelias, Dalias, etc.”²

b. Fauna

“La fauna es bastante numerosa existen animales como: tigrillo, venado grande, venado cola blanca, cabros de monte, tigres, ocelote, chacha, coche de monte, jabalí, cotuza, puercoespín, tepezcuintle, pisote, ardilla, mapache,

¹ Instituto Nacional de Estadística, *Monografía de Cobán, Alta Verapaz* (Guatemala, INE, 2016), 7.

² *Ibíd.*, 4.

loro, guacamaya, ceniztonle, guardabarranco, perico y nuestra ave nacional el Quetzal.”³

1.5.2 Recursos físicos

a. Educación

En Cobán, la formación educativa está bajo la responsabilidad del Ministerio de Educación, organizada en niveles preprimario, primario y secundario. Para la educación superior, existe la Universidad de San Carlos de Guatemala que presta servicios públicos. Están seis universidades privadas Francisco Marroquín, Mariano Gálvez de Guatemala, Galileo, Rural de Guatemala, Panamericana y Da Vinci de Guatemala.

b. Salud

El servicio es proporcionado por el sector público y privado; en el primero se encuentra el hospital regional, un centro de salud, seis puestos en aldeas que son atendidos por auxiliares de enfermería; el Instituto Guatemalteco de Seguridad Social -IGSS-, tiene hospitales y consultorios para sus afiliados en el municipio.

Se encuentra la clínica de la Asociación Probienestar de la Familia de Guatemala -APROFAM-, que brinda servicios de salud sexual y reproductiva.

En el sector privado, se encuentran 8 hospitales, 87 clínicas médicas con diferentes especialidades, laboratorios clínicos y más de 50 farmacias.

³ *Ibíd.*

c. Servicios básicos

Dentro de los servicios que se ofrecen en el municipio están: agua potable, electricidad, servicio de recolección de basura, drenaje, internet, teléfono, cable, restaurantes y aproximadamente catorce bancos.

d. Fuerzas de seguridad

Las encargadas de velar por la seguridad, son las organizaciones del Estado como la Policía Nacional Civil y Fuerzas Militares.

1.6 Situación socioeconómica

La población económicamente activa en el municipio, según el INE, representa un total de 45 163 habitantes de siete años en adelante y la división por género es de 34 763 hombres y 10 400 mujeres.

1.6.1 Atractivos turísticos

La ciudad cuenta con lugares turísticos de belleza y de sitios de recreación; entre ellos se encuentran: el Estadio Verapaz, conocido como el estadio más bello de Guatemala; el Calvario ubicado en un cerro, es un lugar de solemnidad, misterio y respeto; Parque Nacional las Victorias, es un recurso para ecoturismo, investigación y educación, los bosques se conforman de pino (*Pinus*) y liquidámbar (*Liquidambar styraciflua*); El Parque Nacional Laguna de Lachua, se encuentra rodeado de selva y fauna silvestre en un ambiente tropical lluvioso.

1.6.2 Producción agrícola

En relación a la producción agrícola, el suelo fértil produce café (*Coffea*), frijol (*Phaseolus vulgaris*), pimienta (*Piper nigrum*) y cardamomo (*Elettaria cardamomum*), productos que han tenido aceptación en el mercado internacional. El municipio produce caña (*Saccharum officinarum*), cacao (*Theobroma cacao*), maíz (*Zea mays*), plátanos (*Musa x paradisiaca*), entre otros.

1.6.3 Artesanal

En las artesanías se destacan los tejidos, orfebrería y platería; los objetos en trabajos de madera como muebles y máscaras son característicos de la región. Los artesanos laboran sombreros de palma, cerería y pirotecnia.

1.6.4 Principales festividades

Cobán se destaca por celebrar su feria titular en honor a su patrono Santo Domingo de Guzmán, de las fechas uno al seis de agosto. En el tercer domingo de mayo de cada año, se lleva a cabo la Medio Maratón Internacional de veintiún kilómetros, que tiene como recorrido Cobán-Carchá; a finales del mes de julio, previo a la celebración de la feria, se realiza el Festival Folklórico Nacional.

1.7 Organización social

1.7.1 Instituciones

Las instituciones son de carácter educativo, político, jurídico, socioeconómico, social, ambiental y sociopolítico. Entre ellas destacan las siguientes: Ministerio de Educación -MINEDUC-, Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social -MSPAS-, Instituto Guatemalteco de Turismo -INGUAT-, Tribunal Supremo Electoral -TSE-, Corte

Suprema de Justicia -CSJ-, Consejo Nacional de Áreas Protegidas -CONAP- y Ministerio de Economía -MINECO-.

1.7.2 Grupos organizados

Las organizaciones no gubernamentales que laboran en este municipio son aproximadamente veinte, según la coordinadora de -ONG'S- de Alta Verapaz, destacan las siguientes: Asociación de Amigos del Desarrollo y la Paz -ADP-, Asociación de Servicios Comunitarios de Salud -ASECSA-, Caficultores Asociados del Norte -CAFESANO-, Fundación para el Desarrollo Empresarial y Agrícola -FUNDEA-, y Mercy Corps.

1.7.3 Organización socio-cultural

Las organizaciones socioculturales que ejercen en el municipio son: Club Rotario, Casa de la Cultura, Pastoral Social, Sociedad de Beneficencia y Cámara de Comercio.

1.8 Descripción de la institución

1.8.1 Datos generales

El Organismo Judicial -OJ-, es uno de los tres poderes del Estado de Guatemala, encargado de impartir justicia conforme a las leyes, mediante Magistrados y Jueces, vela por el buen funcionamiento de los juzgados y tribunales del país, brinda talento humano, recursos financieros y materiales.

Los Juzgados de Paz, se encuentran en la mayoría de los municipios del país. “La máxima autoridad del juzgado es la o el juez, quien debe ser abogado y notario.”⁴

⁴ Organismo Judicial, *Guía didáctica para docentes, educación primaria cuarto, quinto y sexto*, (Guatemala, OJ, 2016), 11.

1.8.2 Visión

“El Organismo Judicial tiene aprobación, credibilidad y legitimidad social a partir de liderar acciones de acceso y fortalecimiento al sistema judicial.

La Corte Suprema de Justicia ejerce su liderazgo y dirección con acierto, oportunidad y consistencia en el marco de una gestión y estructura institucional eficiente y efectiva.

Su personal cumple sus funciones con identidad institucional, disciplina, ética, capacidad y vocación de servicio dentro de un sistema de carrera y cultura que reconoce el buen desempeño.

El crecimiento se desarrolla bajo una perspectiva estratégica con énfasis en las necesidades de justicia de la población.”⁵

1.8.3 Misión

“Administrar justicia garantizando su acceso a la población, en procura de la paz y armonía social.”⁶

1.9 Recurso humano que labora en el Juzgado de Paz

Los colaboradores de la unidad de práctica, son los siguientes: el Juez de Paz, es un profesional del derecho que fue investido con autoridad para juzgar por medio de leyes guatemaltecas.

Dentro de las tareas laborales del secretario se encuentran: autorizar resoluciones que se dicten, es el enlace entre el público y la adjudicatura,

⁵ *Ibíd.*, 9.

⁶ *Ibíd.*

revisar junto al juez los procesos en trámite, encargado de los colaboradores y vela porque el personal desempeñe sus funciones.

Los oficiales tramitan procesos y actuaciones judiciales, cumplen con las diligencias ordenadas por los jueces, efectúan inspecciones, elaboran actas de declaración de sindicados, programan audiencias, realizan autos, decretos, y sentencias. La oficial intérprete traduce en el idioma q'eqchi', las audiencias o debates públicos.

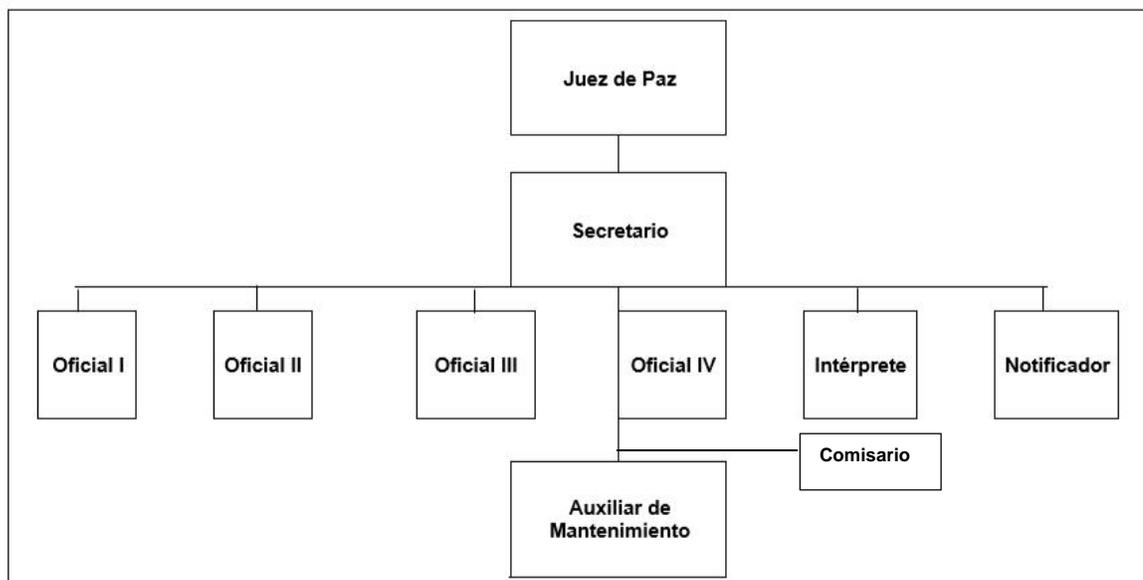
La función del notificador es comunicar a las partes interesadas las resoluciones, despachos y exhortos del juez. El auxiliar de mantenimiento mantiene limpias, ordenadas y presentables las instalaciones.

1.10 Organización institucional

La institución pertenece al Organismo Judicial, en donde la máxima autoridad es el Juez de Paz. Las funciones del Juzgado de Paz están regidas en el artículo 44 del Código Procesal Penal, entre las más importantes se mencionan: juzgar faltas y delitos considerados de menor gravedad, emitir sentencias con penas máximas de cinco años, tomar declaraciones de los detenidos dentro de las seis horas que estipula la ley y realizar conciliaciones.

1.11 Organigrama funcional y operativo de la institución

ESQUEMA 1 ORGANIGRAMA DEL JUZGADO DE PAZ DEL -OJ-



Fuente: Investigación de campo. Año 2016

1.12 Infraestructura

Edificio de tres niveles, con estructura de block pintado de color amarillo y blanco, ventanas de vidrio y piso cerámico. Cuenta con dieciocho ambientes, divididos en oficinas, baños y comedor.

1.13 Mobiliario y equipo

Entre el mobiliario y equipo que utilizan los colaboradores se encuentran: computadoras, impresoras, máquinas de escribir, archivadores de metal, estantes de metal, librerías, sillas ejecutivas y de visita, mesas, escritorios secretariales, ventiladores, dispensadores de agua pura, horno microondas, cafetera, y amueblado de comedor.

1.14 Ubicación del ejercicio profesional supervisado

El Juzgado de Paz Penal de Faltas, forma parte del Organismo Judicial y está ubicado en la 5ª avenida 2-62, zona 1 de Cobán, Alta Verapaz.

1.15 Descripción de la población atendida

La procedencia de la población atendida fue del área urbana y rural de Cobán; no obstante, se recibieron referencias de personas de San Pedro Carchá. Alguno de los casos atendidos fueron mujeres víctimas de violencia psicológica contra la mujer, problemas conyugales y niños amenazados en sus derechos humanos.

1.16 Problemas y fortalezas encontrados

1.16.1 Problemas encontrados

Como resultado de las técnicas utilizadas en el diagnóstico, la problemática encontrada desde una perspectiva psicológica se dividió en interno y externo.

En la primera se identifican: inexistencia de una clínica psicológica por falta de presupuesto en el Organismo Judicial, estrés laboral en colaboradores y atención al usuario por debajo de lo esperado.

En relación al segundo, las denuncias constantes fueron: violencia física o psicológica contra la mujer, y menores de edad amenazados en sus derechos humanos.

1.16.2 Fortalezas encontradas

Las fortalezas encontradas en el ámbito jurisdiccional, “la Corte Suprema de Justicia ha impulsado la especialización de la justicia, el fortalecimiento de la función jurisdiccional”⁷, programas de formación, adiestramiento a jueces y magistrados, utilización de tecnología y colaboradores capaces en el desarrollo de sus funciones, para servir a la población guatemalteca.

⁷ Josué Felipe Baquix, *Memoria de labores*, (Guatemala, OJ, 2015), 23.

CAPÍTULO 2

DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES REALIZADAS

2.1 Programa de servicio

2.1.1 Objetivos

Realizar diagnósticos clínicos de los resultados devenidos de los diferentes ámbitos de la vida del usuario de psicología mediante fichas de diagnóstico y test para la realización de planes de intervención.

Brindar al usuario de psicología herramientas mediante psicoterapia cognitiva para que aprenda a identificar modos de pensar y filosofía de vida que afectan su conducta.

Orientar al usuario de psicología por medio de la aplicación de psicoterapias que promuevan su fortalecimiento emocional y social.

2.1.2 Identificación de las diferentes actividades realizadas

Las actividades del programa de servicio, se aperturó y armonizó un espacio físico que sirvió como clínica en la institución; se brindó intervención psicológica a usuarios de la unidad de práctica.

En relación al proceso psicológico con los usuarios, se solicitó el motivo de consulta e información acerca de la descripción de las conductas, frecuencias, lugares e intervenciones realizadas,

previas a referir por parte de colaboradores del Juzgado o padres de familia.

Se requirió el consentimiento informado, según los lineamientos del Código de Ética del Colegio de Psicólogos de Guatemala, apartado 1.7 del principio I, que refiere su solicitud para cualquier tipo de servicios psicológicos; el apartado 1.7.6 rigió la solicitud de la firma a los encargados o tutores legales en casos de que el usuario no estuviera en su capacidad de dar su autorización por razones de inmadurez, edad, deficiencias mentales o emocionales. Se le mostró a la persona respeto por su dignidad y congruencia con los principios del código de ética.

En la fase de historia clínica, se recopiló información de los diferentes ámbitos de la vida del usuario de psicología, a través de una entrevista semiestructurada en sesión con él, padres de familia o encargados; estos datos constituyeron los fundamentos para el diagnóstico y la administración de test proyectivos o psicométricos.

En una sesión de preguntas directas y ejercicios que se administraron, se evaluó el estado mental del usuario de psicología.

Se efectuaron de tres a cinco sesiones para la aplicación de test psicológicos, para evaluar personalidad, cociente intelectual o relaciones familiares y sociales. La elección de éstas dependió de la información previa e impresión clínica de cada caso.

En el informe psicológico, se expuso de manera escrita, detallada e histórica los hechos realizados durante el proceso de evaluación, con la finalidad de presentar los resultados y conclusiones devenidas de

cada fase. Éste indicó el diagnóstico, pronóstico, derivaciones y sugerencias al caso.

Entre los diagnósticos efectuados, se encuentran: problemas paterno filial, problemas conyugales, trastorno distímico, trastorno por estrés postraumático y trastorno de ansiedad generalizada.

En relación al problema paterno filial, se diagnosticó en menores de edad, su característica principal fue la relación negativa entre padres e hijos que afectaron el desempeño en las actividades individuales o familiares.

Los problemas conyugales, se determinaron en población mayor de dieciocho años, que mantenían dificultades en la comunicación entre pareja y que influyeron en sus relaciones interpersonales.

El trastorno distímico, se identificó en personas con estados crónicamente depresivos durante al menos dos años como mínimo, presentaron cambios de apetito, insomnio y baja autoestima.

El trastorno por estrés postraumático, el usuario reexperimentó acontecimientos traumáticos, respuestas de temores y desesperanza.

En el trastorno de ansiedad, el usuario mantenía estados de ansiedad y preocupaciones excesivas, dificultad para controlarse durante ese estado, inquietud, tensión muscular y problemas de sueño.

El plan de intervención fue elaborado en base al diagnóstico que se obtuvo del informe de evaluación; en éste se incluyeron psicoterapias que buscaron el equilibrio emocional del paciente y mejora en sus relaciones interpersonales.

2.1.3 Metodología

En psicología se argumentan tres corrientes psicoterapéuticas, para la comprensión de la persona y su mundo; éstas se dividen en psicoanalítico, cognitivo-conductual y humanista.

Para la etapa de intervención se utilizaron las dos últimas corrientes; esta duró de diez a quince sesiones, en las que se ejecutaron diversas técnicas para cumplir los objetivos.

En la cognitiva se exploraron e identificaron los pensamientos y creencias irracionales que inducían malestar emocional en el usuario de psicología. Se trabajó en la manera de pensar, es decir, filosofía personal o diálogo interno, para que la persona buscara el camino hacia el cambio psicológico y así fortalecerse emocionalmente.

La psicoterapia narrativa fue utilizada como técnica alternativa en la construcción de historias diferentes; con un proceso de transformación de las representaciones mentales que dieran sentido, coherencia, continuidad y propósitos.

En las terapias humanistas, la gestalt buscó que la persona percibiera las sensaciones significativas que experimentó para sí misma y su entorno, de manera que respondiera plena y razonablemente a cualquier situación. Se dio importancia al enfoque del aquí y ahora, y no a las experiencias del pasado, para que desarrollara su potencial de crecimiento, orientado hacia metas positivas como la armonía.

Se aplicaron corrientes post-modernas en población niñez. Tal es el caso de la terapia de juego con diferentes enfoques teóricos como gestalt, de liberación, narrativo, fraterno y filial;

brindó beneficios como diversión, creatividad, fomento de interacciones positivas y alivio de estrés. Se destaca que ésta utilizó poderes curativos, conocidos como mecanismos de cambio.

El juego de liberación, se ofreció a los niños un sentido de seguridad y apoyo para la liberación de ansiedad, enojo o agresividad.

En el juego gestalt, se utilizaron técnicas expresivas, creativas y proyectivas que brindaron experiencias y actividades que ayudaron al niño a fortalecerse emocionalmente.

El juego narrativo constituyó una proximidad a conflictos y dificultades, para que el menor los exteriorizara y lograra separarse de ellos; él se abrió posibilidades de afrontamiento y resolución de sus afecciones, mediante la narración y creación de historias personales de esperanza.

En el juego fraterno, se ejecutaron intervenciones psicológicas con la participación activa de los hermanos del menor, que favoreciera una relación cordial entre ellos, a través la identificación de características comunes, ayuda y cooperación mutua.

Se utilizó el juego filial, conocida como la terapia de relación entre hijos y padres; su característica principal fue la colaboración de los padres como agentes de cambio en su propia familia. Una de las metas principales fue contribuir al fortalecimiento de las familias por medio de la obtención de relaciones satisfactorias fundamentadas en el amor, comprensión, seguridad, lealtad, pertenencia y compañía.

2.1.4 Materiales utilizados

Los materiales utilizados durante la fase de ejecución del programa de servicio se dividen en fichas de diagnóstico, test psicológicos y Manual Diagnóstico y Estadístico de Trastornos Mentales, texto revisado DSM IV -TR-.

Las fichas de diagnóstico utilizadas como herramientas para la recopilación y registro de datos fueron: ficha de recepción de caso, ficha clínica y ficha de examen mental.

Los test psicológicos administrados fueron persona bajo la lluvia, del árbol, familia, figura humana, Bender para niños y apercepción temática y apercepción infantil.

La aplicación del test de la persona bajo la lluvia, invitó al evaluado a colocarse bajo condiciones ambientales desagradables para acceder al inconsciente o preconscious.

El test del árbol de Karl Koch, sirvió como prueba proyectiva para el primer contacto con el usuario de psicología. El dibujo de la familia de Louis Corman, estimuló al niño a que plasmara en una hoja sus dificultades de adaptación al medio familiar, conflictos edípicos o de rivalidad fraterna.

El test de la figura humana de Machover, reflejó deseos, exposición de carencias, limitaciones, compensación de sentimientos de inferioridad, necesidades y problemas no resueltos del usuario. El dibujo de la figura humana en los niños de Elizabeth Koppitz, reveló nivel de maduración mental, actitudes y preocupaciones que fueron importantes para él.

El test gestáltico visomotor para niños -Bender-, se administró a población de cinco a diez años de edad, para diagnosticar problemas de aprendizaje, perturbaciones emocionales y disfunciones neurológicas.

El test de percepción infantil -CAT-, sirvió para reflejar la dinámica de las relaciones interpersonales, constelaciones de impulsos y naturaleza de las defensas contra ellos de los evaluados. El test de apercepción temática -TAT-, se aplicó a adultos; esta prueba permitió explorar áreas de conflicto o de importancia motivacional y de la visión del contexto que los rodean.

El DSM IV -TR- fue utilizado para confirmar o descartar impresiones clínicas y establecer diagnósticos psicológicos.

2.2 Programa de docencia

2.2.1 Objetivos

Implementar una escuela para padres, mediante la aplicación de actividades formativas una vez al mes, en el segundo trimestre del año 2016.

Realizar actividades con el tema estrés laboral, que sensibilice al colaborador sobre los efectos que tiene en la salud mental y física.

Realizar un taller vivencial con pasantes y colaboradoras para que reflexionen y analicen sobre los diferentes tipos de violencia contra la mujer.

2.2.2 Identificación de las diferentes actividades realizadas

Se elaboró el programa de docencia a partir de la problemática encontrada en la institución durante la fase de diagnóstico; la técnica que se utilizó para la recolección de información fue la observación y entrevista. Se planificaron actividades con usuarios, colaboradores y pasantes de la unidad de práctica en el plan de trabajo.

Se ejecutó un taller vivencial con colaboradoras y pasantes; el tema fue la identidad de la mujer en una cultura paternalista y machista.

Asimismo, en la implementación de la escuela para padres, se realizó un taller vivencial, cine-foro y un conversatorio, con los temas siguientes: relaciones asertivas e inteligencia emocional en

la familia, disciplina en el hogar y ¿cómo ayudar a un niño a afrontar la separación de sus padres?

Con colaboradores y pasantes, se efectuaron conversatorios y charlas motivacionales acerca del estrés laboral, primeros auxilios emocionales a usuarios en crisis y pensamiento positivo.

En el Instituto Técnico de Bachillerato en Construcción de San Pedro Carchá, Alta Verapaz, se desarrolló el taller vivencial acerca de la violencia entre pares, con ciento veinte estudiantes, a solicitud de la dirección del establecimiento educativo.

2.2.3 Metodología

La metodología de intervención utilizada abarcó técnicas como charla motivacional, cine-foro, taller vivencial y conversatorio.

En los talleres vivenciales se buscó la participación de los asistentes mediante trabajos activos, creativos y sistemáticos, para que logaran empoderarse de los aprendizajes que adquirieron por medio de reflexiones y temas como atención al usuario, acoso escolar y disciplina en el hogar.

El conversatorio fue un espacio de diálogo, para compartir experiencias, argumentar opiniones acerca de inteligencia emocional, relaciones asertivas y estrés laboral.

El cine-foro, fue utilizado con fines dinámicos e interactivos con padres de familia para que meditaran sobre el impacto de la separación matrimonial en los hijos.

Se motivó a colaboradores mediante cuadros de diálogos, menú positivo y charla motivacional para que comprendieran la importancia de mantener pensamientos y actitud positiva frente a amenazas o dificultades.

2.2.4 Materiales utilizados

Los materiales utilizados en cada actividad del programa de docencia fueron: trifoliales, separadores, pliegos de papel bond y manila, marcadores, planificaciones, hojas de asistencia, murales informativos, equipo de cómputo y cañonera.

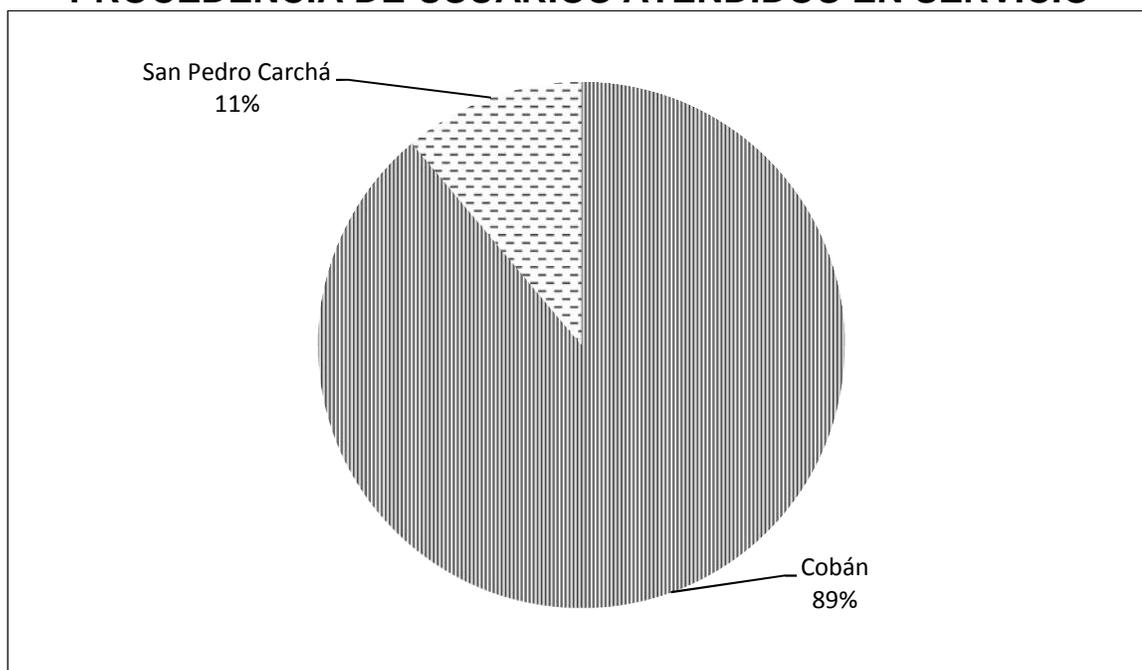
CAPÍTULO 3

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

3.1 Programa de servicio

3.1.1 Resultados obtenidos

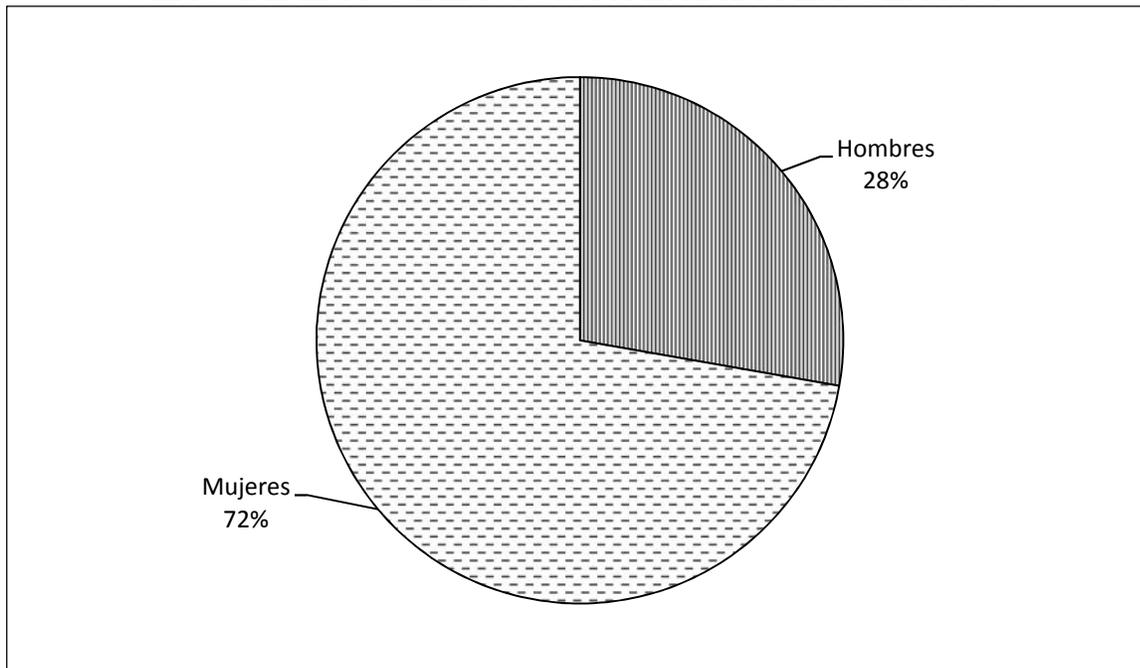
GRÁFICA 1
PROCEDENCIA DE USUARIOS ATENDIDOS EN SERVICIO



Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Interpretación: respecto a la procedencia, el ochenta y nueve por ciento de la población atendida, provenía del municipio de Cobán, en donde se encuentra ubicada la institución del Organismo Judicial. Las personas provenientes de San Pedro Carchá, no eran usuarios de la unidad de práctica; éstas llegaron a la clínica por recomendación de colaboradores y usuarios de psicología.

GRÁFICA 2 SEXO DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN SERVICIO

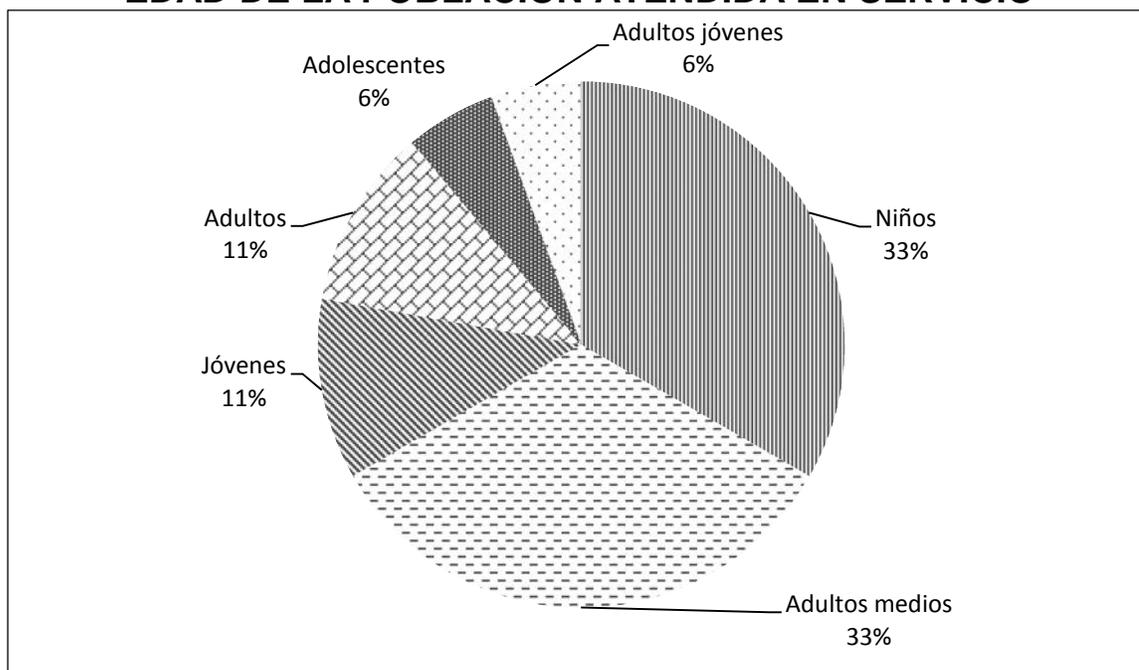


Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Interpretación: en relación al sexo, el setenta y dos por ciento de los usuarios de psicología, representó a las mujeres; ellas fueron referidas por denuncias de violencia contra la mujer o consultas en comisaría para recibir atención psicológica.

No obstante, los hombres llegaron como parte del proceso de audiencias de conciliaciones o por publicidad del servicio de psicología que realizaban los colaboradores.

GRÁFICA 3
EDAD DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN SERVICIO



Fuente: Investigación de campo. Año 2016

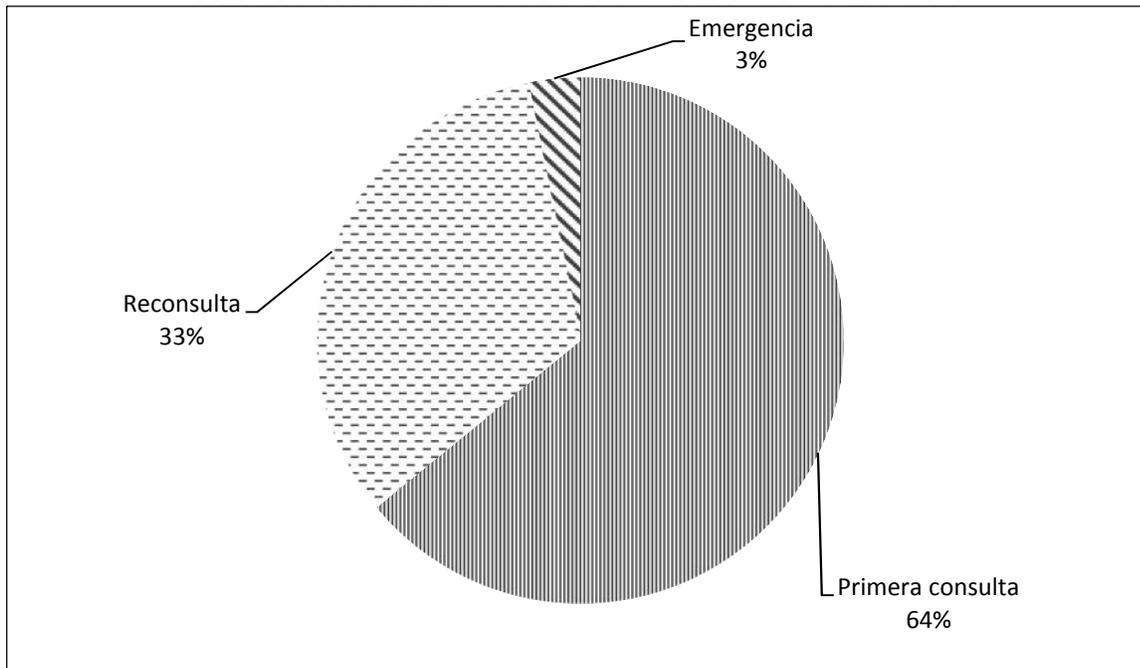
Referencia: 0-1 años = infante, 2-11 años = niño, 12-15 años = adolescente, 16-19 años = joven, 20-25 años = adulto joven, 26-35 años = adulto medio, 36-60 años = adulto, 61 años en adelante = adulto mayor.

Interpretación: a cerca de la población atendida, el treinta y tres por ciento de los pacientes fueron niños, algunos eran hijos de usuarios de psicología, otros fueron atendidos por sugerencias de otros usuarios del Juzgado y por referencias de los colaboradores.

El otro treinta y tres por ciento, reflejan a los adultos medios, el motivo fue que se atendió a mujeres con problemas conyugales y denunciaban a sus parejas por violencia psicológica contra la mujer.

Se atendió a adolescentes, jóvenes, adultos jóvenes y adultos, por razón de referencias de procesos de audiencias de conciliaciones. Se recibieron referencias de infantes y adultos mayores, sin embargo, no se ejecutó la primera consulta con ellos, porque no se presentaron a la cita asignada.

GRÁFICA 4 REGISTRO DE USUARIOS DE PSICOLOGÍA



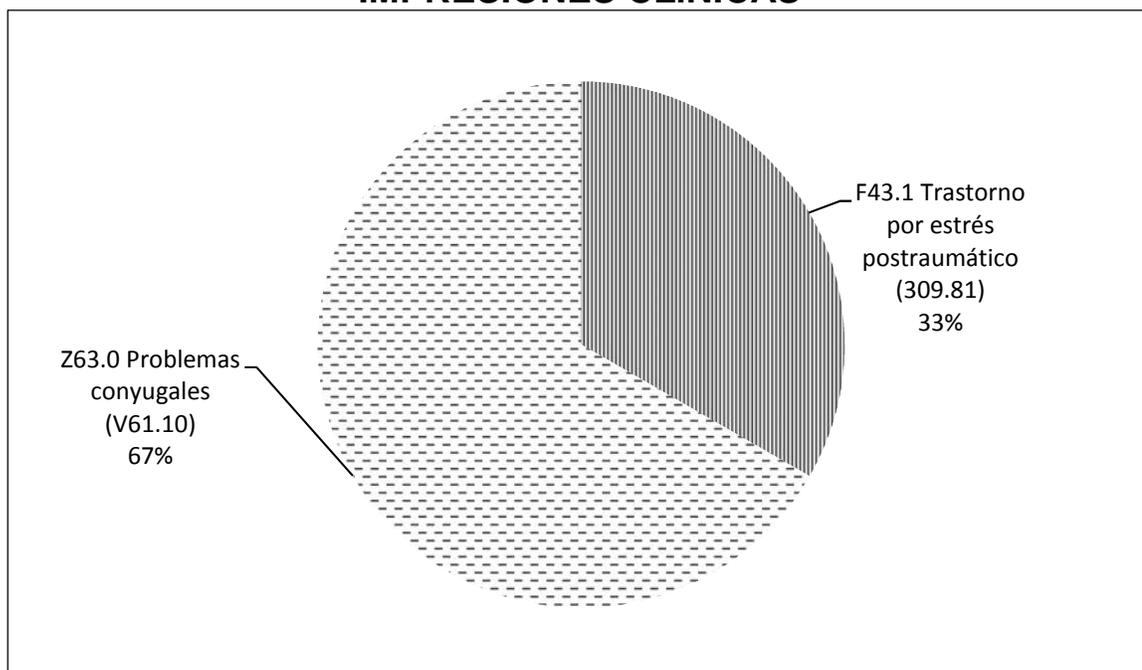
Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Interpretación: en la unidad de práctica durante la fase de ejecución; los oficiales, comisario y secretario refirieron a la clínica para el primer contacto a mujeres que solicitaron psicoterapia en las audiencias de conciliaciones, consulta en comisaría sobre el servicio de psicología o por denuncias de violencia psicológica contra la mujer; esto representa el sesenta y cuatro por ciento del registro de los pacientes.

De la misma forma sucedió en casos de emergencia con un tres por ciento, cuando los colaboradores notaban a un usuario en crisis.

La reconsulta, está reflejado con el treinta y tres por ciento; ésta se refiere al registro de los usuarios de psicología, atendidos durante el proceso de diagnóstico psicológico e intervención.

GRÁFICA 5 IMPRESIONES CLÍNICAS



Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Referencia: 0-1 años = infante, 2-11 años = niño, 12-15 años = adolescente, 16-19 años = joven, 20-25 años = adulto joven, 26-35 años = adulto medio, 36-60 años = adulto, 61 años en adelante = adulto mayor.

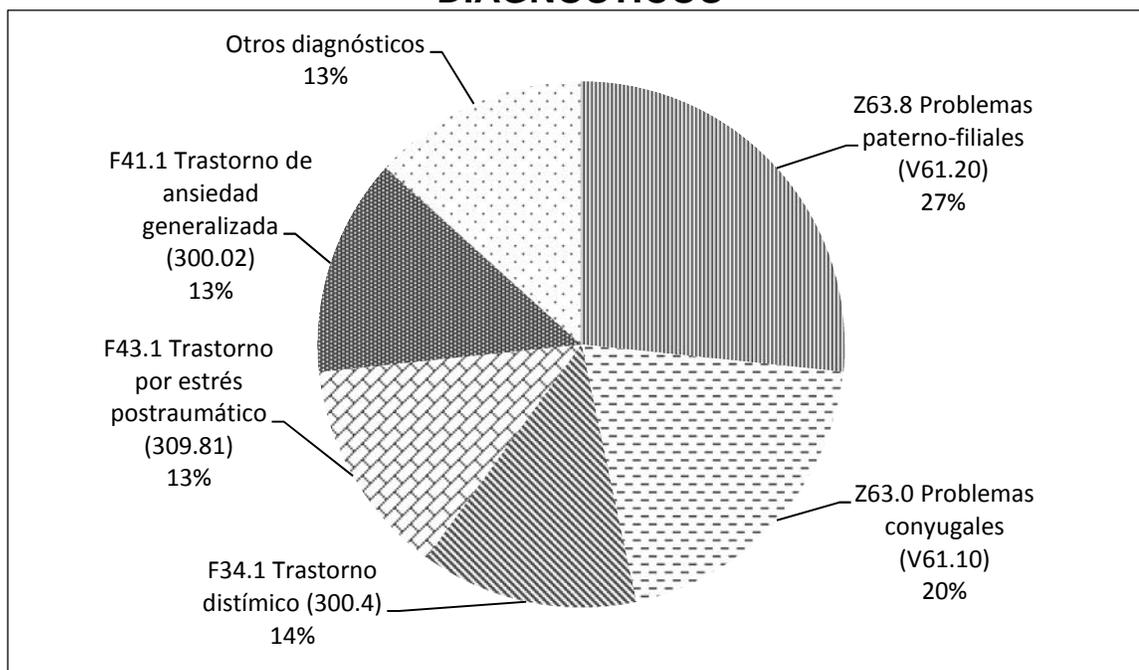
Interpretación: en la primera entrevista psicológica se notó la posible enfermedad mental que manifestó el usuario de psicología, es decir la impresión clínica; sin embargo, al obtener los resultados de la ficha clínica, examen mental y aplicación de test, ésta se confirmó como diagnóstico o se descartó.

Por motivo de lo anterior, la gráfica de impresión clínica reflejó los casos que no finalizaron el proceso de diagnóstico psicológico.

Con el sesenta y siete por ciento, los problemas conyugales se manifestaron en mujeres; entre los criterios que se consideraron se encuentra la comunicación negativa con su pareja y su influencia en sus relaciones interpersonales.

El treinta y tres por ciento indican al trastorno por estrés postraumático; esta afección se detectó en la población joven, las características fueron: temores, sentir amenazas por su integridad física y manifestación de síntomas que siguen a un evento traumático.

GRÁFICA 6 DIAGNÓSTICOS



Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Referencia: 0-1 años = infante, 2-11 años = niño, 12-15 años = adolescente, 16-19 años = joven, 20-25 años = adulto joven, 26-35 años = adulto medio, 36-60 años = adulto, 61 años en adelante = adulto mayor.

Interpretación: los diagnósticos de los pacientes se basaron en el Manual de Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales, cuarta edición, texto revisado DSM IV -TR-.

Con el veintisiete por ciento, los problemas paterno-filiales, predominaron en la población de niños y adolescentes; los criterios diagnósticos fueron: relación negativa entre padres e hijos que afectó negativamente las actividades individuales o familiares.

El veinte por ciento representó a los problemas conyugales en adultos jóvenes hasta adultos; estos problemas se refirieron a la comunicación negativa y distorsionada entre cónyuges o compañeros, que deterioró sus actividades individuales o familiares.

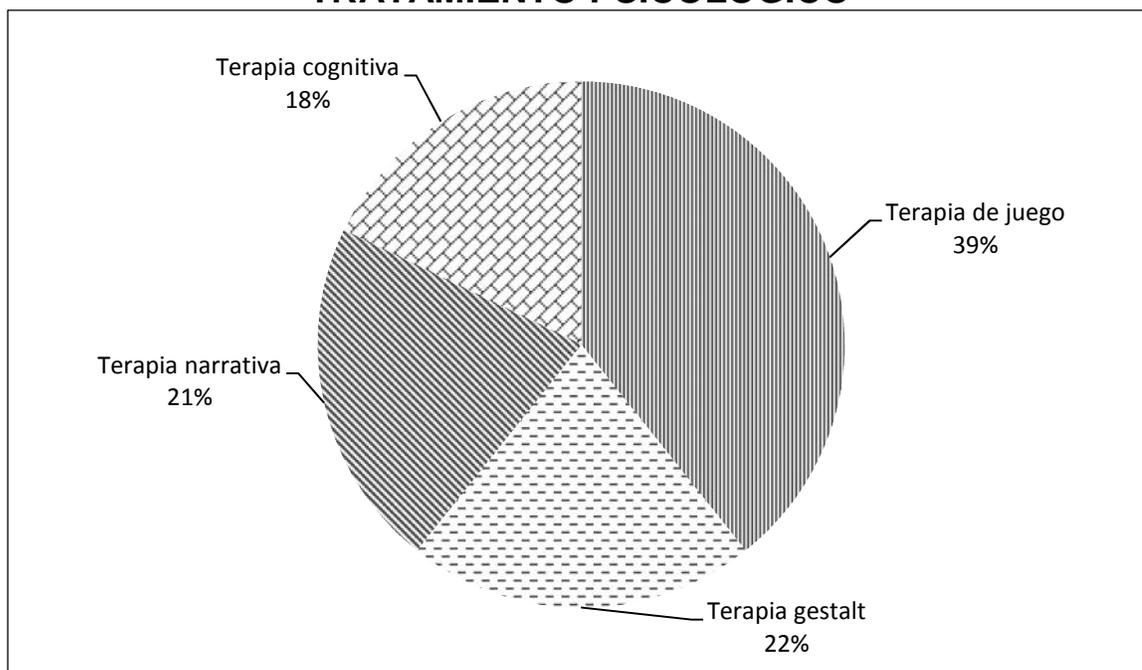
Con el catorce por ciento que indica al trastorno distímico, se manifestó en adultos medios; éste se caracterizó principalmente por un estado crónicamente depresivo, en la mayor parte del día, como mínimo durante dos años. Manifestaron pérdida o aumento de apetito, insomnio, baja autoestima, falta de energía, dificultad para concentrarse y tomar decisiones.

El trece por ciento reflejó al trastorno por estrés postraumático; que correspondió a la población adolescente y adulta. Los criterios incluyeron: agentes estresantes fueron obra de otros seres humanos, reexperimentaron persistentemente los acontecimientos traumáticos, y manifestaron respuestas de temores y desesperanza.

El otro trece por ciento indicó el trastorno de ansiedad generalizada en población niños y adultos medios; las características diagnósticas incluyeron: ansiedad y preocupaciones excesivas, dificultades para controlarse en este estado, inquietud, irritabilidad, tensión muscular y trastornos del sueño.

Los otros diagnósticos abarcaron el trastorno reactivo de la vinculación de la infancia o la niñez y retraso mental en niños.

GRÁFICA 7 TRATAMIENTO PSICOLÓGICO



Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Referencia: 0-1 años = infante, 2-11 años = niño, 12-15 años = adolescente, 16-19 años = joven, 20-25 años = adulto joven, 26-35 años = adulto medio, 36-60 años = adulto, 61 años en adelante = adulto mayor.

Interpretación: la terapia de juego gestalt, narrativa, de liberación, filial y fraterno administrado en niños y adolescentes con problemas paterno-filiales, trastorno de ansiedad generalizada y trastorno por estrés postraumático, representó el treinta y nueve por ciento.

La intervención con los menores fue con la finalidad de que adquirieran poderes curativos, es decir, que lograran durante las sesiones autocontrol, empatía, sentido de sí mismo, apego y mejora en las relaciones familiares.

El veintidós por ciento indicó a la terapia gestalt; en ésta se buscó que la persona aprendiera a cerrar ciclos y que se enfocara en el aquí y ahora.

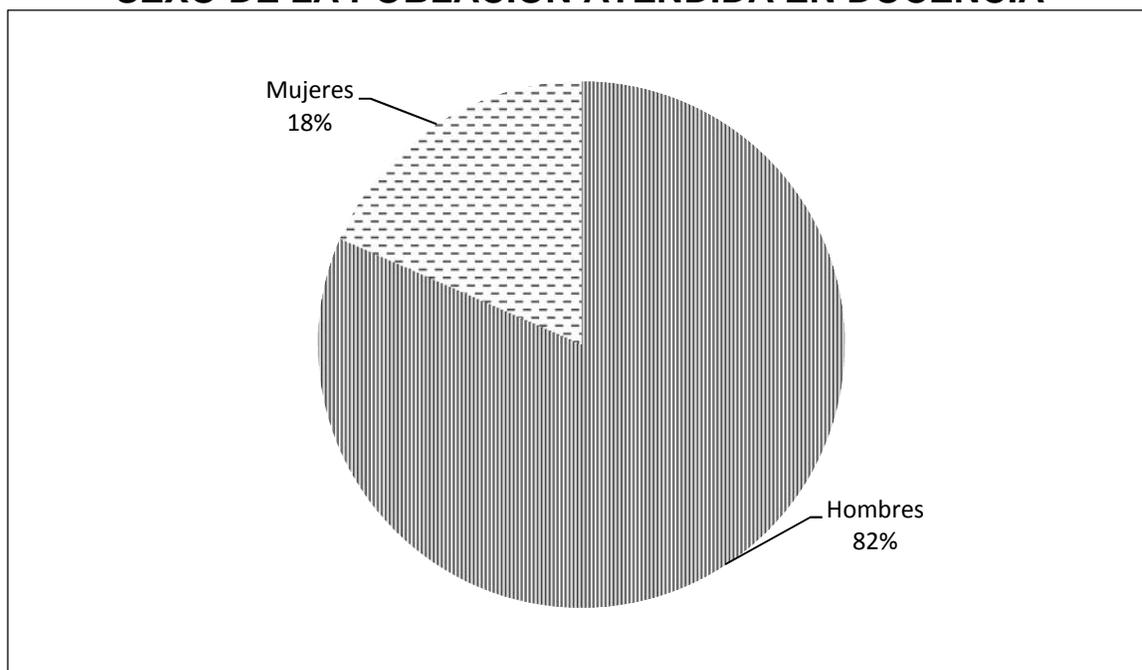
El veintiún por ciento reflejó el uso de la terapia narrativa; ésta se utilizó como herramienta auxiliar en la mayoría de los casos en la sesión de cierre, para que los usuarios de psicología configuraran nuevas realidades y reflexionaran sobre las experiencias que obtuvieron en la fase de intervención.

El dieciocho por ciento indicó el uso de la terapia cognitiva; en ésta se trabajaron distorsiones cognitivas, creencias irracionales y filosofía de vida en diagnósticos de trastorno distímico y problemas conyugales.

3.2 Programa de docencia

3.2.1 Resultados obtenidos

GRÁFICA 8
SEXO DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN DOCENCIA

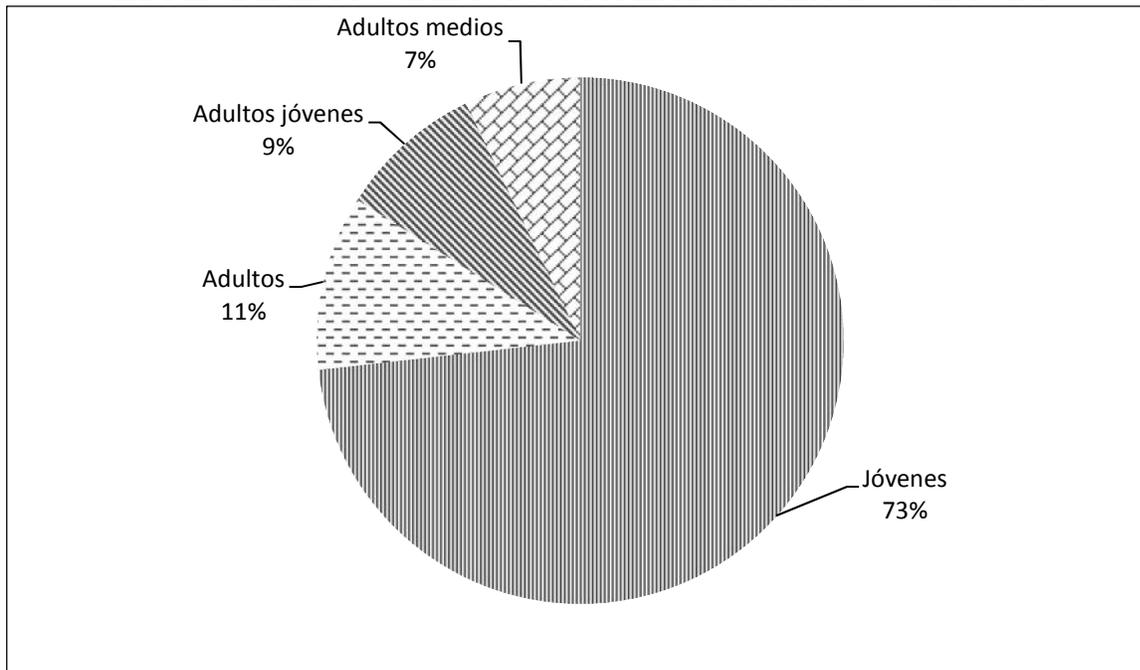


Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Interpretación: el ochenta y dos por ciento representó a los hombres, esto se debió a que en la unidad de práctica, siete de los nueve puestos los ocupan ellos. Este porcentaje refleja a la población estudiantil de la carrera de bachillerato en construcción del Instituto Técnico de Bachillerato de San Pedro Carchá.

El dieciocho por ciento representó la asistencia y participación de las mujeres en las actividades del programa de docencia.

GRÁFICA 9 EDAD DE LA POBLACIÓN ATENDIDA EN DOCENCIA



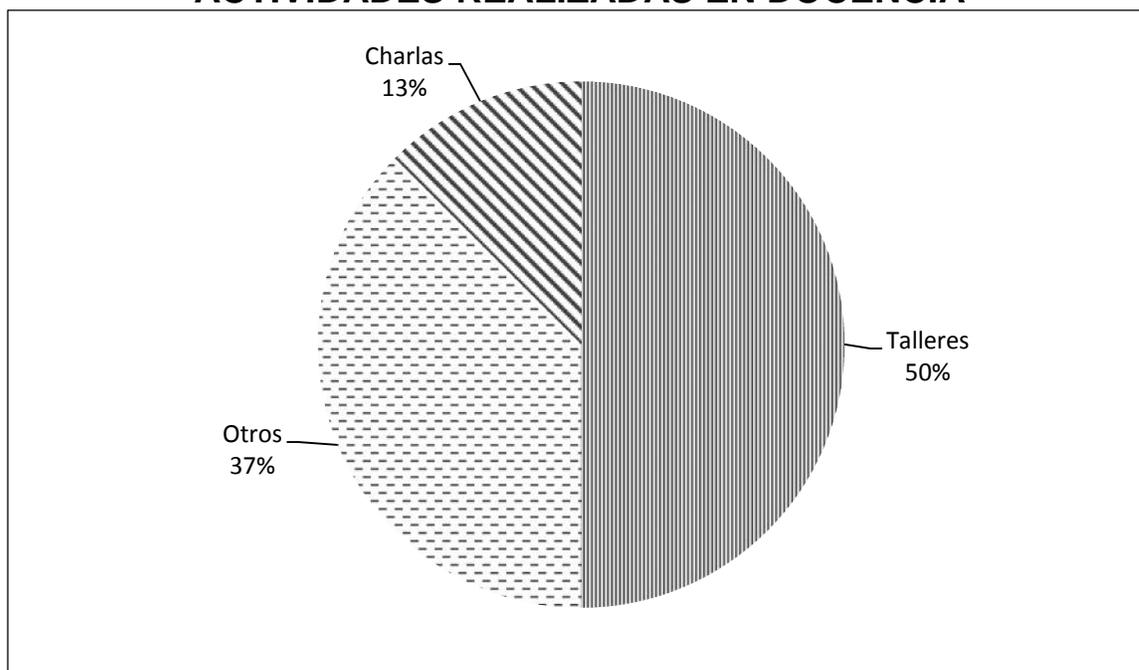
Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Referencia: 0-1 años = infante, 2-11 años = niño, 12-15 años = adolescente, 16-19 años = joven, 20-25 años = adulto joven, 26-35 años = adulto medio, 36-60 años = adulto, 61 años en adelante = adulto mayor.

Interpretación: los beneficiados de las actividades ejecutadas en el programa de docencia en la unidad de práctica, fueron padres de familia y colaboradores. El setenta y tres por ciento reflejó a los jóvenes del establecimiento educativo del municipio de San Pedro Carchá.

Los colaboradores del juzgado y padres de familia de usuarios de psicología se encuentran en el once por ciento. Las edades de los pasantes se distribuyen entre el nueve y siete por ciento.

GRÁFICA 10
ACTIVIDADES REALIZADAS EN DOCENCIA



Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Interpretación: Las actividades realizadas en el programa de docencia, se planificaron en base a la problemática detectada en el diagnóstico institucional. Se buscó proporcionar un espacio para que los participantes compartieran experiencias personales sobre el estrés laboral, inteligencia emocional, relaciones asertivas, entre otros.

El cincuenta por ciento representó los talleres, que se ejecutaron en escuela para padres, con colaboradores y estudiantes. Las charlas ejecutadas con el personal de la unidad de práctica se reflejaron con el trece por ciento.

El treinta y siete por ciento indicó las otras acciones utilizadas como conversatorios y cine-foro.

CAPÍTULO 4

DESARROLLO DE LA INVESTIGACIÓN

4.1 Aspectos generales

4.1.1 Título

El estrés laboral en la atención al usuario del Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial de Cobán, Alta Verapaz.

4.1.2 Carrera responsable

La carrera de Psicología es la responsable de esta investigación.

4.1.3 Duración

La investigación se realizó del tres al treinta y uno de mayo, del año dos mil dieciséis, en jornada de trabajo matutina, de lunes a viernes, bajo la modalidad de duración de un minuto, en intervalos de quince minutos en una hora.

4.1.4 Ubicación programática

En la presente investigación se ubican aspectos técnicos, teóricos y metodológicos, establecidos por la Universidad de San Carlos de Guatemala.

4.1.5 Tipo de investigación

En base a la problemática identificada en el diagnóstico institucional, se propuso una investigación cuantitativa, de diseño cuasiexperimental, de alcance explicativo.

“Los estudios exploratorios sirven para familiarizarnos con fenómenos relativamente desconocidos, obtener información sobre la posibilidad de llevar a cabo una investigación más completa respecto de un contexto particular, indagar nuevos problemas, identificar conceptos o variables promisorias, establecer prioridades para investigaciones futuras.”⁸

⁸ Roberto, Hernández Sampieri, *Metodología de la investigación*, (México: McGraw-Hill, 2014), 91.

4.1.6 Cronograma

**TABLA 1
CRONOGRAMA**

ACTIVIDAD	PLAN DE TRABAJO										INSUMO	
	F	M	A	M	J	J	A	S	O	N	Humano	Material
Ficha de observación de sombra											a Estudiante epesista b Asesores de investigación	a Hojas de papel bond b Lápiz c Lapiceros d Tabla shanon e Calendario f Computadora g Impresora h Fichas de observación
Identificación y jerarquización de problemas												
Asesoría y revisión												
Elaboración del diseño												
Clasificación de instrumentos												
Recolección y tabulación de datos												
Análisis e interpretación de resultados												
Conclusiones y recomendaciones												
Redacción de informe												
Entrega de informe												

Fuente: Investigación de campo. Año 2016

4.2 Aspectos específicos

4.2.1 Resumen

El tema que se investigó fue el estrés laboral en la atención al usuario; esta investigación se realizó como parte del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS-, de la licenciatura en Psicología de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Centro Universitario del Norte -CUNOR-, en el Juzgado de Paz Penal de Faltas del Organismo Judicial de Cobán, Alta Verapaz.

En este estudio, se puntualizó en la importancia y justificación del problema ¿cómo sucede el estrés laboral en la atención al usuario?

Se efectuó el sustento del teórico, y valió como referencia a confrontar los resultados del instrumento de investigación.

La metodología, se planificó la manera de obtener los resultados; el objetivo fue investigar por medio de la observación durante la ejecución de tareas de dos colaboradores para adquirir información de la incidencia del estrés laboral en la atención al usuario.

En la presentación y análisis de resultados, se realizó una explicación por colaborador, desde que se inició hasta el análisis de los datos mediante fichas de observación resumen, hojas de vaciado, sistema de indicadores y niveles de satisfacción.

4.2.2 Planteamiento del problema

El ámbito laboral ocupa aproximadamente la tercera parte de la vida de la persona, lo cual es un indicador del tiempo de la estadía del ser humano en el trabajo, es ahí donde se propician enfermedades físicas y mentales.

Tal es el caso del estrés laboral, de origen psicológico que afecta la motivación y la capacidad física de la persona, que está formado por factores organizacionales y personales.

Los factores organizacionales, se clasifican en demandas de tareas, rol e interpersonales; la primera se relaciona con el puesto, tareas, objetivos, condiciones laborales y disposición física. El segundo se relaciona con las presiones, sobrecarga laboral y horarios.

La tercera corresponde al clima organizacional, conflictos en las relaciones con los demás, falta de apoyo social, acoso laboral, peleas e intimidaciones que afectan al colaborador. “Trabajar en una sala repleta de gente o en un lugar visible donde el ruido y las interrupciones son constantes, aumentan la ansiedad y el estrés.”⁹

Los factores personales, destacan los problemas familiares y económicos. Dado que las dificultades conyugales, discrepancias en la disciplina a los hijos o préstamos económicos que superan la capacidad de pago, estimulan un desgaste emocional que impide la concentración en el trabajo.

⁹ Robbins, Stephen P. y Timothy A. Judge, *Comportamiento organizacional*, (México: Pearson Educación, 2013), 598.

Las observaciones que correspondieron al diagnóstico institucional realizado en el primer trimestre del EPS en la unidad de práctica, se constató lo siguiente: el desgaste físico y emocional en la semana de turno de los oficiales y la sobrecarga laboral de los colaboradores, fueron algunas fuentes de estrés negativas detectadas.

Lo anterior lleva a preguntarnos, ¿Cómo sucede el estrés laboral en la atención al usuario? Para delimitar la problemática se plantearon los alcances y límites del estudio.

En relación al área geográfica, el problema se localizó en las instituciones públicas del departamento de Alta Verapaz, dedicadas a la justicia. Las características de la población incluyeron: personas del sexo masculino, con nivel académico de cierre de pensum de la carrera de Ciencias Jurídicas y Sociales de la universidad.

El ámbito temporal de la investigación correspondió al segundo trimestre del año dos mil dieciséis. La información que se adquirió no es aplicable para otras instituciones del Organismo Judicial.

4.2.3 Justificación del estudio

“El estrés es igualmente nocivo para los empleados de todas las culturas.”¹⁰ La persona que considera a las demandas que enfrenta de manera positiva, transmite confianza, control, optimismo y motivación en los diferentes ámbitos en los que se desenvuelve.

La persona que desarrolla esquemas mentales y evaluaciones positivas, busca menos conductas de riesgo, no adquiere vicios, vive dentro de un contexto social donde se respetan los valores, practica la comunicación asertiva y adquiere inteligencia emocional.

¹⁰ *Ibíd.*, 600.

Para el Organismo Judicial es importante mantener políticas institucionales que prevengan y ayuden al talento humano con el estrés laboral. Si poseen colaboradores que procuran su autocuidado, contribuirían a nivel personal e institucional.

Esta investigación contribuye con la Universidad de San Carlos de Guatemala y al Centro Universitario del Norte -CUNOR; por el motivo que es diferente, en lo que respecta a temas de comportamiento organizacional que se inclinan a obtener información sobre estudios de caso, psicopatologías, motivación laboral y descripciones de puestos que no profundizan en la psicología industrial en el contexto guatemalteco.

Es útil con la carrera de Psicología, en un aporte que sea referencia para estudiantes del Ejercicio Profesional Supervisado -EPS- acerca del estrés laboral, psicología positiva, cognitiva y gestalt. Es conveniente para la autora, en el aprendizaje que le ayuden en su formación profesional y personal.

4.2.4 Marco teórico

a. El estrés

Desde el inicio de la humanidad, el hombre se ha enfrentado a peligros para asegurar su sobrevivencia y así evolucionar para diferenciarse de las otras especies.

El evolucionista Charles Darwin, refiere que no es la especie más fuerte, ni la más inteligente la que sobrevive, más bien, es la que responde mejor al cambio.

Como contrapartida a la teoría evolucionista, B.F. Skinner manifiesta sobre el valor adaptativo y selectivo del refuerzo; esto es, la persona aprende lo que sirve para la supervivencia.

En 1960 el médico Hans Selye ejecutó experimentos con ratas de laboratorio para comprobar la elevación de las hormonas suprarrenales como la adrenalina, noradrenalina y ACTH, la atrofia del sistema linfático y los signos de úlceras gástricas; “al conjunto de esta triada de la reacción de alarma, Selye lo denominó primeramente estrés biológico y luego simplemente estrés.”¹¹

En 1967 Jean Piaget considera como una noción de inteligencia a la capacidad de adaptarse a situaciones nuevas; él interpretó la cognición y experiencias como una función biológica superior en la adaptación, en el que distinguió dos características: la asimilación y la acomodación.

¹¹ Oblitas Guadalupe, Luis A., *Psicología de la salud y calidad de vida*, (México: Cengage Learning Editores, 2010), 215.

La primera refiere a la incorporación e integración de las representaciones mentales a esquemas preexistentes, y la segunda a modificarlos para ajustarse a los nuevos objetos.

En la actualidad, entre las personas comúnmente se escuchan las frases ¡tengo estrés! o ¡esta persona me estresa! por lo que al analizarlas, nos lleva a la conclusión de que esta enfermedad se ha vuelto una forma de expresión o las personas desconocen su significado.

“La vida del ser humano sin estrés, hubiera sido imposible; el hombre nunca habría sobrevivido, sino que habría sucumbido al ataque de los animales más poderosos que cohabitaban junto a él en nuestro planeta.”¹²

El conductismo, se basa en que el estrés es un conjunto de conductas que abarca el sistema neurológico, endocrino y musculatorio.

La psicología cognitiva menciona que esta enfermedad es provocada por creencias irracionales y distorsiones mentales; es decir, la persona que tiene mayor probabilidad de padecerlo, es aquella que considera que tiene que ser importante, eficaz o hacer todo bien para que los demás no lo critiquen y tener cosas materiales que alcanzar.

Desde el punto de vista de la Gestalt, la psicoterapeuta Jenny Cohen Asse, expresa que el estrés es provocado por la autoexigencia para llenar vacíos existenciales de la persona.

¹² Tomás, García Castro, *Cómo superarte con el estrés positivo*, (Madrid, España: Mestas ediciones, 2013), 23.

b. La diferencia de estrés positivo y negativo

La evaluación de las situaciones, mediante el proceso cognitivo y emocional que cada persona ejecuta, tiene dos implicaciones, ya sea positiva o negativa. Es decir, que según el tipo de personalidad, se realizan las evaluaciones de lo que se vive a cada momento.

El estrés positivo ayuda al cerebro a percibir e interpretar mejor una presión amenazante o difícil de la vida diaria, ayuda a decidir el comportamiento adecuado para afrontarlo. Éste motiva, transmite confianza y control; ya que el hombre al evaluar las dificultades como reto, se permite ser productivo y creativo al momento de tomar decisiones.

Por el contrario, el negativo se enfoca en destruir, perjudicar la estabilidad y ocasionar problemas de salud. Al valorar las demandas internas o externas no se logran controlar esa percepción llega a ser una crisis que perjudica a la salud.

c. La autoexigencia

“La autoexigencia puede ser una forma de relacionarnos con nosotros mismos, donde el sentimiento que prevalece es el de nunca es suficiente. Este nunca es suficiente, puede llevarnos al estrés constante, a una completa alienación de nuestras necesidades auténticas.”¹³

Los padres que educan sobre una base exigente y no flexible, proyectan en su hijo, las cosas que deben realizar con

¹³ Jenny, Cohen A, *La autoexigencia como generador de estrés, angustia y vacío existencial*, (México: Manual Moderno 2013), 10.

perfección, a no perder el tiempo y trabajar incansablemente para llegar al éxito.

A causa de lo anterior, el ser humano llega a obtener creencias irracionales y distorsiones mentales como los deberías y la culpa; éstos de manera inconsciente lo acompañan durante su diario vivir, se manifiestan en autoexigencia, para buscar aprobación constante de los demás para sentirse importante.

Genera angustia que en la mayor parte de las ocasiones interrumpe la autenticidad del yo, e influye para crear estrés e insatisfacción. Los logros no los disfruta, pues al justificar y minimizarlos, llega a caer en mecanismos autodestructivos.

Al vivir la persona para alcanzar la perfección y admiración se crean vacíos existenciales, en donde llega a perder el contacto con la realidad y el darse cuenta es distorsionado; los círculos viciosos, se centran en el juego del autocastigo. “Ese vacío inllenable, es caer en una angustia aparentemente interminable, en un dolor existencial sin causa.”¹⁴

d. El estrés laboral

Después de las investigaciones de Hans Selye, diversos modelos teóricos han surgido, en particular las relacionadas con el estrés laboral y la manera de ayudar al colaborador a afrontarlo.

Tal es el caso, de la Organización Mundial de la Salud, que el año de 2004, realizó una serie de publicaciones para la protección de la salud de los trabajadores; el objetivo fue ofrecer

¹⁴ *Ibíd.*, 10.

consejos sobre cómo hacer frente a esta afección, para que los empleadores y directivos la utilicen como parte de una iniciativa educativa.

La mayoría de las personas dedican una tercera parte de su vida a laborar, a causa de ello, se enfrenta a peligros y desafíos en su lugar de trabajo, uno de ellos es el estrés.

En los últimos años, estudios han demostrado que esta enfermedad psicológica afecta notablemente la motivación, rendimiento, desempeño y productividad, que provoca más pérdidas económicas que los accidentes.

Las tensiones y ansiedad son de carácter psíquico; el trabajo que resulta poco estimulante e insatisfactorio, se convierte en un riesgo biopsicosocial.

Entre las razones se mencionan: la globalización, resistencia al cambio, crisis financiera y cambios tecnológicos que tienen repercusiones en el comportamiento organizacional.

Si el afrontamiento a las experiencias laborales es negativo, ocurre un agotamiento emocional, que deteriora la salud y bienestar emocional; sin embargo, el afrontamiento positivo, lleva a la producción, creatividad y fomento de inteligencia emocional.

La empresa por ser una institución social, sea privada o pública, desde el punto de vista psicológico, se manifiestan diversos tipos de personalidades, por lo que los gerentes, deben tener en cuenta las características individuales como la

educación, género, estilos de vida, creencias y grupo étnico al que pertenecen para analizar la incidencia del estrés en el rendimiento, productividad y satisfacción laboral.

“Esos han de tomar en consideración las relaciones sociales en sus distintos niveles. Por una parte, los intercambios individuales y colectivos, entre empleador y empleado así como su reciprocidad y percepciones de equidad. Por otra, las relaciones interpersonales entre trabajo y clientes, miembros de su equipo, supervisor, etc. Teorías psicosociales como las del intercambio, la equidad y la justicia organizacional, la comparación social o la cognición social, son cada vez más relevantes para una adecuada comprensión del estrés laboral.”¹⁵

En el año 2004, agentes sociales europeos, firmaron un acuerdo, en el cual su contenido principal fue el estrés laboral. Este acuerdo, permite a los empresarios y colaboradores trabajar en conjunto para identificar, prevenir y gestionar los conflictos creados por esta enfermedad.

e. Riesgos psicosociales

Para analizar los riesgos psicosociales del estrés, se debe tener en cuenta las fuentes que se dividen en tres categorías: ambientales, organizacionales y personales.

En la primera, la incertidumbre es el motivo principal por el que las personas se tensan y sienten angustia; las características principales se basan en lo económico, político y tecnológico.

¹⁵ José M., Peiró Silla, *Estrés laboral: una perspectiva y colectiva*, (Valencia, España: Editorial Atlántida, 2009), 11.

La segunda, los factores se deben a la carga de trabajo, presiones para evitar errores, finalizar tareas en un tiempo limitado y conflictos de relaciones interpersonales.

La tercera, se relacionan a los problemas de los diferentes ámbitos de la vida, algunos ejemplos son: las rupturas en las relaciones románticas, las dificultades conyugales, discrepancias en la disciplina hacia los hijos.

Las fuentes de estrés anteriores se acumulan con el tiempo, y éstas llegan a provocar enfermedades físicas y mentales. Las físicas incluyen gastrointestinales, sexuales, cardiovasculares, respiratorios, dermatológicos, endocrino y musculares. Las mentales se relacionan a trastornos sexuales, de la ingestión alimentaria, sueño, estado del ánimo y de ansiedad.

Por ser un trastorno psíquico, el colaborador que sufre de estrés puede contagiarlo a sus compañeros. Es importante que la prevención enfoque acciones de autocuidado en la persona.

f. El trabajo emocional y capital psicológico

La mayor parte de las investigaciones de la psicología se centran en estudio de psicopatologías mentales y su relación con la conducta, ambiente, pensamientos y calidad de vida.

En la actualidad son nuevos los temas a indagar por parte de los psicólogos, en especial los que integran la rama de la psicología positiva; tal es el caso del trabajo emocional, que se basa en la premisa de que el trabajo con el paso de los años se ha vuelto cognitivo, pues diariamente el colaborador decide,

asume responsabilidades y gestiona emociones para evitar conflictos con los demás.

“Si la persona percibe esa situación estresante como una oportunidad de desarrollo, aún con algunos costes, el tipo de emociones que pondrá en juego, tendrá un carácter más positivo.”¹⁶

El capital psicológico está conformado por aspectos positivos de la personalidad como la eficacia personal y social, esperanza, confianza, optimismo y resiliencia, que funcionan para enfrentar el estrés negativo y que las situaciones que se perciben como amenaza se conviertan en oportunidades y retos a enfrentar. Si la persona no logra desarrollarlo, las demandas que enfrente propiciarán un agotamiento en las emociones que afectará el trabajo emocional y clima laboral.

g. El colaborador optimista

Es un error considerar los problemas del colaborador como ajenos a la empresa, se debe considerar que el factor primordial en la producción de la organización es el talento humano. Si el colaborador no está motivado y no percibe satisfacción con su trabajo, la institución tendrá pérdidas en los recursos financieros y de talento humano.

Al convivir en un clima organizacional de pesimismo, los factores como la violencia, problemas familiares, desempleo, remuneraciones no acordes a las necesidades y puestos que no aprovechan sus habilidades influyen a que la persona sea pesimista.

¹⁶ *Ibíd.*, 17.

Si es optimista hace la diferencia; en efecto, los demás se sentirán a gusto al tener como compañero de trabajo, a alguien confiable, exitoso, orgulloso, contento y con energía.

4.2.5 Objetivos

Redactar ítems de estrés laboral positivo y negativo, por medio de la realización de una lluvia de ideas, para la evaluación del tipo de conductas y actitudes que tienen los colaboradores a observar.

Redactar ítems de atención al usuario, por medio de la realización de una lluvia de ideas, que evalúe la comunicación interpersonal que tiene el colaborador con las personas que atiende.

Comparar resultados de los dos bloques de la ficha de observación, por medio de una hoja de vaciado, indicadores para la toma de decisiones y fichas de observación resumen para el análisis y presentación de resultados.

4.2.6 Hipótesis de la investigación

El estrés laboral que reflejan los colaboradores sostiene una relación en la atención al usuario.

4.2.7 Metodología

Investigación cuantitativa de alcance explicativo, fue la metodología utilizada.

Por la dinámica de la institución y viabilidad de participación de los colaboradores y usuarios, se utilizó el tipo de muestra no

probabilística; en el diseño de investigación cuasiexperimental “subgrupo de la población en la que la elección de los elementos no depende de la probabilidad sino de las características de la investigación.”¹⁷ De esta manera, de la estructura organizacional se seleccionó a dos colaboradores de puestos diferentes.

En este estudio cuasiexperimental, las variables el estrés laboral y la atención al usuario, tuvieron una función descriptiva y no operativa para que se comprendiera el fenómeno.

4.2.8 Técnicas utilizadas en el proceso de investigación

a. Instrumentos para registro y medición

La ficha de observación, se compone de dos secciones que igualmente son las variables de la investigación, cada una se subdivide en diez ítems. Este instrumento se diseñó para veinte observaciones, es decir, que cada ficha se aprovechó para cinco días.

Los resultados que se obtuvieron de la ficha, se estableció una hoja de vaciado; en ella se ingresaron los totales de observaciones por semana. Se efectuó una sumatoria de las cinco semanas, por cada colaborador.

De los datos anteriores, se creó una ficha de vaciado resumen, en el que se calculó porcentajes, media, desviación estándar y puntuación Z.

¹⁷ Roberto, Hernández Sampieri, Et. Al., *Metodología de la investigación*, (México: McGraw-Hill, 2014), 176.

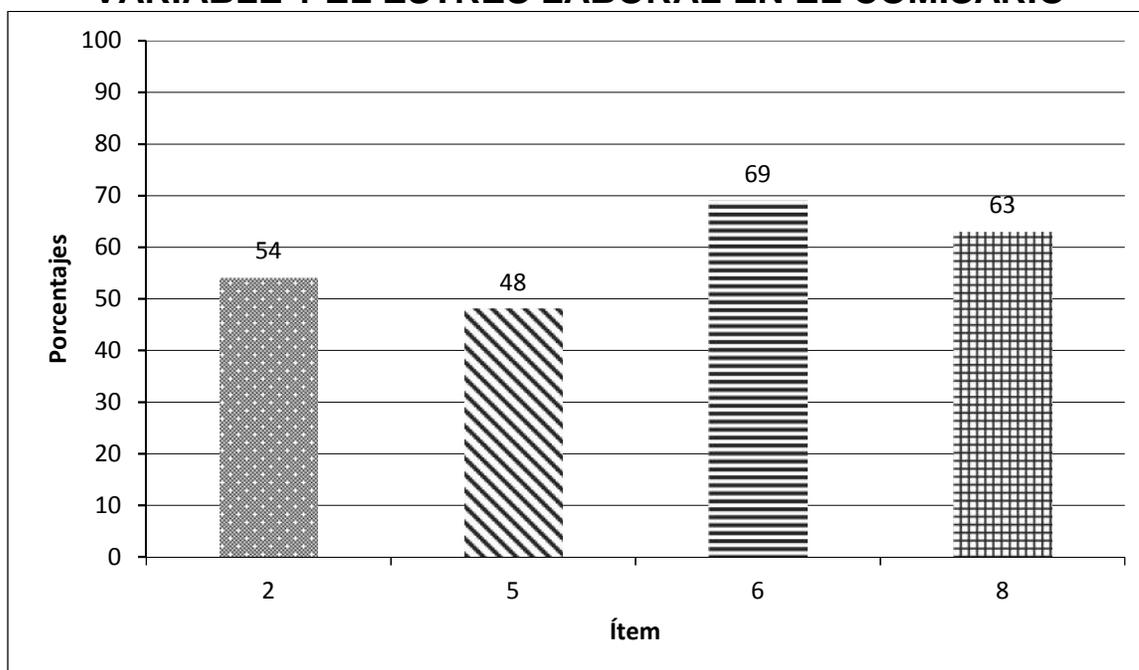
b. Recolección de datos

En cuanto al tipo de observación que se utilizó fue la no participante, dado que el investigador se limitó a registrar los datos como ocurrieron, sin intervenir en el proceso.

Se registraron los datos en períodos de un minuto con intervalos de quince minutos, una hora, durante la ejecución de tareas de los colaboradores seleccionados, en la jornada matutina.

c. Análisis e interpretación de datos

GRÁFICA 11
VARIABLE 1 EL ESTRÉS LABORAL EN EL COMISARIO

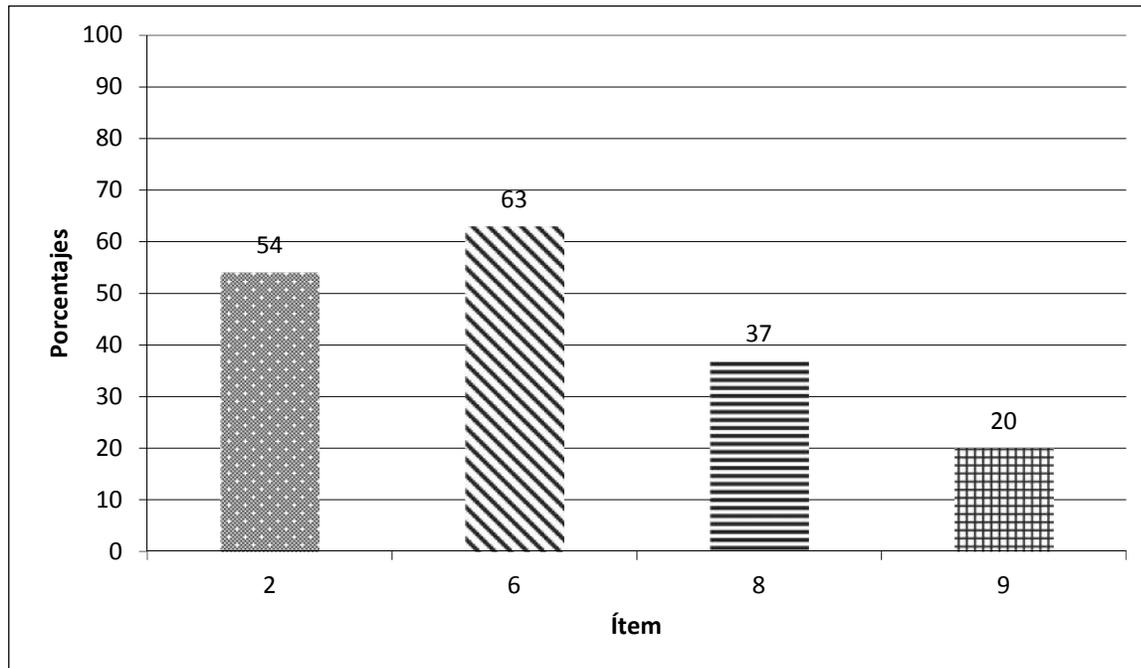


Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Interpretación: las causas del estrés laboral se manifestaron de la siguiente manera: se le encontró cansado (ítem 2), se le percibió con ojos irritados, ojeras, sueño, tensión corporal, fatiga mental y encargado de la limpieza de las instalaciones. Llegó al juzgado sin desayunar; por atender a usuarios no ingería alimentos y verbalizaba su necesidad fisiológica (ítem 5).

Mantén acumulado en su lugar de trabajo tareas pendientes por realizar (ítem 6) y se le dificultó concentrarse en lo que elaboraba (ítem 8) por las razones siguientes: recibió denuncias escritas de parte de la -PNC-, las registró en el libro de procesos; orientó a las personas sobre el oficial que tramitó su acusación y de enviar los oficios u otros documentos a la delegación correspondiente del -OJ-.

GRÁFICA 12
VARIABLE 1 EL ESTRÉS LABORAL EN EL OFICIAL

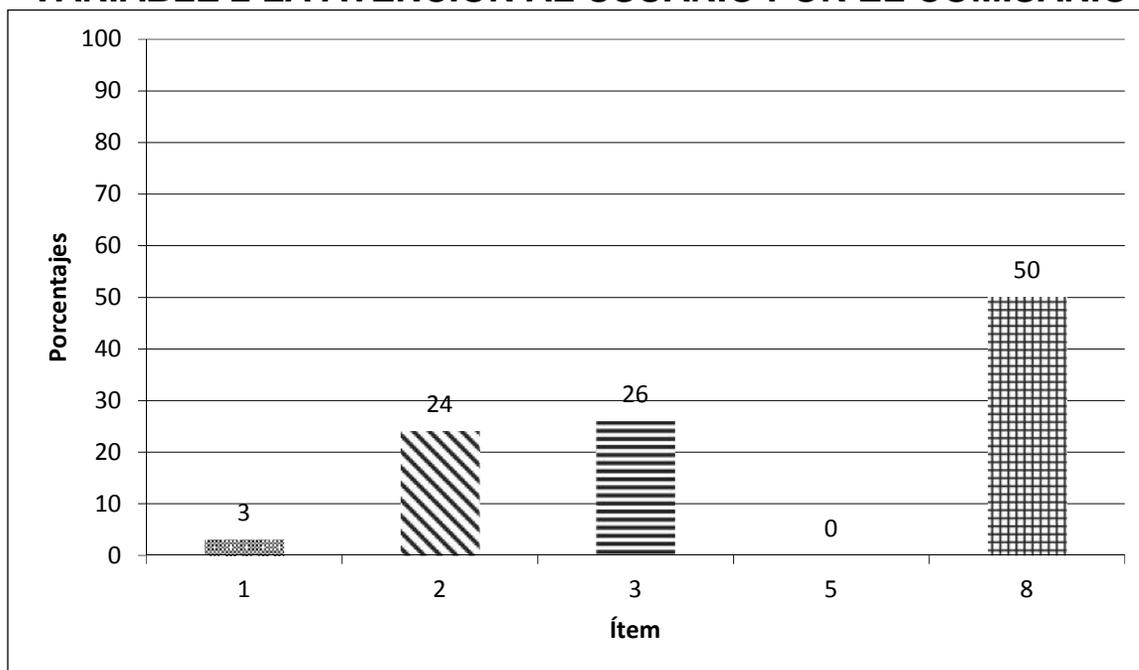


Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Interpretación: las causas del estrés laboral se manifestaron de la siguiente manera: se encontró cansado (ítem 2), se le percibió con ojos irritados, ojeras, sueño, tensión corporal y mental; al estar de turno en la semana tres y parte de la cuatro (ítem 9) estuvo en el juzgado las veinticuatro horas; durante ese tiempo durmió de una a tres horas. En este período fue el encargado de recibir reportes de la -PNC- sobre las personas que capturaron durante la noche y los ingresó al sistema penitenciario.

Manténía acumulado en su lugar de trabajo tareas pendientes (ítem 6) y se le dificultó concentrarse en lo que elaboraba (ítem 8), por las razones siguientes: gestionó medidas de seguridad por violencia contra la mujer, programó audiencias, y elaboró actas de declaración de sindicatos, decretos y sentencias. Al estar de turno (ítem 9) aumentó el trabajo; pues, tramitó denuncias verbales por violencia contra la mujer que recibió después del horario laboral y medidas de seguridad solicitadas por la -PGN- a niños amenazados en sus derechos.

GRÁFICA 13
VARIABLE 2 LA ATENCIÓN AL USUARIO POR EL COMISARIO



Fuente: Investigación de campo. Año 2016

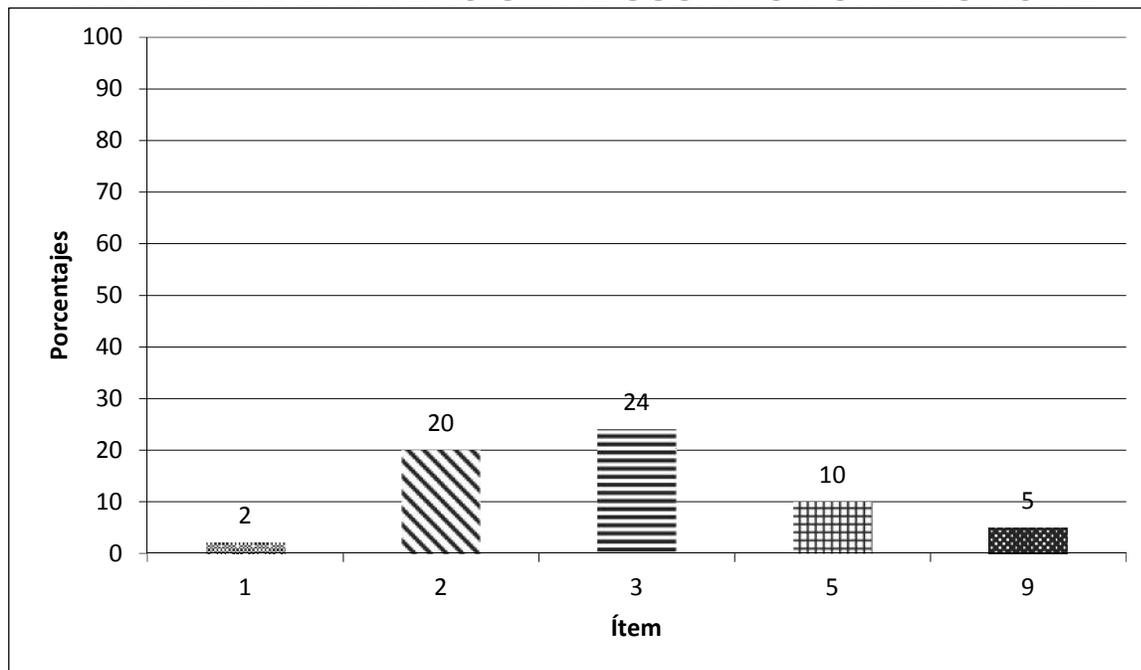
Interpretación: el colaborador mantenía tareas por realizar y dificultades para concentrarse en una acción, fueron motivos para que las habilidades de escucha (ítem 2) y contacto visual (ítem 3) fueron insuficientes en la atención al usuario.

En efecto, la empatía (ítem 1) proyectó un porcentaje bajo; es decir, que el C1 al estar cansado no logró entender a la persona que verbalizó su problemática y a los usuarios que exigían inmediata solución a sus demandas.

Este colaborador no intimidó verbalmente (ítem 5) pues no fue agresivo, ofensivo o retador durante el proceso de interrelación.

En las mañanas, que llegaron tarde las denuncias escritas por la -PNC-, las personas no eran atendidas inmediatamente, por esa razón, los usuarios se desesperaban al esperar, a veces hasta horas (ítem 8).

GRÁFICA 14
VARIABLE 2 LA ATENCIÓN AL USUARIO POR EL OFICIAL



Fuente: Investigación de campo. Año 2016

Interpretación: en este colaborador el mantener tareas por realizar y estar de turno, fueron motivos para que las habilidades de escucha (ítem 2) y contacto visual (ítem 3) fueron insuficientes en la atención al usuario.

Por lo que la empatía (ítem 1) se reflejó en un porcentaje bajo, es decir, que al estar agotado no logró entender a la persona que verbalizó su problemática y a los usuarios que le faltaron el respeto o exigían inmediata solución a sus demandas.

En algunas ocasiones intimidado verbalmente al usuario (ítem 5), no era cordial al saludar (ítem 9), dado que fue agresivo, ofensivo o retador durante el proceso de interrelación.

4.2.9 Resultados esperados y su impacto

Se esperó el cien por ciento de los resultados de las observaciones realizadas; se elaboró una regla de tres para obtener los porcentajes de cada ítem que sirvió para el análisis de los datos.

El impacto se enfoca principalmente en los colaboradores, para que éstos mejoren su calidad de vida y autocuidado; para que evalúen y reflexionen sobre las demandas y fuentes que les generan estrés laboral.

Se espera que el Organismo Judicial implemente políticas de prevención de enfermedades laborales en los colaboradores que laboran por turnos en Juzgados de Paz.

Esta investigación sirva de referencia para futuros estudios de enfoques y diseños diferentes en una institución judicial.

4.2.10 Publicaciones y divulgación

Para la efectiva publicación y divulgación de los resultados finales de esta investigación, se utilizarán las siguientes estrategias: presentar el informe de -EPS- a la comisión de graduación de la carrera de Psicología, luego se entregará a la biblioteca en físico y digital.

4.3 Estrategia

4.3.1 Presupuesto

**TABLA 2
PRESUPUESTO INVESTIGACIÓN 2016**

Material	Costo
Resma de hojas bond tamaño carta	Q. 36.00
Lápices	Q. 3.00
Impresiones	Q. 20.00
Tabla shanon	Q. 25.00
Internet	Q. 225.00
Asesorías	Q. 300.00
Depreciación del equipo de cómputo	Q. 50.00
Personal	Q. 3,000.00
Total	Q. 3,659.00

Fuente: Investigación de campo. Año 2016

4.3.2 Recursos empleados en la investigación

a. Humanos

La estudiante epesista fue la que diseñó el anteproyecto, recopiló información, analizó los resultados y realizó el informe final. Se recibieron asesorías por parte de la docente de -EPS- licenciada Nadya Morales y del licenciado Carlos Hún.

b. Materiales

Los materiales utilizados son los siguientes: hojas de papel bond, lapiceros, calendario, computadora, impresora y fichas de observación.

CONCLUSIONES

La atención psicológica, charlas motivacionales, conversatorios, talleres vivenciales, imágenes positivas e investigación realizadas, se relacionaron para lograr promocionar el fortalecimiento emocional entre colaboradores y usuarios.

Programa de servicio

Se determinaron diagnósticos de los usuarios de psicología a partir de los resultados recolectados de la historia clínica, test psicológicos y examen mental. Las psicoterapias cognitiva y gestalt aplicadas les ayudaron a desarrollar habilidades y capacidades hacia un crecimiento psicológico y en el análisis de la influencia de la filosofía personal o diálogo interno sobre la conducta. Éstas apoyaron simultáneamente en el fortalecimiento de sus relaciones interpersonales.

Programa de docencia

Las acciones ejecutadas mediante charlas, videos, frases y conversatorios, alcanzaron a motivar a colaboradores sobre la importancia de mantener pensamientos positivos, relaciones asertivas e inteligencia emocional. Las actividades realizadas con el tema estrés laboral, los sensibilizaron sobre los efectos negativos de las fuentes de estrés hacia su salud mental y física.

Programa de investigación

El estrés laboral en los dos colaboradores observados, se reflejó de la siguiente forma: cansancio, tensiones musculares, mala alimentación, carga de trabajo y turnos de siete días, que influyeron en la atención al usuario; la empatía, escucha activa y contacto visual, fueron insuficientes durante el servicio. Estos

resultados no son aplicables a otras personas e instituciones judiciales; se debe considerar el contexto laboral.

RECOMENDACIONES

A las autoridades del Juzgado de Paz Penal de Faltas se les recomienda continuar con las diferentes actividades, para que se obtenga un mayor impacto en el fortalecimiento emocional enfocado a buscar relaciones interpersonales asertivas entre colaboradores y usuarios.

Programa de servicio

A las autoridades del juzgado, se les sugiere que promuevan pasantías para estudiantes de último año de la carrera de Psicología y habilitar espacios clínicos para la intervención psicológica con usuarios que soliciten del servicio.

Programa de docencia

Al juez y secretario se les recomienda solicitar a recursos humanos del Organismo Judicial, programas de adiestramiento de talento humano para que mantengan climas organizacionales adecuados y desempeño laboral. Se les sugiere continuar con el programa de escuela para padres e identificar problemáticas familiares que se manifiestan en el juzgado para contribuir en la mejora de las relaciones fraternas y paternas.

Programa de investigación

A los colaboradores, se les sugiere realizar actividades de autocuidado como ejercicio, alimentación sana y aprendizajes de técnicas de relajación que contribuyan a mejorar su calidad de vida.

BIBLIOGRAFÍA

- American Psychiatric Association -APA-. *Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM IV -TR-*. Madrid, España: Masson, 2005.
- . *Manual de diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales DSM-V*. Madrid, España: Editorial Médica Panamericana, 2014.
- Esquivel Ancona, Fayne. *Psicoterapia infantil con juego*. Bogotá, Colombia: Manual Moderno, 2010.
- García Castro, Tomás. *Cómo superarte con el estrés positivo*. Madrid, España: Mestas ediciones, 2013.
- Hernández Sampieri, Roberto. Et. Al. *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill, 2014.
- Instituto Nacional de Estadística -INE-. *Monografía de Cobán*. Cobán, Alta Verapaz, Guatemala: INE., 2016.
- Münsterberg Koppitz, Elizabeth. *El dibujo de la figura humana en los niños*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Guadalupe, 2009.
- . *El test ggestaltico visomotor para niños*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Guadalupe, 2005.
- Oblitas Guadalupe, Luis A. *Psicología de la salud y calidad de vida*. México: Cengage Learning, 2010.
- Organismo Judicial -OJ-. "Instituciones que integran el Sistema de Justicia": *Guía didáctica para docentes, educación primaria cuarto, quinto y sexto*. Volumen 1, No. 1, (Mayo, 2014): 44.
- Punset, Elsa. *Brújula para navegantes emocionales*. Madrid, España: Editorial Aguilar, 2008.
- Querol, Silvia Mabel y María Inés Chavez Paz. *Test de la persona bajo la lluvia*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Lugar, 2005.

Ritchey, Ferris J. *Estadística para las ciencias sociales*. México: McGraw-Hill, 2006.

Robbins, Sthephen P. y Timothy A. Judge. *Comportamiento organizacional*. México: Pearson Educación, 2009.

Santandreu, Rafael. *El arte de no amargarse la vida*. Barcelona, España: Paidós Ibérica, 2015.

Schaefer, Charles E. *Fundamentos de terapia de juego*. Bogotá, Colombia: Manual Moderno, 2010.

Schultz, Duane P. *Psicología Industrial*. México: McGraw-Hill, 2009.



V.º B.º

Adán García Véliz

Licenciado en Pedagogía e Investigación Educativa
Bibliotecario

ANEXOS

ANEXO 1
FICHAS TÉCNICAS



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-**



**TABLA 3
FICHAS TÉCNICAS**

1	Nombre del Test:	Gestaltico visomotor para niños
	Autor:	Laureta Bender
	Utilidades:	Ámbito clínico y educativo
	Normas:	Por edad
	Administración:	Individual o colectiva
	Tiempo:	Aproximadamente 10 minutos
	Edad:	De acuerdo a la escala que se utilice. De 5 a 10 años
	Objetivo:	Evaluar en el protocolo, la madurez perceptiva, posible deterioro neurológico y ajuste emocional del niño
	Materiales:	Lápiz, borrador, sacapuntas, una hoja de papel bond tamaño carta en blanco, cronómetro y estímulos visuales
2	Nombre del Test:	El dibujo de la figura humana en los niños.
	Autor:	Elizabeth Mürnsterberg Koppitz.
	Administración:	Individual o colectivo
	Tiempo:	La mayoría de los niños termina en menos de diez minutos; sin embargo, no hay tiempo límite en esta prueba.
	Edad:	5 a 12 años
	Objetivo:	Analizar el dibujo, mediante la búsqueda de signos de necesidades inconscientes, conflictos, rasgos de personalidad, y signos de maduración mental.
	Materiales:	Lápiz, borrador, sacapuntas, una hoja de papel bond tamaño carta en blanco y cronómetro
3	Nombre del Test:	De la figura humana
	Autor:	E. Machover
	Administración:	Individual
	Tiempo:	No hay tiempo límite en esta prueba
	Objetivo:	Que la persona represente sus deseos profundos, exposición de carencias o limitaciones, compensación de defectos, necesidades y problemas no resueltos
	Materiales:	Lápiz, borrador, sacapuntas, una hoja de papel bond tamaño carta en blanco, encuestas y cronómetro
4	Nombre del Test:	Dibujo de la Familia
	Autor:	Louis Corman
	Administración:	Individual
	Tiempo:	No hay límite de tiempo

	Objetivo:	Favorecer la manifestación de las dificultades de adaptación del niño a su medio familiar, y conflictos edípicos o de rivalidad fraterna.
	Materiales:	Lápiz, borrador, sacapuntas, una hoja de papel bond tamaño carta en blanco, encuesta y cronómetro
5	Nombre del Test:	Del árbol
	Autor:	Karl Koch
	Administración:	Individual
	Tiempo:	No hay límite de tiempo
	Objetivo:	Proyectar tendencias afectivas-pulsionales, manifestaciones inconscientes y su contexto
	Materiales:	Lápiz, borrador, sacapuntas, una hoja de papel bond tamaño carta en blanco y cronómetro
6	Nombre del Test:	De la persona bajo la lluvia
	Autor:	Silvia Mabel Querol y María Inés Chavez Paz
	Administración:	Individual y colectivo.
	Tiempo:	No hay límite de tiempo
	Objetivo:	Invitar al evaluado a colocarse bajo condiciones ambientales desagradables para acceder a los pliegues más profundos de su intimidad.
	Materiales:	Lápiz, borrador, sacapuntas, una hoja de papel bond tamaño carta en blanco y cronómetro
7	Nombre del Test:	De apercepción infantil
	Autor:	Leopoldo Bellak y Sonia Sorel de Bellak
	Edades:	3 a 10 años.
	Administración:	Individual
	Tiempo:	De 60 a 120 minutos
	Objetivo:	Permitir la comprensión de la vinculación del niño con sus figuras más importantes y sus tendencias.
	Materiales:	Lápiz, borrador, sacapuntas, hojas de papel bond tamaño carta en blanco, encuestas, 10 láminas y cronómetro
8	Nombre del Test:	De apercepción temática -TAT-
	Autor:	Henry A. Murray
	Edades:	14 a 65 años
	Administración:	Individual
	Tiempo:	De 60 a 120 minutos
	Objetivo:	Evaluar la dimensión profunda y dinámica de la personalidad tanto normal como patológica.
	Materiales:	Lápiz, borrador, sacapuntas, hojas de papel bond tamaño carta en blanco, encuestas, 31 láminas y cronómetro

Fuente: Investigación de campo. Año 2016

ANEXO 2
INSTRUMENTOS UTILIZADOS EN EL PROGRAMA DE
INVESTIGACIÓN



UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-
EPELISTA: CINDY ANAMARIEL MOLLINADO YAT



TABLA 4
FICHA DE OBSERVACIÓN

Datos generales:
Unidad de Práctica:

Nombre del colaborador:

Puesto:

Fechas:

Problema de investigación: ¿Cómo sucede el estrés laboral en la atención al usuario?

INSTRUCCIONES:

Responder a la siguiente ficha de observación rellenando en los cuadros según la observación realizada.

V¹: El estrés laboral:

No.	Puntos a observar	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	Se queja constantemente					
2	Se encuentra cansado					
3	Está enfermo					
4	No ha reído					
5	Aún no ha comido					
6	Tareas laborales por realizar					
7	Se encuentra enojado					
8	Se le dificulta concentrarse					
9	Está de turno					
10	Relaciones interpersonales por debajo de lo esperado					

V²: La atención al usuario:

No.	Puntos a observar	Lunes	Martes	Miércoles	Jueves	Viernes
1	Es empático					
2	Sabe escuchar cuando el usuario le habla					
3	Mantiene contacto visual con el usuario					
4	Se distrae cuando la persona habla					
5	Intimida verbalmente al usuario.					
6	Al usuario se le observa intimidado.					
7	El usuario entró agresivo.					
8	El usuario se nota cansado cuando no aceleran su proceso					
9	Es cordial al saludar al usuario.					
10	Al usuario se le observa desconfiado.					

Fuente: Investigación de campo. Año 2016



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-
EPESISTA: CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT**



**TABLA 5
SISTEMA DE INDICADORES**

V1: El estrés laboral

No.	Puntos a observar	Indicadores	% Satisfacción
1	Se queja constantemente		
2	Se encuentra cansado		
3	Está enfermo		
4	No ha reído		
5	Aún no ha comido		
6	Tareas laborales por realizar		
7	Se encuentra enojado		
8	Se le dificulta concentrarse		
9	Está de turno		
10	Relaciones interpersonales por debajo de lo esperado		

V2: La atención al usuario

1	Es empático		
2	Sabe escuchar cuando el usuario le habla		
3	Mantiene contacto visual con el usuario		
4	Se distrae cuando la persona habla		
5	Intimida verbalmente al usuario.		
6	Al usuario se le observa intimidado.		
7	El usuario entró agresivo.		
8	El usuario se nota cansado cuando no aceleran su proceso		
9	Es cordial al saludar al usuario.		
10	Al usuario se le observa desconfiado.		

Fuente: Investigación de campo. Año 2016



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-
EPESISTA: CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT**



**TABLA 6
FICHA DE OBSERVACIÓN RESUMEN**

V1: El estrés laboral

No.	Puntos a observar	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Total
1	Se queja constantemente						
2	Se encuentra cansado						
3	Está enfermo						
4	No ha reído						
5	Aún no ha comido						
6	Tareas laborales por realizar						
7	Se encuentra enojado						
8	Se le dificulta concentrarse						
9	Está de turno						
10	Relaciones interpersonales por debajo de lo esperado						

V2: La atención al usuario

1	Es empático						
2	Sabe escuchar cuando el usuario le habla						
3	Mantiene contacto visual con el usuario						
4	Se distrae cuando la persona habla						
5	Intimida verbalmente al usuario.						
6	Al usuario se le observa intimidado.						
7	El usuario entró agresivo.						
8	El usuario se nota cansado cuando no aceleran su proceso						
9	Es cordial al saludar al usuario.						
10	Al usuario se le observa desconfiado.						

Fuente: Investigación de campo. Año 2016



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-
EPESISTA: CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT**



**TABLA 7
HOJA DE VACIADO**

		C1						C2					
V1: El estrés laboral		Semanas						Semanas					
No.	Puntos a observar	1	2	3	4	5	Total	1	2	3	4	5	Total
1	Se queja constantemente												
2	Se encuentra cansado												
3	Está enfermo												
4	No ha reído												
5	Aún no ha comido												
6	Tareas laborales por realizar												
7	Se encuentra enojado												
8	Se le dificulta concentrarse												
9	Está de turno												
10	Relaciones interpersonales por debajo de lo esperado												
V2: La atención al usuario													
1	Es empático												
2	Sabe escuchar cuando el usuario le habla												
3	Mantiene contacto visual con el usuario												
4	Se distrae cuando la persona habla												
5	Intimida verbalmente al usuario.												
6	Al usuario se le observa intimidado.												
7	El usuario entró agresivo.												
8	El usuario se nota cansado cuando no aceleran su proceso												
9	Es cordial al saludar al usuario.												
10	Al usuario se le observa desconfiado.												

Fuente: Investigación de campo. Año 2016



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-
EPESISTA: CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT**



**TABLA 8
VACIADO RESUMEN Y PUNTUACIÓN Z
EL ESTRÉS LABORAL**

V1: El estrés laboral		C1				C2			
No.	Puntos a observar	%	Media	S	Z	%	Media	S	Z
1	Se queja constantemente								
	Semana 1	0	0.6	0.894427191	-0.670820393	15	5	5.14781507	-0.388514345
	Semana 2	5	0.6	0.894427191	0.447213595	35	5	5.14781507	0.388514345
	Semana 3	10	0.6	0.894427191	1.565247584	65	5	5.14781507	1.55405738
	Semana 4	0	0.6	0.894427191	-0.670820393	10	5	5.14781507	-0.582771517
	Semana 5	0	0.6	0.894427191	-0.670820393	0	5	5.14781507	-0.971285862
2	Se encuentra cansado								
	Semana 1	5	10.8	6.300793601	-1.555359629	80	10.8	4.816637832	1.079591238
	Semana 2	80	10.8	6.300793601	0.825292865	30	10.8	4.816637832	-0.996545758
	Semana 3	70	10.8	6.300793601	0.507872532	80	10.8	4.816637832	1.079591238
	Semana 4	75	10.8	6.300793601	0.666582698	40	10.8	4.816637832	-0.581318359
	Semana 5	40	10.8	6.300793601	-0.444388466	40	10.8	4.816637832	-0.581318359
3	Está enfermo								
	Semana 1	0	0	0	0	0	0.8	1.788854382	-0.447213595
	Semana 2	0	0	0	0	0	0.8	1.788854382	-0.447213595
	Semana 3	0	0	0	0	20	0.8	1.788854382	1.788854382
	Semana 4	0	0	0	0	0	0.8	1.788854382	-0.447213595
	Semana 5	0	0	0	0	0	0.8	1.788854382	-0.447213595
4	No ha reído								
	Semana 1	0	0	0	0	30	3.2	3.633180425	0.770674636
	Semana 2	0	0	0	0	40	3.2	3.633180425	1.321156518
	Semana 3	0	0	0	0	10	3.2	3.633180425	-0.33028913
	Semana 4	0	0	0	0	0	3.2	3.633180425	-0.880771012
	Semana 5	0	0	0	0	0	3.2	3.633180425	-0.880771012
5	Aún no ha comido								
	Semana 1	60	9.6	2.19089023	1.095445115	0	0.8	1.303840481	-0.613571991
	Semana 2	40	9.6	2.19089023	-0.730296743	0	0.8	1.303840481	-0.613571991
	Semana 3	60	9.6	2.19089023	1.095445115	5	0.8	1.303840481	0.153392998
	Semana 4	40	9.6	2.19089023	-0.730296743	15	0.8	1.303840481	1.687322975
	Semana 5	40	9.6	2.19089023	-0.730296743	0	0.8	1.303840481	-0.613571991
6	Tareas laborales por realizar								
	Semana 1	75	13.8	3.271085447	0.366850704	75	12.6	3.130495168	0.766651878
	Semana 2	80	13.8	3.271085447	0.672559625	60	12.6	3.130495168	-0.191662969
	Semana 3	75	13.8	3.271085447	0.366850704	80	12.6	3.130495168	1.08609016
	Semana 4	75	13.8	3.271085447	0.366850704	60	12.6	3.130495168	-0.191662969
	Semana 5	40	13.8	3.271085447	-1.773111737	40	12.6	3.130495168	-1.469416099
7	Se encuentra enojado								
	Semana 1	0	0.2	0.447213595	-0.447213595	50	5.4	3.577708764	1.285739087
	Semana 2	0	0.2	0.447213595	-0.447213595	40	5.4	3.577708764	0.726722093
	Semana 3	0	0.2	0.447213595	-0.447213595	20	5.4	3.577708764	-0.391311896
	Semana 4	5	0.2	0.447213595	1.788854382	5	5.4	3.577708764	-1.229837388
	Semana 5	0	0.2	0.447213595	-0.447213595	20	5.4	3.577708764	-0.391311896

8	Se le dificulta concentrarse								
	Semana 1	65	12.6	3.78153408	0.105777177	55	7.4	4.615192304	0.780032502
	Semana 2	75	12.6	3.78153408	0.634663062	35	7.4	4.615192304	-0.086670278
	Semana 3	70	12.6	3.78153408	0.37022012	65	7.4	4.615192304	1.213383892
	Semana 4	75	12.6	3.78153408	0.634663062	20	7.4	4.615192304	-0.736697363
	Semana 5	30	12.6	3.78153408	-1.745323422	10	7.4	4.615192304	-1.170048753
9	Está de turno								
	Semana 1	0	0	0	0	0	4	6.92820323	-0.577350269
	Semana 2	0	0	0	0	0	4	6.92820323	-0.577350269
	Semana 3	0	0	0	0	80	4	6.92820323	1.732050808
	Semana 4	0	0	0	0	20	4	6.92820323	0
	Semana 5	0	0	0	0	0	4	6.92820323	-0.577350269
10	Relaciones interpersonales por debajo de lo esperado								
	Semana 1	0	1	1.732050808	-0.577350269	0	1.2	1.788854382	-0.670820393
	Semana 2	0	1	1.732050808	-0.577350269	10	1.2	1.788854382	0.447213595
	Semana 3	20	1	1.732050808	1.732050808	20	1.2	1.788854382	1.565247584
	Semana 4	5	1	1.732050808	0	0	1.2	1.788854382	-0.670820393
	Semana 5	0	1	1.732050808	-0.577350269	0	1.2	1.788854382	-0.670820393

Fuente: Investigación de campo. Año 2016



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
CENTRO UNIVERSITARIO DEL NORTE -CUNOR-
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA
EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO -EPS-
EPESISTA: CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT**



**TABLA 9
VACIADO RESUMEN Y PUNTUACIÓN Z
LA ATENCIÓN AL USUARIO**

V2: La atención al usuario		C1				C2			
1	Es empático								
	Semana 1	5	0.6	0.547722558	0.730296743	0	0.4	0.547722558	-0.730296743
	Semana 2	0	0.6	0.547722558	-1.095445115	0	0.4	0.547722558	-0.730296743
	Semana 3	5	0.6	0.547722558	0.730296743	5	0.4	0.547722558	1.095445115
	Semana 4	5	0.6	0.547722558	0.730296743	0	0.4	0.547722558	-0.730296743
	Semana 5	0	0.6	0.547722558	-1.095445115	5	0.4	0.547722558	1.095445115
2	Sabe escuchar cuando el usuario le habla								
	Semana 1	30	4.8	1.303840481	0.920357987	45	4	3.082207001	1.622214211
	Semana 2	25	4.8	1.303840481	0.153392998	10	4	3.082207001	-0.648885685
	Semana 3	15	4.8	1.303840481	-1.38053698	20	4	3.082207001	0
	Semana 4	30	4.8	1.303840481	0.920357987	5	4	3.082207001	-0.973328527
	Semana 5	20	4.8	1.303840481	-0.613571991	20	4	3.082207001	0
3	Mantiene contacto visual con el usuario								
	Semana 1	40	5.2	2.167948339	1.291543691	45	4.8	2.774887385	1.513574937
	Semana 2	35	5.2	2.167948339	0.830278087	15	4.8	2.774887385	-0.648674973
	Semana 3	15	5.2	2.167948339	-1.014784329	20	4.8	2.774887385	-0.288299988
	Semana 4	20	5.2	2.167948339	-0.553518725	10	4.8	2.774887385	-1.009049958
	Semana 5	20	5.2	2.167948339	-0.553518725	30	4.8	2.774887385	0.432449982
4	Se distrae cuando el usuario le habla								
	Semana 1	30	6	2.121320344	0	35	2.4	2.880972058	1.596683309
	Semana 2	15	6	2.121320344	-1.414213562	0	2.4	2.880972058	-0.833052161
	Semana 3	30	6	2.121320344	0	15	2.4	2.880972058	0.20826304
	Semana 4	45	6	2.121320344	1.414213562	10	2.4	2.880972058	-0.138842027
	Semana 5	30	6	2.121320344	0	0	2.4	2.880972058	-0.833052161
5	Intimida verbalmente al usuario								
	Semana 1	0	0	0	0	35	2	2.915475947	1.714985851
	Semana 2	0	0	0	0	5	2	2.915475947	-0.34299717
	Semana 3	0	0	0	0	0	2	2.915475947	-0.685994341
	Semana 4	0	0	0	0	0	2	2.915475947	-0.685994341
	Semana 5	0	0	0	0	10	2	2.915475947	0
6	El usuario se siente intimidado								
	Semana 1	15	2.6	2.701851217	0.148046642	45	2.4	3.78153408	1.745323422
	Semana 2	5	2.6	2.701851217	-0.592186568	10	2.4	3.78153408	-0.105777177
	Semana 3	10	2.6	2.701851217	-0.222069963	0	2.4	3.78153408	-0.634663062
	Semana 4	35	2.6	2.701851217	1.628513062	5	2.4	3.78153408	-0.37022012
	Semana 5	0	2.6	2.701851217	-0.962303173	0	2.4	3.78153408	-0.634663062
7	El usuario entró agresivo								
	Semana 1	0	2.6	1.816590212	-1.431252895	10	0.6	0.894427191	1.565247584
	Semana 2	15	2.6	1.816590212	0.220192753	0	0.6	0.894427191	-0.670820393
	Semana 3	25	2.6	1.816590212	1.321156518	0	0.6	0.894427191	-0.670820393
	Semana 4	10	2.6	1.816590212	-0.33028913	0	0.6	0.894427191	-0.670820393
	Semana 5	15	2.6	1.816590212	0.220192753	5	0.6	0.894427191	0.447213595

8	El usuario se nota cansado cuando no aceleran su proceso								
	Semana 1	35	10	3.674234614	-0.816496581	50	3.8	3.768288736	1.645309167
	Semana 2	50	10	3.674234614	0	15	3.8	3.768288736	-0.212297957
	Semana 3	75	10	3.674234614	1.360827635	10	3.8	3.768288736	-0.477670403
	Semana 4	60	10	3.674234614	0.544331054	0	3.8	3.768288736	-1.008415296
	Semana 5	30	10	3.674234614	-1.088662108	20	3.8	3.768288736	0.053074489
9	Es cordial al saludar al usuario								
	Semana 1	55	6.6	4.037325848	1.08983029	0	1	0.707106781	-1.414213562
	Semana 2	25	6.6	4.037325848	-0.396301924	5	1	0.707106781	0
	Semana 3	5	6.6	4.037325848	-1.387056733	10	1	0.707106781	1.414213562
	Semana 4	50	6.6	4.037325848	0.842141588	5	1	0.707106781	0
	Semana 5	30	6.6	4.037325848	-0.148613221	5	1	0.707106781	0
10	Al usuario se le observa desconfiado.								
	Semana 1	50	10.6	4.277849927	-0.140257375	55	4.4	4.159326869	1.586795222
	Semana 2	50	10.6	4.277849927	-0.140257375	5	4.4	4.159326869	-0.817439963
	Semana 3	85	10.6	4.277849927	1.496078663	10	4.4	4.159326869	-0.577016444
	Semana 4	55	10.6	4.277849927	0.093504916	10	4.4	4.159326869	-0.577016444
	Semana 5	25	10.6	4.277849927	-1.30906883	30	4.4	4.159326869	0.384677629

Fuente: Investigación de campo. Año 2016

**ANEXO 3
FOTOGRAFÍAS**

FOTOGRAFÍA 1
ARMONIZACIÓN DE LA CLÍNICA PSICOLÓGICA



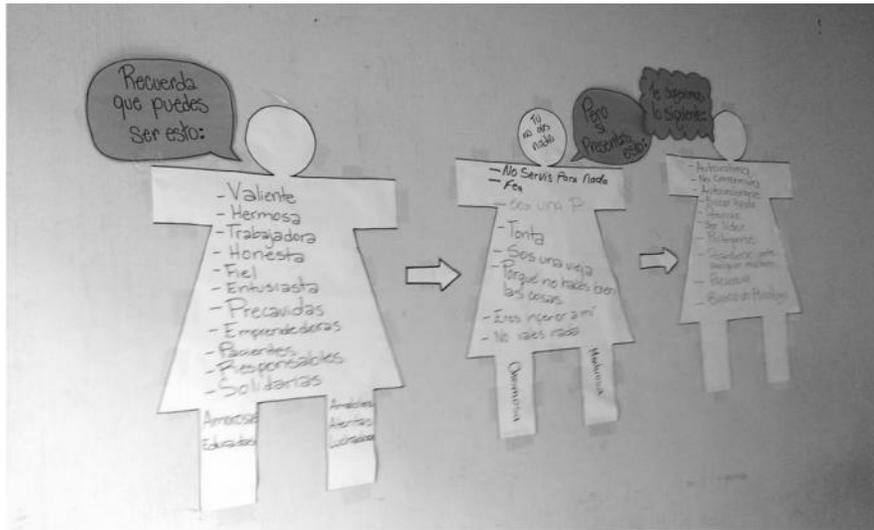
Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2016

FOTOGRAFÍA 2
TALLER VIVENCIAL CON COLABORADORAS Y PASANTES



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2016

FOTOGRAFÍA 3 MURAL INFORMATIVO



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2016

FOTOGRAFÍA 4 ESCUELA PARA PADRES



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2016

FOTOGRAFÍA 5 TALLER VIVENCIAL VIOLENCIA ESCOLAR



Tomada por: Lili Fuentes. Año 2016

FOTOGRAFÍA 6 CHARLA MOTIVACIONAL CON COLABORADORES



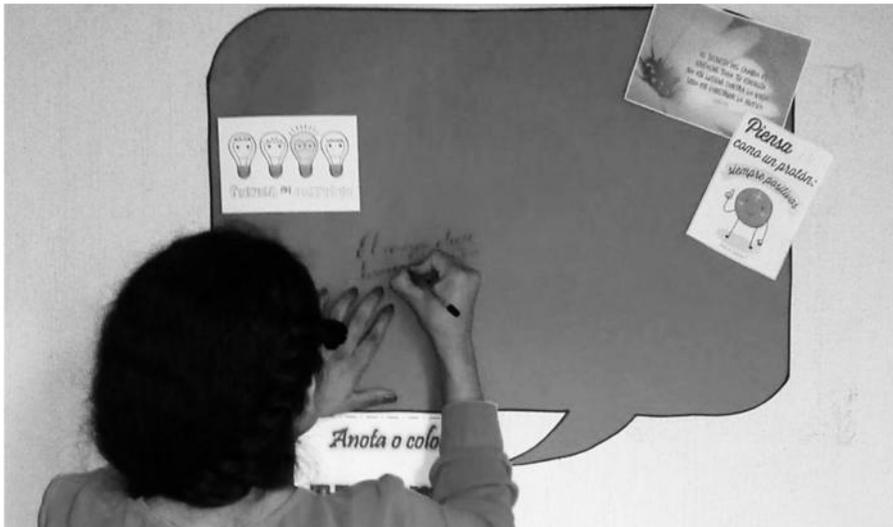
Tomada por: Lili Fuentes. Año 2016

FOTOGRAFÍA 7 VITALIZADOR CON COLABORADORES



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2016

FOTOGRAFÍA 8 MURAL POSITIVO



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2016

FOTOGRAFÍA 9 JUEGO DE ROLES



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2016

FOTOGRAFÍA 10 JUEGO DE ROLES



Tomada por: Cindy Mollinedo. Año 2016

No. 135-2017

**USAC
CUNOR**

Universidad de San Carlos de Guatemala
Centro Universitario del Norte



El Director del Centro Universitario del Norte de la Universidad de San Carlos de Guatemala, luego de conocer los dictámenes de la Comisión de Trabajos de Graduación de la carrera de:

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

Al trabajo titulado:

INFORME FINAL DEL EJERCICIO PROFESIONAL SUPERVISADO, REALIZADO EN EL JUZGADO DE PAZ PENAL DE FALTAS DEL ORGANISMO JUDICIAL, UBICADO EN COBÁN, ALTA VERAPAZ

Presentado por el (la) estudiante:

CINDY ANAMARIEL MOLLINEDO YAT

Autoriza el

IMPRIMASE

Cobán, Alta Verapaz 15 de Junio de 2017.

Lic. Erwin Gonzalo Eskenasy Morales
DIRECTOR

