



CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS

**“LOS MECANISMO DE DEFENSA PSICOLOGICOS EN LOS SERES HUMANOS
Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”**

**Trabajo de Titulación previó la obtención del título de Tecnólogo en
Administración de Recursos Humanos**

AUTOR: TANIA MARISOL MUÑOZ LÓPEZ

DIRECTOR: FABIAN JARA

Quito, 2018

ACTA DE APROBACIÓN DEL PROYECTO DE GRADO

Quito, 14 de Mayo de 2018

El equipo asesor del trabajo de Titulación del Sr. (Srta.) MUÑOZ LOPEZ TANIA MARISOL de la carrera de ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS - PERSONAL cuyo tema de investigación fue: LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS, EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL una vez considerados los objetivos del estudio, coherencia entre los temas y metodologías desarrolladas; adecuación de la redacción, sintaxis, ortografía y puntuación con las normas vigentes sobre la presentación del escrito, resuelve: APROBAR el proyecto de grado, certificando que cumple con todos los requisitos exigidos por la institución.


PSIC. JARA FABIÁN
Tutor del Proyecto


DR. FUEL EDGAR
Lector del Proyecto


ING. FRANKLIN CEVALLOS
Director de Escuela


ING. GIOVANNI URBINA
Coordinador de la Unidad de Titulación

CAMPUS 1 - MATRIZ	CAMPUS 2 - LOGROÑO	CAMPUS 3 - BRACAMOROS	CAMPUS 4 - BRASIL	CAMPUS 5 - YACUAMBÍ
de la Prensa N45-268 y Logroño Teléfono: 2255460 / 2269900 mail: instituto@cordillera.edu.ec ág. Web: www.cordillera.edu.ec	Calle Logroño Oe 2-84 y Av. de la Prensa (esq.) Edif. Cordillera Telfs.: 2430443 / Fax: 2433649	Bracamoros N15 - 163 y Yacuambí (esq.) Telf.: 2262041	Av. Brasil N46-45 y Zamora Telf.: 2246036	Yacuambí Oe2-36 y Bracamoros. Telf: 2249994

FOMENTAR LA EQUIDAD LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD FÍSICA EN EL DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DEL CONTAC CENTER DE LA CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES CNT, MEDIANTE LA ELABORACIÓN DE UN PLAN DE CAPACITACIÓN. DMQ ZONA NORTE 2017-2018

DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Tania Marisol Muñoz López, declaro bajo juramento que la investigación es absolutamente original, autentica, es de mi autoría, que se han citado las fuentes correspondientes y que en su ejecución se respetaron las disposiciones legales que protegen los derechos de autor vigentes. Las ideas, doctrinas, resultados y conclusiones a los que he llegado son de mi absoluta responsabilidad



Tania Marisol Muñoz López

C.C: 172188065-4

LICENCIA DE USO NO COMERCIAL

Yo, Tania Marisol Muñoz López, portador de la cédula de ciudadanía signada con el No. 1721880654 de conformidad con lo establecido en el Artículo 110 del Código de Economía Social de los Conocimientos, la Creatividad y la Innovación (INGENIOS) que dice: “En el caso de las obras creadas en centros educativos, universidades, escuelas politécnicas, institutos superiores técnicos, tecnológicos, pedagógicos, de artes y los conservatorios superiores, e institutos públicos de investigación como resultado de su actividad académica o de investigación tales como trabajos de titulación, proyectos de investigación o innovación, artículos académicos, u otros análogos, sin perjuicio de que pueda existir relación de dependencia, la titularidad de los derechos patrimoniales corresponderá a los autores. Sin embargo, el establecimiento tendrá una licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial de la obra con fines académicos. Sin perjuicio de los derechos reconocidos en el párrafo precedente, el establecimiento podrá realizar un uso comercial de la obra previa autorización a los titulares y notificación a los autores en caso de que se traten de distintas personas. En cuyo caso corresponderá a los autores un porcentaje no inferior al cuarenta por ciento de los beneficios económicos resultantes de esta explotación. El mismo beneficio se aplicará a los autores que hayan transferido sus derechos a instituciones de educación superior o centros educativos.”, otorgo licencia gratuita, intransferible y no exclusiva para el uso no comercial del proyecto denominado “Los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos y su influencia en el medio laboral” con fines académicos al Instituto Tecnológico Superior Cordillera.



Tania Marisol Muñoz López

C.C: 172188065-4

Quito, junio 2018

AGRADECIMIENTO

A Dios por darme salud y vida para continuar con los diseños proyectados, el alcanzar mis metas y conquistar los sueños anhelados.

A mi familia que con su apoyo incondicional, día tras noche, me apoyaron en todo lo caminos sin permitirme desviarme de mi propósito y siempre creyeron en todas mis decisiones. En especial a mi madre, sin ella mi mundo no me pertenecería.

A mis amigos que sin ellos, el camino habría sido más complicado, por siempre darme el apoyo incondicional y estar conmigo en todas partes. En especial aquella persona, que sin descanso acompañó mis alegrías y tristezas.

A quien me dio un nuevo motor de vida, por quien luchar y amar eternamente.

A todos los docentes que con su trabajo y desempeño, han forjado nuevos retos y han hecho de mí, una profesional a la altura rica en conocimientos, experiencias y valores. También por ser amigos incondicionales, que con sus consejos fui madurando. Agradezco especialmente a la Ing. Diana Méndez y Dr. Fabián Jara, por enrumbar mí camino, enseñarme a creer que todo es posible y que los errores son lecciones que da la vida, también por creer en mi proyecto y retar mis conocimientos.

DEDICATORIA

Este esfuerzo es dedicado a Dios y a mi familia, mis abuelitos sin sus ojos de esperanza no habría crecido tanto. Fanny Carrión, mamita mía te dedico todo este esfuerzo para que desde el cielo te sientas orgullosa de mí.

Mi madre, amiga y compañera fiel que cada día confío, oro por mí y no dejo que me rinda. Mi padre que sin sus desveladas no sentiría la protección de estar a su lado. Mis hermanos, ángeles que me tomando mi mano me enseñaron el camino. Juan que a pesar de mis equivocaciones no dejo de confiar en mí, Aquiles me enseñaste a no renunciar, enfrentarme a la vida y saber que puedo conquistar todo, aunque sea difícil.

A mi segunda madre Pilar López, te dedico esto porque me enseñaste el sentido de vivir la magia en cualquier instante.

A mi hijo, a quien esperaba tanto, quien con su bendición dio un nuevo brillo en mis días, te dedico este logro y el resto de mi vida.

A mis amigos por acompañarme en este camino, por hacer que el miedo se transforme en risas y hacerme sentir como en casa, en especial a ti gorda.

Rudolfo y Bruce, por siempre recibirme en casa y levantarme el ánimo con su dulzura.

“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

INDICE GENERAL

DECLARACIÓN DE AUTORÍA.....	I
LICENCIA DE USO NO COMERCIAL	II
AGRADECIMIENTO	III
DEDICATORIA	IV
INDICE GENERAL	V
ÍNDICE TABLA	VIII
ÍNDICE DE IMÁGENES	IX
INDICE DE APENDICE	X
RESUMEN EJECUTIVO	XI
ABSTRACT	XII
CAPÍTULO I.....	1
EL PROBLEMA.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	2
1.3. OBJETIVO GENERAL	2
1.3.1. Objetivo General.-	3
1.4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	3
CAPITULO II.....	4
MARCO TEÓRICO.....	4
2.1. ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	4
2.2. FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA	5

2.2.1. Historia de la Psicología	5
2.2.2. Funciones del Yo	8
2.3. FUNDAMENTACIÓN CONCEPTUAL	12
2.3.1. Generalidades	12
2.3.2. Mecanismos de defensa. Criterios de clasificación.	13
2.3.3. Principales mecanismos de defensa.....	14
2.4. FUNDAMENTACIÓN LEGAL	19
2.5. FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	20
2.6. CARACTERIZACIÓN DE LAS VARIABLES	20
2.7. INDICADORES	21
2.7.1. Psicología del Yo. Universidad de Buenos Aires. Mabel Rosenvald.....	22
2.7.2. Curso Básico de Psicoanálisis de Alberto Tallaferró.	22
2.7.3. La Programación Neurolingüística.....	22
2.7.4. La inteligencia emocional, autoestima y el trabajo.	23
CAPITULO III	35
METODOLOGÍA.....	35
3.1. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	36
3.3. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	37
3.4. INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
3.4.1. La Encuesta.....	37
3.4.2. Tabulación	38
3.4.3. Entrevista	39
3.5. PROCEDIMIENTOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.6. RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	40
CAPITULO IV.....	41
PROCESAMIENTO Y ANALISIS.....	41
4.1. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE CUADROS ESTADÍSTICOS	41
4.1.1. Tabulación	41
4.2. CONCLUSIONES DEL ANÁLISIS.....	57
4.2.1. Entrevista	57

4.2.2. Conclusiones de entrevistas.....	58
4.3. RESPUESTAS A LA HIPÓTESIS O INTERROGANTES DE INVESTIGACIÓN..	59
4.3.1. Fundamentación de la hipótesis.....	59
PAPER.....	62
CAPITULO V	63
PROPUESTA	63
5.1. ANTECEDENTES	63
5.1.1. Instituto Superior Juan XXIII, juan23.edu.ar	64
5.1.2. Proforma de capacitación Dra. Marcela Tulcanaza.....	66
5.2. JUSTIFICACIÓN	67
5.3. DESCRIPCIÓN	67
5.4. FORMULACIÓN DEL PROCESO DE APLICACIÓN DE LA PROPUESTA.....	68
CAPITULO VI.....	70
ASPECTOS ADMINISTRATIVOS	70
6.1. RECURSOS.....	70
6.1.1. Recurso Humano	70
6.1.2. Recursos Audiovisuales.....	70
6.1.3. Infraestructura.....	71
6.1.4. Material de apoyo	71
6.2. PRESUPUESTO.....	71
6.3. CRONOGRAMA	72
CAPITULO VI.....	73
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	73
7.1. CONCLUSIONES	73
7.2. RECOMENDACIONES	74
BIBLIOGRAFIA	75
APENDICE I.....	77
1.1. Encuestas	77
APENDICE II	78
2.1. Entrevistas	78

ÍNDICE TABLA

Tabla N.- 1 Funciones del Yo.....	10
Tabla N° 2.- Población de encuestas.	36
Tabla N° 3.- Población de entrevistas.	36
Tabla N° 4. Género	41
Tabla N.- 5, Pregunta. 1	43
Tabla N.- 6, Pregunta. 2	44
Tabla N.- 7, Pregunta. 3	45
Tabla N.- 8, Pregunta. 4	47
Tabla N.- 9, Pregunta. 5	48
Tabla N.- 10, Pregunta. 6	49
Tabla N.- 11, Pregunta. 7	50
Tabla N.- 12, Pregunta. 8	52
Tabla N.- 13, Pregunta. 9	53
Tabla N.- 14, Pregunta. 10	54
Tabla N.- 15, Pregunta. 11	55
Tabla N.- 16, Pregunta. 12	56
Tabla N.- 17. Presupuesto	71
Tabla N.- 18. Cronograma	72

ÍNDICE DE IMÁGENES

Figura 1.....	42
Figura 2, Pregunta 1.....	43
Figura 3, Pregunta 2.....	44
Figura 4, Pregunta 3.....	46
Figura 5, Pregunta 4.....	47
Figura 6, Pregunta 5.....	48
Figura 7, Pregunta 6.....	49
Figura 8, Pregunta 7.....	51
Figura 9, Pregunta 8.....	52
Figura 10, Pregunta 9.....	53
Figura 11, Pregunta 10.....	54
Figura 12, Pregunta 11.....	55
Figura 13, Pregunta 12.....	57

INDICE DE APÉNDICE

APENDICE I

1.1. Entrevistas	77
------------------------	----

APENDICE II

1.2. Entrevistas	78
------------------------	----

RESUMEN EJECUTIVO

La relación existente entre el Departamento de Talento Humano, medio laboral y mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, promueve la necesidad de investigar sobre el daño que ocasionan al desconocer de sus efectos dentro de la organización y las alteraciones que generan en el colaborador.

El mal uso de la información y el desinterés, pueden provocar que aumente muchos conflictos laborales, sin encontrar el sentido de estos mecanismos, por eso es de suma importancia que los departamentos jerárquicos y de control, sepan sobre ello y puedan derivar al profesional en psicología oportunamente.

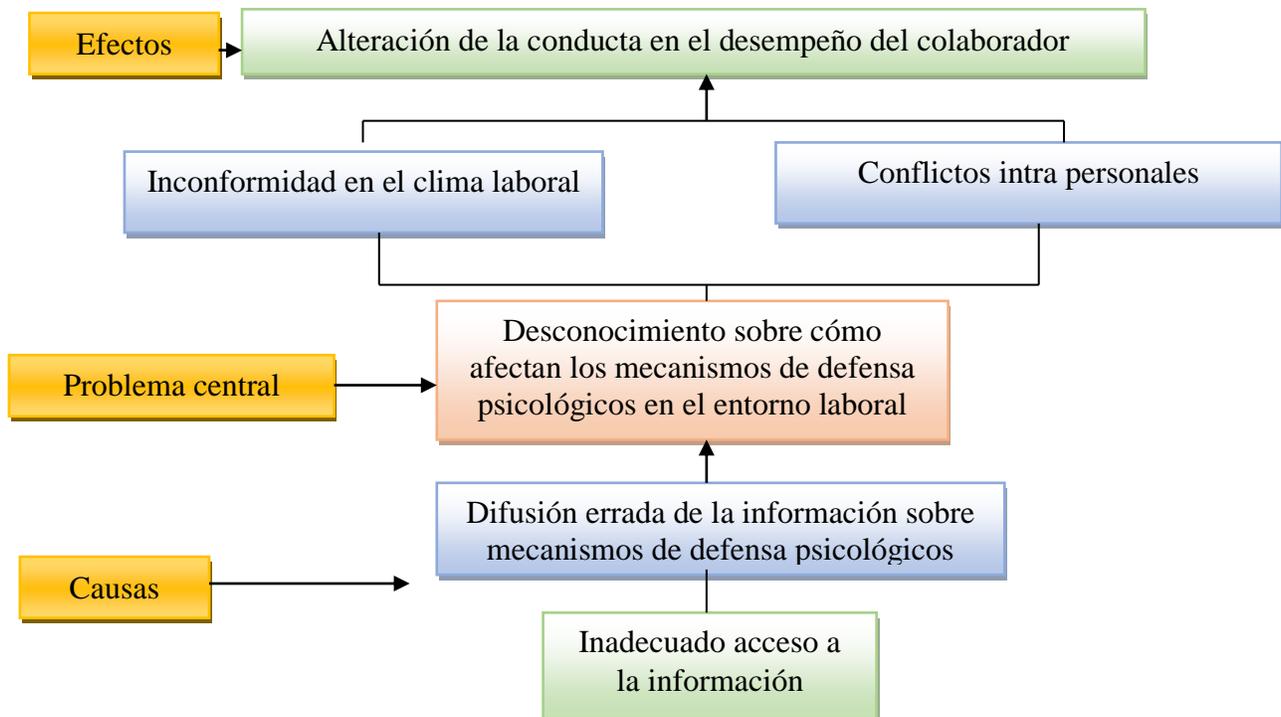
ABSTRACT

The relationship between the Department of Human Talent, work environment and psychological defense mechanisms in the humans, promotes the need to investigate the damage caused by not knowing their effects within the organization and the changes they generate in the collaborator.

The misuse of information and disinterest, can cause many labor conflicts, without finding the meaning of these mechanisms, so it is very important that the hierarchical and control departments, know about it and can refer to the professional in psychology opportunely.

CAPÍTULO I EL PROBLEMA

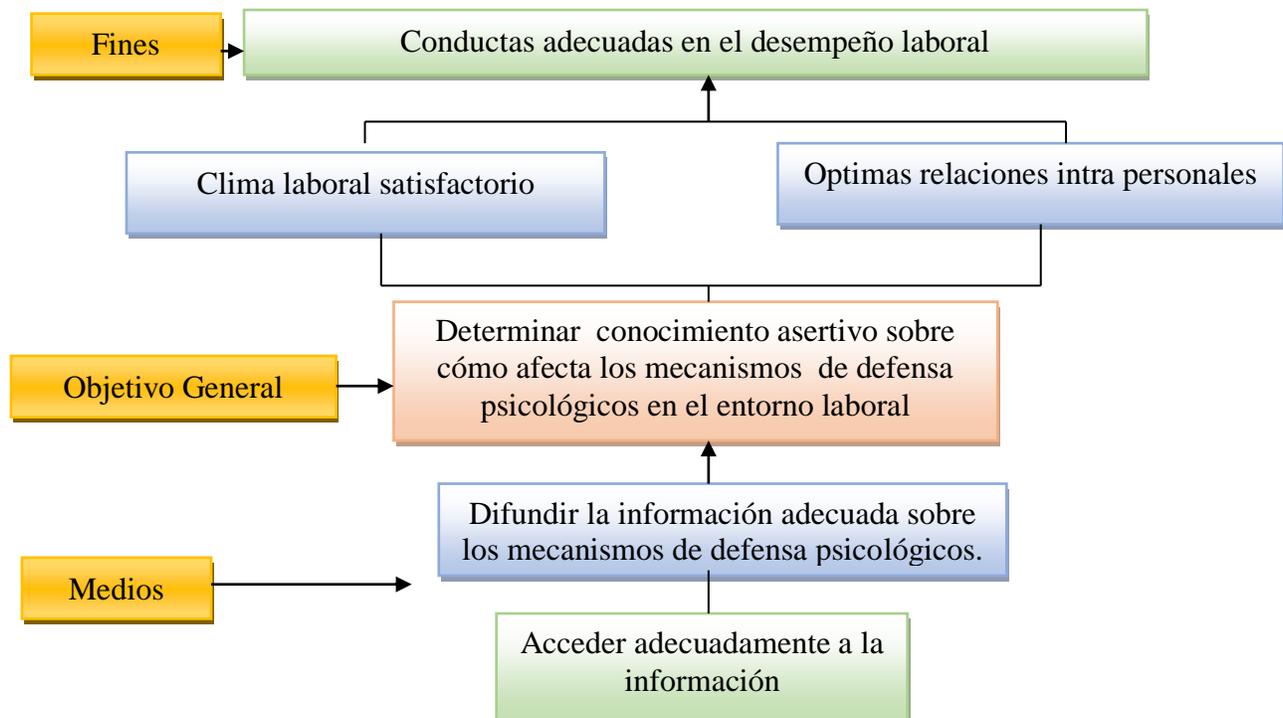
1.1. Planteamiento del problema



1.2. Formulación del problema

Se debe manifestar que a causa de un inadecuado acceso a la información, se ha provocado que se dé una difusión errada de la información sobre los mecanismos de defensa psicológicos, mismos que determinaron que se desarrolle el problema central que es “ Desconocimiento sobre cómo afectan los mecanismos de defensa psicológicos en el entorno laboral, mismos que han desarrollado, efectos como la inconformidad en el clima laboral y los conflictos intra personales que se muestran por medio de las alteraciones de la conducta en el desempeño laboral del colaborados.

1.3. Objetivo General



“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

1.3.1. Objetivo General.-

Determinar conocimiento asertivo sobre cómo afecta los mecanismos de defensa psicológicos en el entorno laboral.

Dentro del proyecto y analizando el árbol de problemas podemos llegar a que los objetivos dentro de la investigación serán conseguir que el acceso a la información sea adecuado y esto provocará que el difundir la información sobre los mecanismos de defensa sea adecuada, así mismo el de determinar conocimiento asertivo sobre cómo afectan los mecanismos de defensa psicológicos en el entorno laboral, este provocaría que el clima laboral sea satisfactorio y que las relaciones intra personales sean optimas, que facilitan potencializar las conductas adecuadas para el desempeño laboral de los colaboradores.

1.4. Objetivos específicos

- Acceder adecuadamente a la información.
- Difundir la información adecuadamente sobre los mecanismos de defensa psicológicos.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes del Estudio

Según (Vels) manifiesta que: Los mecanismos de defensa son funciones psíquicas reguladoras que se asemejan a la manera de trabajar de un relé. Su misión, dentro del psiquismo, es la de regular las cargas de energía (disminuyendo la tensión psíquica) para "proteger" el equilibrio y evitar toda clase de trastornos o perturbaciones producidas por exceso de excitación emocional (Vels).

De las cuatro emociones básicas generadoras de distintos estados anímicos, hay dos capaces de producir alteraciones en el equilibrio psíquico: el "pánico" y la "cólera". (Vels)

Según lo manifestado anteriormente, es de suma importancia realizar un estudio exhaustivo en la relación existente entre los mecanismos de defensa psicológico y el medio laboral. Mismos que cuando los colaboradores se sienten en circunstancias de excesiva presión, ansiedad y posibles amenazas dentro de su entorno laboral, su reacción ante estos acontecimientos desarrollará un proceso psicológico que da como medida de protección.

Así mismo, Augusto Vels, afirma que es una medida en la cual el colaborador desarrollará los mecanismos de defensa psicológico, con la información adecuada se podrá obtener el equilibrio emocional deseado y promueve la estabilidad laboral libre de toxicidad.

El poder colaborar, entender e identificar en el medio laboral, los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, ayudará a fortalecer el vínculo entre los colaboradores y también el determinar estrategias para manejar situaciones de conflicto y así dar solución a la organización.

2.2. Fundamentación teórica

2.2.1. Historia de la Psicología.

La psicología empezó a ser reconocida como disciplina científica distinguible de la filosofía o la fisiología a fines del siglo XIX, y tiene sus raíces en periodos más antiguos de la historia de la humanidad. En el Papiro Ebers (aprox. 1550 adC) se encuentra una breve descripción de la depresión clínica. (psicoaraujo)

El texto está lleno de encantamientos y recetas mágicas para alejar demonios y otras supersticiones, y también se puede observar una larga tradición de práctica empírica y observación de este tipo de problemas. (psicoaraujo)

A pesar del origen griego de la palabra Psicología, en la cultura helénica sólo existen referencias a la psique (esto es, alma o espíritu), como una fuente de preocupación de los filósofos post-socráticos (Platón y Aristóteles en particular) ante cuestionamientos acerca de si el hombre, desde el nacimiento, contaba con ciertas conocimientos y habilidades, o si esto lo adquiriría con la experiencia. Los cuestionamientos también se relacionaban con la capacidad del hombre para conocer el mundo. (psicoaraujo)

Estas interrogantes contaron con un gran número de aportaciones de la filosofía, que intentaban explicar la naturaleza de la psique, sus aptitudes, y los contenidos adquiridos. Hasta el siglo XVI no hubo planteamientos pre-científicos al respecto. (psicoaraujo)

René Descartes afirmaba que el cuerpo funcionaba como una máquina mecánica perfecta, distinguiendo la del alma porque esta era independiente y única, con algunas ideas innatas que serían determinantes para ordenar la experiencia que los individuos tendrían del mundo. (psicoarajujo)

Thomas Hobbes y John Locke, de la tradición empírica inglesa, le daban un lugar muy importante a la experiencia en el conocimiento humano, destacando el papel de los sentidos para recoger información del mundo físico, de lo cual se desprendía el concepto de verificación de las ideas correctas por contrastación con la información sensorial. (psicoarajujo)

En el siglo XVI la psicología aún era considerada algo así como parte de la teología, pero la aparición de las disciplinas médicas impulsó la concepción de lo espiritual (lo relacionado con el alma) en términos de funciones cerebrales. (psicoarajujo)

En este momento se sitúan las referencias de Thomas Willis a la Psicología en La doctrina del Alma, y su tratado de anatomía de 1672 De Anima Brutorum (Dos discursos acerca del alma de los brutos). (psicoarajujo)

En el siglo XIX aparecieron los primeros intentos de adoptar métodos específicos para ahondar en el conocimiento del comportamiento humano, que es lo que se entiende como psicología científica, hecho que es asociado a Willhelm Wundt (1832-1920), un profesor de medicina y fisiología de la Universidad de Leipzig fundó en Leipzig el primer Instituto de Psicología en el mundo, y el primer laboratorio científico de psicología, en 1879. (psicoarajujo)

Este hecho es la fundación de la Psicología como ciencia formal. Wundt y sus discípulos se concentraron en el estudio de los contenidos de la consciencia, mediante el método de la introspección rigurosa, que consistía en la descripción de las percepciones y sensaciones que el observador tenía ante la estimulación y las primeras Escuelas psicológicas empezaron a establecerse: el Estructuralismo de Wundt y Titchener, y el Funcionalismo del médico y filósofo William James. (psicoarajujo)

El primero se concentraba en la forma y la estructura de los contenidos de la conciencia, y el segundo en los actos y funciones de la mente. Hacia 1900, Freud estableció el método psicoanalítico, que ha ejercido una gran influencia sobre la gran influencia moderna.

(psicoaraujo) En 1920, John Watson publicó el ensayo que definía la escuela que se conocería como conductismo, y a principios de este siglo el neurólogo Sigmund Freud creó su propia teoría, el psicoanálisis. (psicoaraujo) Estas teorías siguieron desarrollándose, la primera con el trabajo de B.F. Skinner y la segunda a través del trabajo de autores como Carl Gustav Jung, Anna Freud, Melanie Klein, Erik Erikson, Erich Fromm, Jacques Lacan, etc. Jean Piaget fue quien realizó una de las mayores aportaciones a la Psicología del siglo XX, al desarrollar la teoría de la epistemología genética, sobre la construcción del aspecto cognitivo del sistema psíquico. (psicoaraujo)

Dentro (psicoaraujo). Enfoque psicoanalítico. Sigmund Freud (1856-1939) fue el fundador del Psicoanálisis. Postulados:

- El objeto de estudio son los procesos mentales inconscientes que determinan la conducta.
- Los problemas psicológicos estaban basados en experiencias traumáticas en la infancia de origen sexual, y en deseos insatisfechos. (psicoaraujo)
- El ser humano está dirigido por impulsos: vida (eros) y muerte (tánatos). (psicoaraujo)
- La energía psíquica o libido tiende a satisfacer los impulsos ya sea de forma real o imaginaria. (psicoaraujo)
- Estas tendencias chocan con las normas morales y sociales. (psicoaraujo)
- El individuo tiende a reprimirlas, expulsándolas de la conciencia al inconsciente. (psicoaraujo)
- Método: Introspección: análisis de lapsus, actos fallidos, contenidos de los sueños, asociación libre de ideas. (psicoaraujo)

2.2.2. Funciones del Yo

No se puede aislar una de otra las funciones del yo; trabarse en lucha con las exigencias instintivas, con el superyó y con las exigencias del mundo externo: deben unificarse estas tres esferas independientes de acuerdo con el principio de la “función múltiple” de la cual nos habla Fenichel en su clásica obra “Teoría psicoanalítica de la neurosis” (Paidós, pág. 533). (Spagnuolo) Incluso hay trastornos que derivan de la forma de coordinar los impulsos provenientes de las tres fuentes, es decir, la función múltiple del yo puede estar a su vez perturbada (Fenichel, 582). (Spagnuolo)

Las relaciones entre las instancias (YO – ELLO – SUPERYO), influyen a su vez sobre las relaciones con otras instancias. Por ejemplo, los conflictos entre el yo y el ello o entre yo y el superyó, obligan al yo a cambiar su conducta con los objetivos externos (Fenichel, 566). A pesar de esta complejidad en las interrelaciones, expondremos brevemente cada conflicto por separado, por razones didácticas. (Spagnuolo)

Examinemos ejemplos de cada conflicto.

1.- YO – ELLO. Es el conflicto central de la neurosis, donde el superyó puede aliarse con el ello o bien con el yo, según el tipo de trastorno neurótico. También está involucrada una alianza yo-realidad externa contra el ello, de manera que, a partir del conflicto de base yo – ello, tenemos las siguientes variantes: (Spagnuolo)

Yo realidad versus ello: el yo del neurótico obedece al mundo externo y se vuelve contra el ello mediante la iniciación de una represión. (Spagnuolo)

Yo + realidad+ superyó versus yo: en las neurosis el yo obedeciendo las exigencias de la realidad (y el superyó), reprime las reivindicaciones pulsionales (Laplanche, “Diccionario de psicoanálisis”, pág. 323). (Spagnuolo)

Yo versus ello + superyó: Especialmente en las neurosis obsesivas, todas las defensas yoicas usadas contra los instintos pueden terminar también dirigidas contra los sentimientos de culpa provenientes del superyó (Fenichel, 157). (Spagnuolo) En esta fórmula vemos también otro aspecto: una alianza ello – superyó. Esto sucede en los casos de una reacción regresiva grave, cuando las funciones del superyó pueden sexualizarse una vez más o pueden resultar impregnadas por la agresión. Tal es el ejemplo de vuelta contra sí mismo (Rycroft “Diccionario de psicoanálisis”, pág. 111). (Spagnuolo)

El conflicto yo – ello no implica necesariamente neurosis: el yo en su función defensiva normal ejerce cierto control sobre la vida instintiva (Kaplan y Saddock, “Comprendido de Psiquiatría”, pág. 81), y solo cuando la intensidad de esta oposición conflictiva pasa cierto umbral, se crea las condiciones para la instalación de la neurosis. (Spagnuolo)

2.- YO- REALIDAD EXTERNA. Es conflicto central en las psicosis.- El yo del psicótico se aparta del mundo externo, que pone límites a su libertad instintiva. Fenichel indica que esta fórmula simplista en rigor se implica a una minoría de casos de psicosis alucinatorias (Fenichel, 493). (Spagnuolo) En realidad casi siempre ocurre, como en la esquizofrenia, que apartarse de la realidad no sirve al propósito de lograr mayor placer instintivo, sino al de combatir las tendencias instintivas hacía los objetos. La realidad es repudiada más por las tentaciones que encierra que por sus efectos de frustración. (Spagnuolo)

3.- YO – SUPERYO.- Hemos visto como yo y superyó pueden entrar en conflicto en el contexto de las neurosis, pero aquí indicaremos el conflicto del yo – superyó como característico de la melancolía (ubicada por Freud como neurosis narcisista). (Spagnuolo) Indica Laplanche que fue la consideración de los delirios de auto observación de la melancolía y del duelo patológico lo que llevo a Freud a plantearse la oposición entre el yo y superyó (Laplanche, 420). (Spagnuolo)

En la melancolía, el objeto perdido es introproyectada, formando parte del yo, es decir una parte del yo se identifica con el objeto perdido (Freud, “Duelo y melancolía). (Spagnuolo)

Tabla N.- 1 Funciones del Yo

SENTIDO	YO
TÓPICO	<p>Instancia que Freud distingue del ello y del superyó en su segunda tónica. Es una noción constantemente presente en Freud desde los orígenes de su pensamiento, concepción que culmina en la segunda tónica. (Spagnuolo)</p> <p>Desde esta perspectiva, el yo está en una relación de dependencia, tanto respecto de las reivindicaciones del ello como de los imperativos del superyó y las exigencias de la realidad. Aunque se presenta como mediador, encargado de los intereses de la totalidad de la persona, su autonomía, espuriamente relativa. (Spagnuolo)</p> <p>En relación con la primera tónica, el yo es más extenso que el sistema preconsciente –consiente, dado que sus operaciones defensivas son en gran parte inconscientes (Laplanche, 457). (Spagnuolo)</p> <p>Concepto estructural y topográfico referido a las partes organizadas del aparato psíquico, en contraste con el no organizado ello (Rycroft, 120). (Spagnuolo)</p>
ECONÓMICO	<p>El yo aparece como un factor de ligazón de los procesos psíquicos; pero, en las operaciones defensivas, las tentativas de ligar la energía pulsional se contaminan de los caracteres compulsivo, repetitivo. (Laplanche, 457). (Spagnuolo)</p>
DINÁMICO	<p>El yo representa eminentemente, en el conflicto neurótico, el polo defensivo de la personalidad, pone en marcha una serie de mecanismos de defensa, motivados por la percepción de un afecto displacentero, (señal de angustia) (Laplanche, 457). (Spagnuolo)</p> <p>La teoría psicoanalítica intenta explicar la “génesis” del yo dentro de los registros relativamente heterogéneos, ya sea considerándolo como un aparato adaptativo diferenciado a partir del ello en virtud del contacto con la realidad exterior, ya sea defendiéndolo como el resultado de</p>

GENÉTICO

identificaciones que conducen a la formación, dentro de la persona de un objeto de amor caracterizado por el ello (Lapanche, 457). (Spagnuolo)

El yo evoluciona en tres etapas: el yo – realidad primitivo, el yo placer purificado y el yo realidad – definitivo (véase en el texto).

(Spagnuolo)

El origen del yo tiene íntima vinculación con el cuerpo. En 1927 Freud por ejemplo decía que el yo es ante todo un yo corporal, o sea deriva en última instancia de las sensaciones corporales, en especial de las que surgen desde la periferia del cuerpo. (Spagnuolo) EL YO CORPORAL es el término de Freud para esa parte del yo que deriva de las percepciones del sí mismo (esto es, opuestas percepciones de los objetos externos). (Rycroft, 121). (Spagnuolo)

El yo resulta de la modificación del ello por el impacto del exterior. Las percepciones de la realidad externa permiten al yo apropiarse de las energías del ello para realizar la función. (Spagnuolo) En su formación, el yo intenta aportar influencias del mundo externo para tolerar el ello, para sustituir el principio del placer por el de realidad: de ese modo constituye a su propio desarrollo posterior. (Spagnuolo) Freud subrayó la importancia de los instintos en el desarrollo del yo, sobretodo el papel del conflicto (Kaplan, 79). (Spagnuolo)

FUNCIONES

Freud de estas características:

a) Tiene bajo su control el movimiento voluntario, lo que es debido a una conexión previa entre la percepción y la acción muscular; (Spagnuolo)

b) Autoobservación;

c) en relación al mundo externo, toma conciencia de los estímulos almacenando experiencia sobre ellos (memoria), evitando los demasiado fuertes (huida), haciendo frente a estímulos moderados (adaptación), y aprendiendo a modificar el exterior en su propio beneficio (mediante la actividad); (Spagnuolo)

d) en relación a sucesos internos, busca controlar las demandas pulsionales decidiendo si las satisfará, postergando su satisfacción para mejor oportunidad o suprimiendo sus excitaciones por completo (Freud, Esquema del Psicoanálisis). (Spagnuolo)

Suelen mencionarse también otras funciones, como por ejemplo establecer relaciones objétales con el fin de satisfacer necesidades, y la importante función integradora del yo, o función sintética; (Spagnuolo) su tendencia a unir, coordinar y crear y su tendencia a simplificar o generalizar. Para ello recurrirá a las otras funciones: operar independiente de las figuras parentales, y controlar el ambiente (Rycroft, 121) (Spagnuolo)

Considerando la investigación expuesta se indica que todo lo visualizado anteriormente es de suma importancia para el desarrollo del proyecto, de tal forma que se determino información oportuna para el lector, previamente seleccionada a fin de encaminarlos con uno de los objetivos específicos, el proposito del presente texto es, que sea consiso y genere un gran aporte al desarrollo psico-social en el entorno laboral.

En la historia de la psicología se distingue la evolución y se describe como fue introduciendo conceptos básicos y aportes de grandes precursores de la psicología.

Dentro de toda la selección de la documentación se determina que una de las mayores participaciones en el tema es el considerado como padre del psicoanálisis ,Sigmund Freud, así mismo su hija Anna Freud, que continua el trabajo de su padre, el desarrolla con sus postulados a los procesos mentales, problemas psicologicos, a todo lo que se relaciona o vincula a los impulsos como a la energía psiquica, esto hace relación a las normas morales y sociales que se ejercen en el individuo, como las reprime o expulsa. Define las funciones del yo y describe en si ?Que es el yo?, ¿Cómo se desarrolla?, ¿Cómo influye?.

2.3. Fundamentación conceptual

2.3.1. Generalidades

Hay defensa contra peligros exteriores, como cuando nos defendemos de un animal salvaje. Pero las defensas a que alude el psicoanálisis están relacionadas con peligros internos. La angustia, como afecto displacentero asociado a la inminencia de una descarga pulsional (peligro interno), suscito en el yo operaciones defensivas debido a que está en juego la misma constancia e integridad del sujeto. (Spagnuolo)

DEFENSA: Conjunto de operaciones cuya finalidad está en reducir o suprimir toda modificación que pueda poner en peligro la integridad y la constancia del individuo biopsicologico. El yo encarna dicha constancia y busca mantenerla, y por tanto es el yo el agente aquellas operaciones. (Spagnuolo)

De un modo general, la defensa afecta las excitaciones pulsionales, y electivamente a las representaciones (recuerdos, fantasías) que aquellas comportan, en una situación determinada capaz de provocar esas excitaciones en cuanto incompatibles con el equilibrio yoico, y por ende displacenteras para este. Los afectos displacenteros, motivos o señales de la defensa, pueden ser también el objeto de esta última. (Spagnuolo)

Es así que en la defensa debemos distinguir dos aspectos: la finalidad de la defensa y los motivos de la defensa. La finalidad de la defensa es mantener y restablecer la constancia y la integridad yoica, evitando toda perturbación que se traduciría subjetivamente como displacer. (Spagnuolo) Los motivos de la defensa son aquellos elementos que aparecen como una amenaza y que ponen en marcha el proceso defensivo: básicamente es la señal de angustia. En general, las defensas se instrumentan frente a los peligros provenientes del ello (pulsiones), del superyó (amenazas moralistas), y de la realidad exterior (peligros reales). (Spagnuolo)

2.3.2. Mecanismos de defensa. Criterios de clasificación.

Los MECANISMOS DE DEFENSA son operacionales específicas utilizadas por el yo en repuesta a la percepción de una amenaza psíquica, con el fin de neutralizar sus efectos. (Spagnuolo)

Son a menudo compulsivas e inconscientes, y toman la forma de configuraciones sui generis de sentimientos, pensamientos o conductas. Los mecanismos defensivos pueden ser clasificados con arreglo a diversos criterios, que podemos designar como criterios genético, psicopatológico y tópico. (Spagnuolo)

- Criterio genético.- Según su aparición y/o importancia en cada fase del desarrollo. Ejemplo: defensa oral
- Criterio psicopatológico.- Según sea normales (exitosas) o patológicas (fallidas). A su vez, dentro de esas últimas, según a que cuadro psicopatológico correspondan típicamente. Ejemplo: defensa obsesiva.
- Criterio tópico.- Según sean contra el ello, contra el superyó o contra la realidad exterior. Ejemplo: defensa frente a la pulsión (ello). (Spagnuolo)

Hay una relación del criterio psicopatológico con los otros dos criterios: con el criterio genético porque, en general, cuando más regresiva es la defensa, más grave la patología; y con el criterio tópico, porque el predominio de defensas frente a ciertas instancias (ello, realidad exterior, etc.) configuran cuadros psicopatológicos bastante específicos. (Spagnuolo)

2.3.3. Principales mecanismos de defensa

Represión.- Mecanismo donde los contenidos mentales inaceptables son desterrados o mantenidos fuera de la conciencia, y se observa tanto en el desarrollo normal, como en la formación de síntomas neuróticos y psicóticos. (Spagnuolo) Freud reconoció dos tipos de represión:

- a) la represión propiamente dicha (el material reprimido nunca estuvo antes en el ámbito consciente); y
- b) la represión primaria (el material reprimido nunca estuvo antes en el ámbito consciente).

Mencionamos a la represión en primer lugar, porque Freud ha utilizado el modelo teórico de la represión como el prototipo de otras operaciones defensivas.

Supresión.- Acto consciente de controlar o inhibir un impulso, emoción o idea inaceptable. Se diferencia de la represión en que esta última es inconsciente.

Juicio de Condenación.- Operación o actitud mediante el cual el sujeto, aun cuando toma conciencia de un deseo, se prohíbe su realización, principalmente por razones morales o de oportunidad. Freud ve en ello un modo de defensa más elaborado y más adaptado que la represión. A diferencia de la supresión, en el juicio de condenación no necesariamente se da una expulsión del deseo fuera de la conciencia. (Spagnuolo)

Aislamiento.- Separación de un pensamiento o una comportamiento de tal forma que se rompa las conexiones con otros pensamientos o con el resto de la existencia del sujeto. (Spagnuolo)

Anulación.- (o anulación retroactiva). Mecanismo donde la persona realiza simbólicamente al revés algo inaceptable que ya ha sido hecho o contra lo cual el yo debe defenderse. Se trata de una defensa primitiva, una forma de acción mágica. De naturaleza repetitiva, se observa habitualmente en el trastorno obsesivo – compulsivo. (Spagnuolo)

Mediante esta defensa, el sujeto se esfuerza en hacer como si pensamientos, palabras, gestos o actos pasados no hubieran ocurrido, para lo cual lleva a cabo un pensamiento o conducta de significado opuesta. (Spagnuolo)

Desplazamiento.- Mecanismo donde el componente emocional de una idea u objeto inaceptable se transfiere a otro más aceptable y con el cual tiene algún vínculo asociativo. Este mecanismo se ve especialmente en los sueños, aunque está también en la formación de los síntomas psico - neuróticos y en general en toda formación del inconsciente. (Spagnuolo)

Formación reactiva.- Sustitución de conductas, pensamientos o sentimientos que el yo juzga inaceptables, por otros diametralmente opuestos. Por ejemplo: odiar al objeto amado para defenderse del impulso erótico hacia él, o bien amar al objeto odiado para defenderse de la pulsión agresiva. (Spagnuolo) Otros ejemplos son el pudor como reacción a las tendencias exhibicionistas, la cortesía como defensa contra la crueldad, la limpieza contra coprofilia, etc. Es típica de la neurosis obsesiva. (Spagnuolo)

Identificación.- Mecanismo por el cual una persona modela su forma de ser según la forma de ser de la otra persona. En este proceso, el yo se altera de una manera más o menor permanente. El primer mecanismo de identificación es la incorporación. (Spagnuolo)

Incorporación.- Mecanismo donde la representación mental de otra persona o de algún aspecto son asimilados en uno mismo mediante un proceso figurativo de ingestión oral simbólica. Es una forma especial de introyección y es el primer mecanismo de identificación. (Spagnuolo)

Identificación con el agresor.- Incorporación de la imagen mental de otra persona que representa una fuente de frustración del mundo exterior. Ejemplo clásico: la identificación del niño con el padre, fuente de frustración por ser el rival respecto a su madre. Al no poder dominarlo o huir en él, se ve obligado a identificarse con su imagen. (Spagnuolo)

Introyección.- Interiorización inconsciente y simbólica de la representación psíquica de un objeto externo odiado o amado con el fin de establecer proximidad y tener la presencia constante del objeto. Se lo considera un mecanismo defensivo inmaduro. La introyección como defensa busca reducir la angustia por la separación del objeto, pero es también un proceso normal que lleva a la autonomía yoica. (Spagnuolo)

Negación.- Rechazo de la existencia de realidades desagradables, externas o internas. Si se reconociera su existencia, se generaría angustia. (Spagnuolo)

Renegación.- Modo de defensa donde el sujeto rehúsa reconocer la realidad de una percepción traumatizante, principalmente la ausencia de pene en la mujer. (Spagnuolo).Este mecanismo fue especialmente invocado por Freud para explicar el fetichismo y las psicosis. La expresión “Renegación” alude a negar una negación: el perverso afirma que “no” es verdad que la mujer “no” tenga pene. (Spagnuolo) La Renegación presume una ESCISION DEL YO, vale decir, la coexistencia dentro del yo de dos actitudes psíquicas respecto de la realidad exterior en cuanto esta contraía una exigencia pulsional: una tiene en cuenta la realidad, y la otra reniega de ella sustituyéndola con una producción de deseo. (Spagnuolo) Ambas actitudes coexisten sin influirse recíprocamente. (Spagnuolo)Esta escisión no es propiamente una defensa del yo, sino una forma de lograr coexistencia de dos procesos defensivos: uno dirigido a la realidad (Renegación), y otro hacia la pulsión, pudiendo este último además conducir a la formación de síntomas neuróticos, como por ejemplo los fóbicos. (Spagnuolo)

Proyección. —Atribución a otra persona de ideas, sentimientos e impulsos generalmente inconscientes que son indeseables o inaceptables para ella. Por ejemplo: “No soy yo quien seduce, sino el otro quien me seduce a mí”, La proyección protege de la ansiedad derivada de un conflicto inferior. (Spagnuolo)Exteriorizando todo lo inaceptable, la persona lo afronta como una situación no vinculada a ella. Defensa muy arcaica, se la ve por ejemplo en la paranoia y en algunas formas normales de pensamiento, como la superstición. (Spagnuolo)

Racionalización.- Mecanismo donde la conducta, los motivos o los sentimientos inaceptables se justifican lógicamente o se hacen conscientemente tolerables por medios plausibles. (Spagnuolo) Procedimiento mediante el cual el sujeto intenta dar una explicación, lógicamente coherente o moralmente aceptable, a una actitud, acto, idea, sentimiento, etc., cuyos motivos verdaderos no percibe. (Spagnuolo)Especialmente se habla de una racionalización del

síntoma, de una compulsión defensiva, de una formación reactiva. La racionalización interviene también en el delirio, sistematizándolo. (Spagnuolo)

Intelectualización.- Mecanismo por el cual el sujeto se implica en pensamientos muy abstractos para evitar experimentar angustia. No confundir con la racionalización. (Spagnuolo)

Esta defensa implica dar forma discursiva a conflictos y emociones, con el fin de controlarlos. Se ve por ejemplo en la cura, cuando el paciente da importancia al pensamiento abstracto, por sobre la emergencia y el reconocimiento de los afectos y fantasmas. (Spagnuolo)

Regresión.- Retorno parcial o total a pautas defensivas anteriores. Se ve en muchas alteraciones psiquiátricas, sobre todo en la esquizofrenia. Laplanche no hace referencia a la regresión como un mecanismo defensivo, lo que si hace Rycroft, cuando señala que la regresión intenta combatir la angustia regresando a puntos de fijación pasados. (Spagnuolo) El mismo autor indica sin embargo que, en general, no se la admite como una defensa, porque la regresión lleva al sujeto a una situación aún peor, donde reedita la angustia correspondiente a la etapa a la que ha regresado. Por ejemplo: regresar del nivel fálico al oral implica combatir la angustia de castración, pero a cambio se experimenta la angustia de separación de la fase oral. (Spagnuolo)

Simbolización.- Mecanismo donde una idea u objeto sustituye a otro en virtud de alguna semejanza entre ambos. Los símbolos así formados protegen de la ansiedad vinculada a la idea u objeto original. (Spagnuolo)

Sublimación.- La energía asociada a impulsos inaceptables se reorienta hacia canales personal y socialmente aceptables. Al contrario de otras defensas, la sublimación ofrece cierta gratificación mínima del impulso instintivo. (Spagnuolo)

Sustitución.- Mecanismos donde una persona sustituye un deseo, impulso, emoción o meta inaceptable, por otro más aceptable. (Spagnuolo)

Dentro de todo la investigación sobre los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, como su nombre lo dice es un compendio de actividades psicológicas y parte de todas las operaciones mentales, que hacen que se manifiesten en el colaborador dentro del medio laboral, de una manera inconsciente y autónoma, sin contar con los impulsos que hacen parte del desenvolvimiento y esto como una medida de protección privando al trabajador que permanezca tranquilo y haciendo que su angustia y miedos e inseguridades aumenten. Estos, hacen que nuestro comportamiento sea el mismo que un animal (modo salvaje).

Considerando el término mecanismo como una forma de producir una realidad o proceso en el que el colaborador se protege ante cualquier situación que se desarrolla en su ámbito laboral. El hablar de psiquis hace que se manifieste en la conducta y eso es lo que comprobaremos con el presente estudio, la influencia que tienen los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos y el entorno laboral.

Los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, tiene como propósito el procurar mantener y salvaguardar al colaborador ante cualquier tipo de conducta en la que se exponga a cualquier tipo de amenaza, rechazo o alguna forma defensiva a fin de prevenir algún tipo de circunstancia incómoda que pueda provocar un peligro o exponga ante algún tipo de riesgo laboral psicosocial.

Dentro del desarrollo de la investigación se destacan diez de los principales y más comunes mecanismos de defensa psicológicos, que se presentan en el desenvolviendo del individuo, por ende en el entorno laboral, que alteran la conducta en el desempeño del colaborador.

2.4. Fundamentación Legal

Este proyecto está sustentado en el Art. 326 numeral 5 de la Constitución del Ecuador que establece “Toda persona tendrá el derecho a desarrollar sus labores en un ambiente adecuado y propicio, que garantice su salud, integridad, seguridad, higiene y bienestar en concordancia con

el Art. 11 numeral 2 del Reglamento de Seguridad y Salud de los Trabajadores y Mejoramiento del Medio Ambiente de Trabajo,

Y adicionalmente con Normas Comunitarias Andinas, Convenios Internacionales de OIT, Código del Trabajo, Acuerdos Ministeriales.

Con la Litis anteriormente expuesta debo manifestar que argumento y sustento legalmente la intencionalidad de este proyecto, ya que por ser un medio que intervengan profesionales tanto Psicólogos, Talento Humano, Abogados, se fundamente básicamente en la prevención de transgredir los derechos del trabajador y entorno.

2.5. Formulación de la hipótesis

Los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, son medidas de protección ante situaciones de excesiva presión, donde el colaborador busca los medios de desenvolverse alterando su conducta. Al analizar el entorno se determina que el problema se enmarca sobre el desconocimiento de los mismos. Y nace una tentativa solución ante este problema y es en base a esta interrogante:

¿CÓMO INFLUYE EN EL ENTORNO LABORAL, LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS?

2.6. Caracterización de las variables

Variables.- Las variables en la investigación, representan un concepto de vital importancia dentro de un proyecto. Las variables, son los conceptos que forman enunciados de un tipo particular denominado hipótesis.

“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

2.6.1. Independiente

LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS.

Variable independiente.- Fenómeno a la que se le va a evaluar su capacidad para influir, incidir o afectar a otras variables. Su nombre lo explica de mejor modo en el hecho que de no depende de algo para estar allí (Wigodki, 2010):

Es aquella característica o propiedad que se supone ser la causa del fenómeno estudiado. En investigación experimental se llama así, a la variable que el investigador manipula. Que son manipuladas experimentalmente por un investigador. (Wigodki, 2010)

2.6.2. Dependiente

SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.

Variable dependiente.-Cambios sufridos por los sujetos como consecuencia de la manipulación de la variable independiente por parte del experimentador. En este caso el nombre lo dice de manera explícita, va a depender de algo que la hace variar. (Wigodki, 2010)

Propiedad o característica que se trata de cambiar mediante la manipulación de la variable independiente. Las variables dependientes son las que se miden. (Wigodki, 2010)

2.7. Indicadores

Dentro de esta investigación se desarrolla algunos trabajos, con la finalidad de poner en conocimiento los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos dentro del medio laboral, mismo que se detalla a continuación:

“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

2.7.1. Psicología del Yo. Universidad de Buenos Aires. Mabel Rosenvald.

Este programa realiza un recorrido de toda la obra, quien brinda diferentes concepciones de acerca del psiquis humano. Tal sentido incluye descubrimientos y cambios de relación en la noción que efectúa el autor en diferentes instantes en su obra. Introducen y profundizan ejes conceptuales de la Psicología Psicoanalítica del Yo, que surgió en el modelo estructural de Freud, así también con los aportes en los desarrollos actuales en la psicología. (Rosenvald)

2.7.2. Curso Básico de Psicoanálisis de Alberto Tallaferro.

Realiza una introducción al mundo del psicoanálisis y brinda información necesaria para identificar cuáles son todos los elementos que conllevan a distenciones que recaen a generar afectaciones en las funciones del yo y por ende los mecanismos de defensa. (TALLAFERRO, 2010)

2.7.3. La Programación Neurolingüística.

Ayuda a entender como los seres humanos estructuramos las experiencias individuales de la vida; representa una actitud de la mente o una forma de ser en este mundo.

Ya se dijo que es una herramienta práctica, como conjunto de concepto, técnicas y habilidades para pensar, sentir y actuar de forma efectiva y fondo humanístico; ser flexible más (y mejor) y por tanto contar con más opciones, mejorando nuestro estilo de vivir.

- Neuro: tiene que ver con la configuración de patrones neuronales de las experiencias que vivimos.
- Lingüística: se forma al otorgar un significado personal a través de la codificación en forma de lenguaje de las impresiones recogidas por los sentidos. La PNL da

mucha importancia al campo semántico que utiliza una persona al comunicarse como reflejo de su canal de comunicación favorito:

- Visual: grupo en el que se sitúan las personas que procesan la información principalmente como imágenes. Se sirven frecuentemente de palabras tales como: ver, mostrar, aclarar, etc.
- Auditivo: grupo de personas que tienen más facilidad para captar y procesar sonidos y palabras. Suelen utilizar expresiones como: me suena, te escucho, sintonizar.
- Cenestésico: personas que perciben en términos de emociones y sensaciones, sin demasiado filtro lingüístico. Suelen usar calificativos que hacen referencia al mundo físico: pesado, intenso, cálido. (O'Connor, 2011)

2.7.4. La inteligencia emocional, autoestima y el trabajo.

Inteligencia emocional está íntimamente vinculada con el autoconocimiento y el desarrollo de la autoestima.

Modelo de las competencias emocionales Goleman por su parte, definió la IE como la capacidad para reconocer y manejar nuestros propios sentimientos, motivarnos y monitorear nuestras relaciones. El modelo de las competencias emocionales comprende una serie de competencias que facilitan a las personas el manejo de las emociones, hacia uno mismo y hacia los demás. Este modelo formula la IE en términos de una teoría del desarrollo y propone una teoría de desempeño aplicable de manera directa al ámbito laboral y organizacional, centrado en el pronóstico de la excelencia laboral. Por ello, esta perspectiva está considerada una teoría mixta, basada en la cognición, personalidad, motivación, emoción, inteligencia y neurociencia; es decir, incluye procesos psicológicos cognitivos y no cognitivos. Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* habla de las siguientes habilidades:

- 1) Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.
- 2) Autorregulación.

- 3) Control de impulsos.
- 4) Control de la ansiedad.
- 5) Diferir las gratificaciones.
- 6) Regulación de estados de ánimo.
- 7) Motivación.
- 8) Optimismo ante las frustraciones.
- 9) Empatía.
- 10) Confianza en los demás.
- 11) Artes sociales.

El modelo de Goleman (2001) concibe las competencias como rasgos de personalidad. Sin embargo, también pueden ser consideradas componentes de la IE, sobre todo aquellas que involucran la habilidad para relacionarse positivamente con los demás. Esto es, aquellas encontradas en el grupo de conciencia social y manejo de relaciones.

Modelo de la inteligencia emocional y social Bar-On (1997), por su parte, ha ofrecido otra definición de IE tomando como base a Salovey y Mayer (1990). La describe como un conjunto de conocimientos y habilidades en lo emocional y social que influyen en nuestra capacidad general para afrontar efectivamente las demandas de nuestro medio. Dicha habilidad se basa en la capacidad del individuo de ser consciente, comprender, controlar y expresar sus emociones de manera efectiva. El modelo de Bar-On, se fundamenta en las competencias, las cuales intentan explicar cómo un individuo se relaciona con las personas que le rodean y con su medio ambiente. Por tanto, la IE y la inteligencia social son consideradas un conjunto de factores de 6 interrelaciones emocionales, personales y sociales que influyen en la habilidad general para adaptarse de manera activa a las presiones y demandas del ambiente. El modelo de Bar-On (1997) está compuesto por cinco elementos:

- 1) El componente intrapersonal: que reúne la habilidad de ser consciente, de comprender y relacionarse con otros.

- 2) El componente interpersonal: que implica la habilidad para manejar emociones fuertes y controlar sus impulsos.
- 3) El componente de manejo de estrés: que involucra la habilidad de tener una visión positiva y optimista.
- 4) el componente de estado de ánimo: que está constituido por la habilidad para adaptarse a los cambios y resolver problemas de naturaleza personal y social.
- 5) El componente de adaptabilidad o ajuste. En resumen, los modelos de inteligencia emocional sobre habilidad mental y mixta parten de dos bases distintas de análisis. Los modelos de habilidades se centran en las emociones y sus interacciones con el pensamiento, mientras que los mixtos alternan las habilidades mentales con una variedad de otras características. (Goleman)

Es la autoestima de una persona quien la motiva cada día en su vida personal, familiar, grupal y laboral; le da ánimos para emprender nuevos retos, la ayuda a verse mejor a sí misma en todo aspecto y a comprender mejor a los demás, mejorando incluso sus relaciones en el ámbito social. (Zelapa, 2006)

De acuerdo a su nivel de autoestima será la posición de los trabajadores ante un problema, así como sus aspiraciones. El éxito no está marcado en la vida de la persona cuando nace, no se trata de algo de suerte o no, es un camino que requiere decisión y esfuerzo confiando en las propias capacidades y muchas personas en su vida laboral pierden de vista esto, se sienten infelices por un fracaso, en lugar de tomar la experiencia y verse a sí mismos como seres capaces de superar una caída, aprender de ella y continuar para lograr sus objetivos, para ser parte activa de ese esfuerzo por sacar adelante una organización. (Zelapa, 2006)

Bolívar (2003, 2) señala que la valoración que se haga de sí mismo condiciona el proceso de desarrollo de nuestro potencial así como la inserción de la persona dentro de la sociedad. (Zelapa, 2006) Toda persona es capaz de muchas cosas, sin embargo no todas las personas logran descubrirlo por su falta de confianza en sí mismos, su autovaloración pobre y sentido derrotista, actitudes que marcan el estancamiento o el fracaso en el desempeño laboral de muchas

personas; (Zelapa, 2006)de igual manera su papel **dentro de la sociedad se verá afectado por el nivel de autoestima** que cada persona maneje sobre sí misma, lo que dificulta las relaciones interpersonales en el trabajo. (Zelapa, 2006)

Nuestro nivel de autoestima es responsable de muchos logros y fracasos, ya que una **autoestima sana**, potenciará nuestras capacidades para desarrollar habilidades y aumentará el nivel de seguridad personal (Mora, 2003, 4). (Zelapa, 2006) Esta reflexión debería ser tomada en cuenta por los directivos de toda empresa, para descubrir cuál es el impulso que hace a unos empleados más exitosos y a otros no, ya que quienes están convencidos de ser un elemento importante en su lugar de trabajo se sienten comprometidos a presentar los mejores resultados posibles constantemente, además motivan con su actitud a otros a emprender nuevas tareas y son altamente eficientes. (Zelapa, 2006)

Esta es una razón del **porqué la autoestima es un elemento fundamental a ser estudiado en la conducta de los trabajadores**, y no sólo a niveles operativos sino extendiéndose hasta el área administrativa y la dirección de la empresa misma. (Zelapa, 2006)

Factores que influyen en el desarrollo de la autoestima.- A lo largo de la existencia, especialmente en las primeras etapas de la vida, cada persona recibe mensajes que refuerzan el concepto que tiene sobre si misma del entorno en el que se desenvuelve. (Zelapa, 2006)De esta manera se sabe que existen agentes que influyen en gran medida al individuo como la familia, grupo de amigos y compañeros, el entorno social y sus exigencias; aunque cada uno de ellos se encuentra presente toda la vida, cada uno se manifiesta con mayor fuerza de acuerdo a las etapas de desarrollo del individuo. (Zelapa, 2006)

La Familia.- El amor que cada persona se tiene a sí misma se fomenta desde el momento en que nace y recibe estímulos de las personas que por tanto tiempo han esperado su llegada, sus padres; a medida que va creciendo son ellos quienes se encargan no sólo de satisfacer las necesidades básicas de alimentación, abrigo, conservación y demás necesidades fisiológicas, sino

que además son los primeros en brindar aceptación, afecto y alimentan la valoración que el niño haga de sí mismo. (Zelapa, 2006)

“La autoestima y la comunicación están muy relacionadas.- porque según como se diga algo, el efecto será positivo o negativo, de aprendizaje o de resentimiento, que se transmite desde la infancia hacia el futuro” (García, 2005, La Familia, 7). (Zelapa, 2006) Existen casos donde al niño se le reprende de manera violenta y no se le explica él porque es inadecuado lo que ha hecho, es entonces cuando en lugar de obtener una lección para su futuro comportamiento, tiende a reprimir su conducta generando sentimientos negativos, que causan inseguridad en el sujeto; con lo que su autoestima, su concepto de sí mismo se distorsiona de manera negativa. (Zelapa, 2006)

Muchas veces este patrón de conducta no sólo se queda en la niñez, sino que la persona lo lleva hasta su etapa adulta y es así como existen casos en el mundo laboral en que la persona reproduce el modelo impositivo al que ha sido expuesta, como los jefes que en lugar de orientar a sus trabajadores cuando se equivocan en algo los intimidan y los quieren hacer sentir como inútiles e incluso los amenazan con despedirlos, lo que refleja la insatisfacción e inseguridad que tiene por sí mismo. (Zelapa, 2006) Por otra parte la persona puede tomar otro camino que es el de la sumisión aun cuando las órdenes que se le brindan son en perjuicio de su dignidad, puede que piensen lo peor de su jefe pero nunca son capaces de exteriorizar su pensamiento y van dañando más su autoestima. (Zelapa, 2006)

Muchas veces los miembros de la familia pueden tomar dos posiciones que, aunque son en apariencia opuestas, producen un **efecto negativo para el proceso de autoestima del sujeto**, éstas son (Zelapa, 2006):

- Excluir al individuo: Existen muchos casos donde las ideas o sentimientos que los niños manifiestan a sus padres no son tomados en cuenta, con lo que se va formando en ellos la percepción de que sus esfuerzos y opiniones carecen de valor y los hace sentirse menos importantes. (Zelapa, 2006)

- **Sobreprometer al individuo:** cuando los padres en su afán de proteger a sus hijos, no les permiten que hagan las cosas por ellos mismos, sino que hacen todo por ellos, con lo que limitan sus capacidades y a medida que van creciendo generan temor hacia su exposición al mundo real. Estas personas tienen serias dificultades para desempeñarse en sus empleos por estar acostumbrados a que otros hagan sus trabajos por ellos, carecen de iniciativas. (Zelapa, 2006)

La sociedad.-Una vez que el individuo se inserta activamente en la sociedad describe que los grupos a los que pertenece están integrados por más personas y van creciendo, con lo que se encuentra ante un nuevo universo de características propias de cada persona que le hacen conocerlas mejor y a la vez lo ayudan a consolidar mejor su propia imagen. (Zelapa, 2006)

El ambiente que rodea a cada persona es determinante para sentirse compensada o por el contrario en constante inconformidad, por ejemplo: una persona que viva en condiciones deplorables tendrá una percepción negativa de su entorno que lo hará sentirse insatisfecho a su vez consigo mismo; (Zelapa, 2006) mientras que una persona que vive en una zona residencial se desarrollará bajo un ambiente con menos carencias y con una imagen más positiva, en apariencia. (Zelapa, 2006)

“En nuestra sociedad el nivel de autoestima de una persona está en cierta medida, ligado a lo que hace para ganarse la vida” (García, 2005, La sociedad, 3). El trabajo u oficio que una persona realice es un factor que interviene en la autoestima, si se trata de un trabajo de acuerdo a las capacidades y en un ambiente propicio ello asegurará una mejor autoestima, se sentirá parte de algo importante. (Zelapa, 2006)

- **Autoestima laboral.-** En el mundo laboral actual el ser humano está expuesto a condiciones cambiantes, presiones, retos, conflictos y muchas otras situaciones que encierran un factor bastante influyente sobre la autoestima del mismo y donde a su vez el carácter y la personalidad del individuo condicionan los logros y fallas

que inciden en los resultados esperados en cualquier empresa o negocio, de allí la importancia de estudiar este componente de la personalidad del individuo.
(Zelapa, 2006)

Ahora que se ha visto **cómo se forma la autoestima y los factores que inciden en ella relacionados con el desarrollo de la personalidad de los trabajadores**, se verá cómo es la interacción entre el ambiente de trabajo y las actitudes de los trabajadores. (Zelapa, 2006)

Definición.- **La autoestima en el ámbito laboral** se entiende como la valoración que cada persona hace de sí misma sobre sus capacidades e importancia que repercuten en el desarrollo de su trabajo, la cual influye a la vez en sus relaciones entre compañeros de trabajo y con sus superiores. (Zelapa, 2006)

- **La autoestima de los miembros de una empresa.-** les posibilita afrontar con éxito los procesos de cambio y transformación en el ámbito empresarial ya que les permite ver los retos como oportunidades más que como amenazas (Bolívar, 2003, autoestima y cambio, 1). (Zelapa, 2006)
- **Influencia de las condiciones laborales en la autoestima del trabajador**
Al obtener un empleo las personas se sienten valoradas y reconocidas, ya dentro del mismo, el grado de autoestima que se presente depende de los pilares de la motivación hacia el trabajador. (Corba, 2003, 8). (Zelapa, 2006) Cuando una persona obtiene su empleo se siente motivada por el hecho de haber sido elegida como apta para desarrollar la tarea que requiere el puesto al que aspiró y ha sido asignado; sin embargo este sentido puede cambiar de acuerdo a los estímulos que del entorno laboral reciba el trabajador y de qué tan sólidas son las bases de la autoestima que posee. (Zelapa, 2006)

Si alguien es constantemente avergonzado en su puesto de trabajo, sobre todo frente a todos sus demás compañeros, sin reconocer nunca los logros alcanzados se desarrollará una actitud

negativa hacia el trabajo y la empresa, que hacen que en lugar de sentirse parte de la razón de ser de la misma se sienta excluida de ella con lo que cada día se sienta con menor valor por estar en un lugar donde no puede desarrollar su potencial y esto afectará su rendimiento negativamente. (Zelapa, 2006)

En lugares como plantas de producción los trabajadores además de estar influenciados por factores del ambiente que los hacen adaptarse o no más fácilmente a sus tareas, están sometidos a presiones de llegar a producir una meta determinada y condicionados a no cometer errores; (Zelapa, 2006) cuando uno de estos ocurre y el supervisor lo descubre debe guiar al trabajador para hacerle ver que él es capaz de corregirlo y de hacer una producción con cero defectos, pero si se le reprende a gritos y con ofensas se sentirá con falta de confianza en sí mismo que le ocasionará inconscientemente seguir cometiendo los mismos errores y que lo harán perder confianza en sus capacidades, actuando por temor u obligación y disminuyendo su autoestima. (Zelapa, 2006) Esto se traduce no sólo en áreas de producción de bienes sino también para áreas administrativas donde se planea mucho el futuro de las organizaciones. (Zelapa, 2006)

Enfocado al trabajo, se nota que una persona que está en un ambiente laboral armonioso y con condiciones adecuadas para su trabajo se le ve más dispuesto, conforme con su trabajo y lo hace sentirse valorado; (Zelapa, 2006) mientras quien debe trabajar en un ambiente descuidado, en malas condiciones y con un régimen represivo se observa insatisfecho, tiene problemas para concentrarse y aumenta los errores, **su autoestima es disminuida por no sentirse valorado ni tomado en cuenta.** (Zelapa, 2006)

Cada persona se prepara para desempeñar sus labores en un área determinada, sin embargo la realidad de la sociedad donde los mercados laborales están completamente saturados deja a muchos fuera de posibilidades de estar en los empleos para los que se han preparado y los obliga a trabajar en otros muy diferentes, con lo que su autoestima se ve dañada y tienden a creerse incapaces, sin ver que más adelante pueda existir otra oportunidad mejor de empleo. (Zelapa, 2006)

Caracterización de la autoestima en el trabajador.-

Autoestima Positiva.- “Una persona con una alta autoestima está mucho más dispuesta a establecer relaciones sanas con otras personas que aquella que sienta culpa crónica o está llena de sentimientos de inferioridad” (Jourard, 1967 citado en Cerna, 1993, p.61). (Zelapa, 2006) Las relaciones entre compañeros son mejores cuando las personas que integran el círculo de trabajo son conscientes del aporte que cada uno representa para la empresa o negocio y que en lugar de verse como rivales se ven como personas competentes, con grandes ideas y capacidades que posibilitan obtener mejores resultados grupales que a la vez involucran resultados positivos a nivel individual, que fortalecen la autoestima. (Zelapa, 2006)

Las personas con buena autoestima son capaces de reconocer sus errores sin sentirse humillados por ellos y lo más importante es que no se estancan en las dificultades sino que buscan resolver los problemas confiando en sus capacidades. (Zelapa, 2006)

Según Rodríguez, Pellicer y Domínguez (1988, citados en Cerna, 1993, p. 62) la autoestima alta implica ser capaces de reconocer tanto las habilidades y capacidades así como las debilidades y limitaciones, siempre confiando en la capacidad propia para tomar decisiones. (Zelapa, 2006)

El profesional con autoestima positiva tiene mayor facilidad para percibir la realidad y para tener una mejor comunicación interpersonal con las personas que trabajan junto con él. Este aspecto es sumamente importante en la dirección de la empresa, los gerentes con buena autoestima son conscientes de las necesidades de la organización y a la vez prestan atención a las necesidades de su personal porque reconoce su valor, se consideran aptos para delegar responsabilidades confiando en sus trabajadores y en su capacidad misma para coordinar las actividades. (Zelapa, 2006)

La buena autoestima en las personas les ayuda a tolerar mejor el estrés, la incertidumbre y enfrentar los procesos de cambio que se presentan con frecuencia en el ámbito laboral. Las constantes presiones son llevadas mejor por las personas que creen en sí mismas y que se

enfrentan con valor a los retos que las exigencias laborales de hoy en día demandan, no buscan huir de la realidad sino enfrentarla, son personas seguras de lo que pueden lograr y terminan planes al tiempo requerido, obtienen resultados positivos y buscan optimizar sus recursos en la labor que desempeñan. (Zelapa, 2006)

Las personas con buena autoestima tienen seguridad y se sienten elementos importantes en su lugar de trabajo, por lo tanto desempeñan con gusto sus labores, se sienten satisfechos con lo que hacen e identificados con los fines de la organización, comprometidos con resultados a corto y a largo plazo. (Zelapa, 2006) La buena autoestima hace que el sentido de pertenencia motive a las personas, aumentando la productividad, efectividad y eficiencia en las actividades, lo cual es beneficioso para la empresa y contribuye a enriquecer **el potencial y la autoestima de los trabajadores**. (Zelapa, 2006)

Autoestima Baja.- La persona con **autoestima negativa** está convencida de que no tiene aspectos positivos para sentirse bien consigo misma, tiene conciencia de sus defectos, pero tiende a sobredimensionarlos (Bolívar, 2003, la autoestima negativa, 3). (Zelapa, 2006) Cuando las personas viven sin autoestima o con niveles de ella muy bajos toman cualquier error como excusa para sentirse peor consigo mismos, para reprocharse que son incapaces de realizar algo bien y tienden a ser inconstantes en sus acciones por temor al fracaso que de antemano suponen como regla en los proyectos que echen a andar. (Zelapa, 2006)

Las personas que carecen de autoestima muestran problemas para aceptar críticas constructivas sobre la manera en que están realizando su trabajo, porque se sienten amenazados por los demás, tienden a compararse pero no sanamente sino de manera que se crea una rivalidad interna que lleva a malas relaciones con los compañeros de trabajo y en el caso de los gerentes o supervisores su inseguridad los hace sentir que sólo pueden mantener el control en sus labores mientras utilicen la represión con lo que desmotivan al personal que tienen bajo su cargo. (Zelapa, 2006)

La baja autoestima en los trabajadores los hace reprimir sus ideas, por temor a ser ridiculizados o porque no sean tomados en cuenta; los hace vulnerables a las presiones del entorno laboral y a los cambios demandantes en las organizaciones de hoy en día. Esto ocasiona que realicen sus labores con altos niveles de ansiedad y con inseguridad provocando errores constantes y generando una barrera que les impide pensar en nuevos proyectos o nuevas y mejores formas de hacer las cosas en sus trabajos. (Zelapa, 2006)

Cuando están en el desempeño de sus labores se les ve con actitud negativa, quejas constantes pero no hacen nada por cambiar los motivos por los que están inconformes; se sienten inferiores y por lo tanto no buscan responsabilidades grandes sino que prefieren hacer trabajos rutinarios y con el menor compromiso posible; (Zelapa, 2006) **la persona con baja autoestima no se conoce en realidad a sí misma**, y por lo tanto desconoce o es incapaz de reconocer sus capacidades y destrezas, con lo que sus resultados tienden a la baja productividad e ineficiencia ocasionando menores posibilidades de superación para la empresa y para ellas mismas. (Zelapa, 2006)

Se debe añadir que estos son algunos trabajos realizados con el afán de difundir el tema y socializarlo, mismos que están proyectados para psicólogos únicamente más no para departamentos de intervención laboral como lo es Talento Humano, jerarquías y supervisores, puesto que sería un gran aporte individualizado que solo el profesional pueda manejar y así el poder identificarlo a tiempo y poder intervenir oportunamente con los profesionales adecuados.

El Talento Humano conjuntamente con el departamento legal, que tiene contacto y decisión sobre el desenvolvimiento de los colaboradores, por su participación en cargos que generan excesiva presión en la organización, es de suma importa que dispongan el conocimiento necesario para poder identificar a tiempo si el colaborador presenta algún tipo de alteración de su conducta y presenta mecanismos de defensa psicológicos que puedan incidir en el clima laboral y puedan derivar al profesional pertinente, antes de tomar alguna decisión ambigua a los intereses de la organización.

La influencia de las emociones y como se las expresan es muy característico para visualizar lo que está ocurriendo en el entorno laboral es así que el afán por discriminar todos los indicadores que puedan estar ocasionando la problemática y desencadenando conflictos, es por eso, que se estudia la inteligencia emocional y como esta afecta en la autoestima no solo del colaborador dentro del medio laboral, sino en todas las situaciones.

La programación neurolingüística, el aprender un poco sobre esta ayudara que todos los colaboradores puedan mantenerse en armonía y mejorar sus conductas inadecuadas dentro del medio laboral en el que se desarrollan y así poder obtener cosas puntuales que ocasionan estos malestares.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Diseño de la Investigación

El presente proyecto de investigación se desarrolla por medio de la aplicación del método científico, al ser un proceso destinado a explicar los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos en el medio de trabajo, establecer relaciones entre los hechos y enunciar leyes que expliquen los fenómenos que ocasionan tales alteraciones, permitió obtener aplicaciones para el mejorar el desempeño laboral. Este método fue aplicado cuando se emplearon conocimientos científicos de la bibliografía obtenida.

Para este estudio se destaca el método descriptivo “se trata de describir las características más importantes de un determinado objeto de estudio con respecto a su aparición y comportamiento, o simplemente el investigador describir las formas o las maneras en que este parece o diferencia del mismo en otra situación o contexto dado”(…).¹

El estudio es descriptivo de corte transversal ya que no se realizará en un momento concreto. Se utiliza el muestreo no es probabilístico y convivencia. Permitirá desarrollar óptimamente los elementos que comprenden este estudio, como lo es la hipótesis, las variables, por medio de los indicadores y los conceptos obtenidos.

¹ Métodos de Investigación, Capítulo II, pág.17. www.psicol.unam.mx/pdf.

3.2. Población y muestra

Se llama población o universo al conjunto de elementos que van a ser observados en la realización de un experimento. Cada uno de los elementos que compone la población es llamado individuo o unidad estadística (Antonio, 1995).

La población está conformada de la manera que se encuentra descrita en la tabla N°2 y N°3, que se indica a continuación.

Tabla N° 2.- Población de encuestas.

POBLACIÓN	NUMERO DE INTEGRANTES
Estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.	50
Docentes del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.	50
Colegio de Abogados de Pichincha y Consejo de la Judicatura	50
Profesionales especializados en Psicología.	30
Estudio Jurídico Muñoz López Abogados & Asociados.	20
TOTAL	200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Tabla N° 3.- Población de entrevistas.

POBLACIÓN	NUMERO DE INTEGRANTES
Estudiantes del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.	5
Docentes del Instituto Tecnológico Superior Cordillera.	5
Colegio de Abogados de Pichincha y Consejo de la Judicatura, Estudio Jurídico Muñoz López Abogados & Asociados.	5
Profesionales en Psicología.	5
TOTAL	20

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

3.3. Operacionalización de variables

Con la información de los antecedentes y análisis obtenidos por medio de encuestas y las entrevistas que se realizarán según lo descrito en la Tabla N°2 y N°3, tiene como propósito sustentar el efecto negativo que genera en el desempeño de los colaboradores, como se afecta a causa de la falta e inadecuada difusión de la información sobre los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos.

3.4. Instrumentos de la investigación

Para el desarrollo de esta investigación se aplicó los siguientes instrumentos:

3.4.1. La Encuesta

Se determinó como eje el problema investigado con sus respectivas variables. Para efectuar su aplicación se desarrolló un cuestionario con preguntas cerradas, tomando como referente La escala de Likert esta es una grado psicométrico que se utiliza principalmente en investigaciones puntuales como en la mercadotecnia, a fin de que las preguntas sean claras y concisas a fin de que la persona encuestada, no tenga muchos conflictos en responder.

Se aplicará a los estudiantes y docentes del Instituto Tecnológico Superior Cordillera, Profesionales del Derecho (Consejo de la Judicatura, Escuela de Abogados de Pichincha y el Estudio Jurídico Muñoz López Abogados & Asociados), profesionales especializados en Psicología, con el fin de medir el grado de información que disponen sobre los mecanismos de defensa psicológicos según como se lo describe en la Tabla N°2.

Con la aplicación de este buscamos obtener información cuantitativa de los colaboradores.

N°	PREGUNTA	SIEMPRE	ALGUNAS VECES	NUNCA
1	¿Ha sentido que su trabajo le produce deterioro emocional?			
2	¿Expresa sus emociones?			
3	¿Es necesario que el personal de la organización deba ser capacitado sobre el significado de los mecanismos de defensa?			
4	¿Usted controla su entorno laboral?			
5	¿Considera usted que es fundamental poner límites en la convivencia laboral?			
6	¿Usted es de las personas que cuando se mueve algo de su lugar se altera o molesta?			
7	¿Cuándo Ud. tiene un conflicto laboral donde se encuentra involucrado, culpa a alguien más?			
8	¿Qué tanto Ud. rechaza cosas que antes quería demasiado?			
9	Cada cuanto Ud. Emula a otros?			
10	¿Usted justifica continuamente sus errores en el trabajo?			
11	¿Cuándo usted necesita algo en su lugar de trabajo, recurre a otras personas para que le ayuden a solicitarlo?			
12	¿Está abierto a conocer sobre el tema?			

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

3.4.2. Tabulación

La información recolectada de la población encuestada, se procede a ingresar al sistema Excel a fin de organizar y obtener los porcentajes de las respuestas, para la elaboración de tablas de frecuencia y gráficos correspondientes para su posterior análisis.

3.4.3. Entrevista

Con este instrumento que busca obtener información con preguntas abiertas a fin de que se extienda el criterio y obtener ciertas características cualitativas para la recolección de datos dentro de esta investigación. Mismas que las detallo a continuación:

1. ¿Qué entiende usted como mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos?
2. ¿Cree que esto pueda afectar la conducta en los colaboradores dentro de la organización?
3. ¿Piensa usted que el clima laboral mejoraría, si Talento Humano es capacitado sobre los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos?
4. ¿Qué opina usted sobre esta investigación?
5. De sus recuerdos familiares ¿Ha sentido la necesidad de reprimir esos recuerdos para evitar el dolor de su pérdida?
6. ¿Qué es lo que más le disgusta sobre su entorno laboral?
7. ¿Cree que las capacitaciones serian útiles para evitar conflictos a largo plazo?
8. ¿Qué aconseja usted hacer cuando se identifican los mecanismos psicológicos en los seres humanos?

3.5. Procedimientos de la investigación

En el presente proyecto investigación se procederá, por medio de la información obtenida a través de encuestas y entrevistas relacionadas con todos los antecedentes de aplicabilidad de algunos casos que se analizan dentro de la organización.

3.6. Recolección de información

La recolección de datos se obtendrá por medio de técnicas de trabajo como es la encuesta, tabulación y entrevistas de la población seleccionada y detallada en la tabla N° 2 y 3, de la presente investigación.

CAPITULO IV

PROCESAMIENTO Y ANALISIS

4.1. Procesamiento y análisis de cuadros estadísticos

4.1.1. Tabulación

La información recolectada de la población encuestada, se procede a ingresar al sistema Excel a fin de organizar y obtener los porcentajes de las respuestas, para la elaboración de tablas de frecuencia y gráficos correspondientes para su posterior análisis.

Con la totalidad de la población referente Tabla N°2 y Tabla N° 3, se busca obtener datos cuantitativos (encuestas) y datos cualitativos (entrevistas) respectivamente, en esta investigación.

En cuanto al análisis correspondiente a las encuestas realizadas, lo especifico a continuación.

Instituto Tecnológico Superior Cordillera

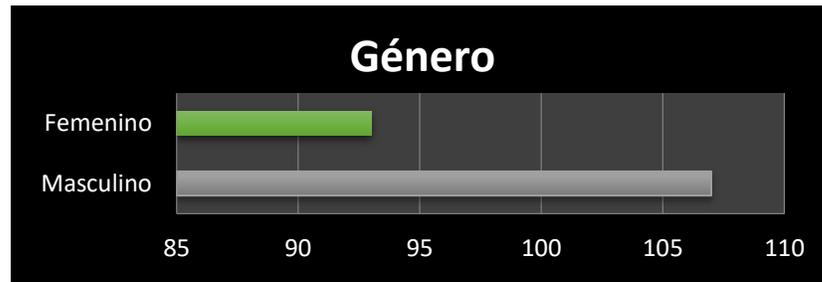
Género: Mujer (93) Hombre (107)

Tabla N° 4. Género

PREGUNTA	CLAVE	Total
Género	Hombre	107
	Mujer	93
	Total	200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 1



Tema: Los mecanismos de defensa psicológicos, en los seres humanos y su influencia en el entorno laboral.

Objetivo.- Determinar conocimiento asertivo sobre cómo afectan los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, en el entorno laboral.

“De antemano agradezco la seriedad que dé a esta presente encuesta.”

Instrucciones:

- Lea cuidadosamente cada una de las preguntas, una vez que haya comprendido proceda a contestarla.
- Marque con (X) la respuesta.
- A cada una de las preguntas le corresponde una sola respuesta. **(Formato referencial)**

“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

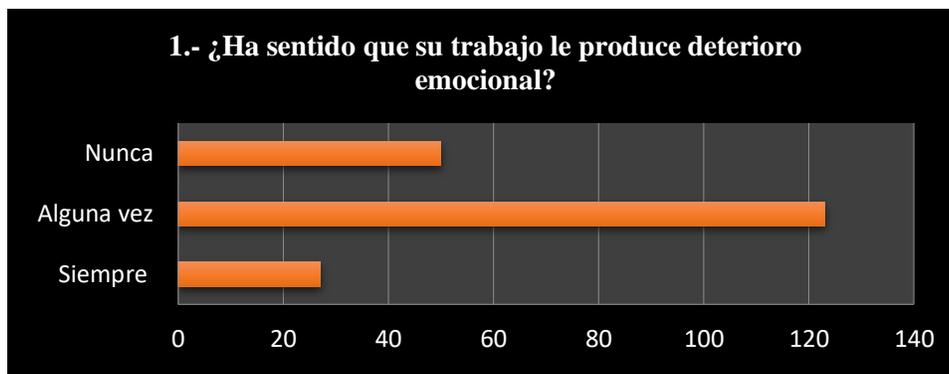
1.- ¿Ha sentido que su trabajo le produce deterioro emocional?

Tabla N.- 5, Pregunta. 1

1.- ¿Ha sentido que su trabajo le produce deterioro emocional?	Siempre	27
	Alguna vez	123
	Nunca	50
		200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 2, Pregunta 1



Análisis.-

Considerando la población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción alguna vez que corresponde a 123 personas y el 50 personas sigue con la respuesta nunca y finalmente siempre con 27 participantes.

Interpretación.-

Partiendo que los mecanismos de defensa psicológicos son una medida de protección para el individuo se ha logrado determinar que entre 200 personas, 123 personas contestaron alguna vez tienen deterioro profesional mismo que se considera en el rango normal de que si están expuestos a cualquier situación de excesiva de trabajo ellos presentan cierto deterioro, lo que no es normal que 27 personas de esta población mantienen constantemente eso quiere decir que puede ser que no se encuentren a gusto en el lugar de trabajo, no se encuentra en el área de trabajo donde se pueda desarrollar óptimamente o está siendo explotado laboralmente, sin embargo es una cifra considerable de nuestra población que debemos prestar atención oportuna.

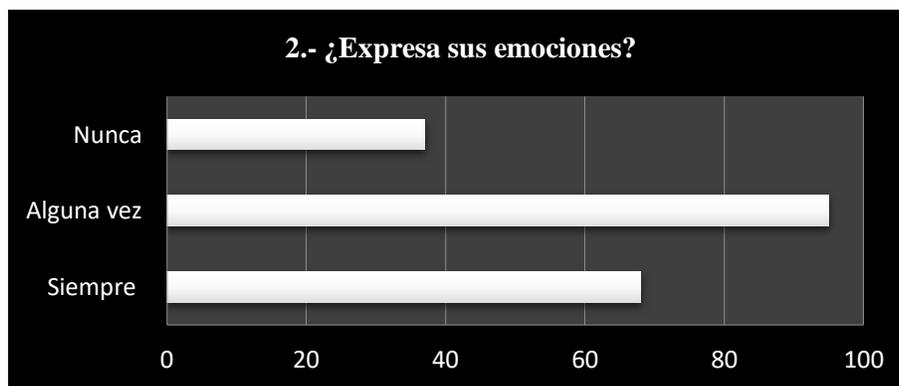
2. ¿Expresa sus emociones?

Tabla N.- 6, Pregunta. 2

2.- ¿Expresa sus emociones?	Siempre	68
	Alguna vez	95
	Nunca	37
	Total	200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 3, Pregunta 2



Análisis.-

Considerando la población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción alguna vez que corresponde a 95 personas, siempre responden 68 y finalmente 37 personas responden nunca.

Interpretación.-

Si bien es cierto esta es una pregunta sencilla que muy pocos la pueden responder sinceramente tenemos que siempre y alguna vez ocupan más del 50% de la población tomada, sin embargo existen 37 personas que afirmaron el no poder expresar sus emociones libremente, por lo que allí se podría detectar un bloqueo emocional que pueda estar ocasionando serios conflictos no solo dentro de la organización sino en su vida social, sin embargo el exceder la expresión de las emociones también puede generar algún tipo incomodidad dentro de su desenvolvimiento social y profesional.

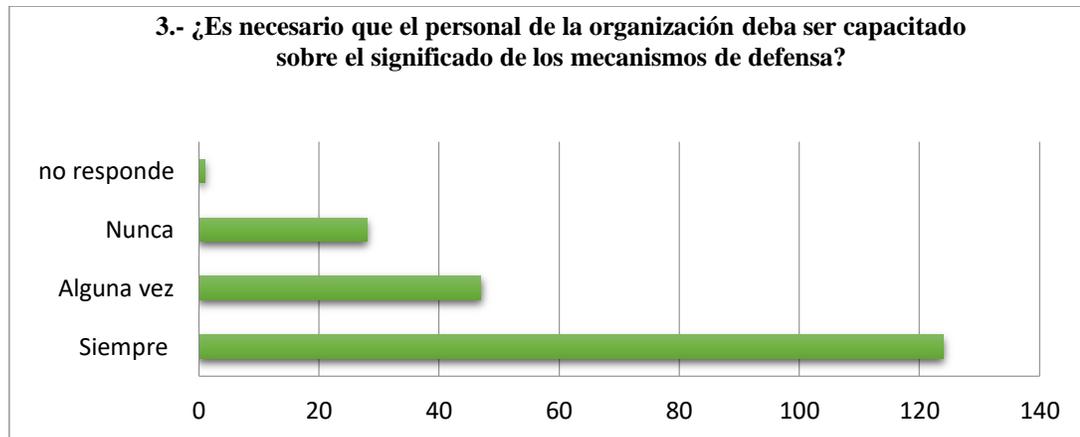
3. ¿Es necesario que el personal de la organización deba ser capacitado sobre el significado de los mecanismos de defensa?

Tabla N.- 7, Pregunta. 3

3.- ¿Es necesario que el personal de la organización deba ser capacitado sobre el significado de los mecanismos de defensa?	Siempre	124
	Alguna vez	47
	Nunca	28
	no responde	1
	Total	200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 4, Pregunta 3



Análisis.-

Considerando la población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción siempre que corresponde a 124 personas, alguna vez 47 y 28 responden a nunca y finalmente omite responder 1 participante.

Interpretación.-

Esta pregunta es de gran importancia con esta, se fundamenta la hipótesis de esta investigación puesto que el desconocimiento sobre los mecanismos de defensa psicológico afecta el desenvolvimiento laboral, mismo que se sustenta en el que la mayoría de la población encuestada afirma que el personal debe ser capacitado y suman más del 70% de la personas que se manifiestan que si o alguna vez deberían mantener información sobre el tema y muy poca población responde que nunca tal vez porque no se siente interesada o simplemente existe desconocimiento.

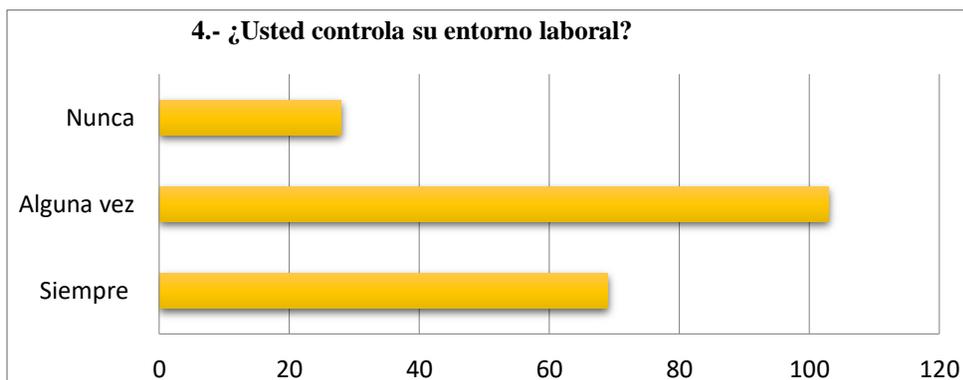
4.- ¿Usted controla su entorno laboral?

Tabla N.- 8, Pregunta. 4

4.- ¿Usted controla su entorno laboral?	Siempre	69
	Alguna vez	103
	Nunca	28
	Total	200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 5, Pregunta 4



Análisis.-

Considerando la población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción que corresponde a la respuesta de alguna vez 103 personas, siempre 69 y 28 responden a nunca.

Interpretación.-

Dentro de la pregunta se busca identificar el mecanismo típico de neurosis obsesiva por lo que al mover algo de su lugar es posible que su reacción sea un ataque de histeria por eso es de gran importancia analizar que 69 participantes afirman que les altera el que les muevan las cosas del lugar donde los han puesto sin embargo, no menos importante es que 103 han indicado que alguna vez si se han alterado o han presentado algún tipo de alteración.

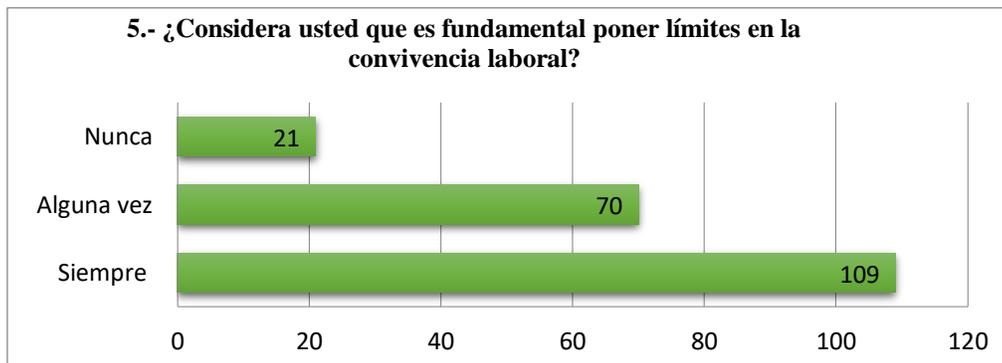
5.- ¿Considera usted que es fundamental poner límites en la convivencia laboral?

Tabla N.- 9, Pregunta. 5

5.- ¿Considera usted que es fundamental poner límites en la convivencia laboral?	Siempre	109
	Alguna vez	70
	Nunca	21
	Total	200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 6, Pregunta 5



Análisis.-

Considerando la población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción pertenece a un número considerable que pertenece a 109 personas, así mismo le sigue la opción de alguna vez que tiene 70 pax y 21 responde nunca.

Interpretación.-

En la pregunta 5 la población considera que su espacio laboral está siendo vulnerado por lo que sugiere con su respuesta es poner distancia entre departamentos por lo que se puede evidenciar claramente es que genera tensión laboral.

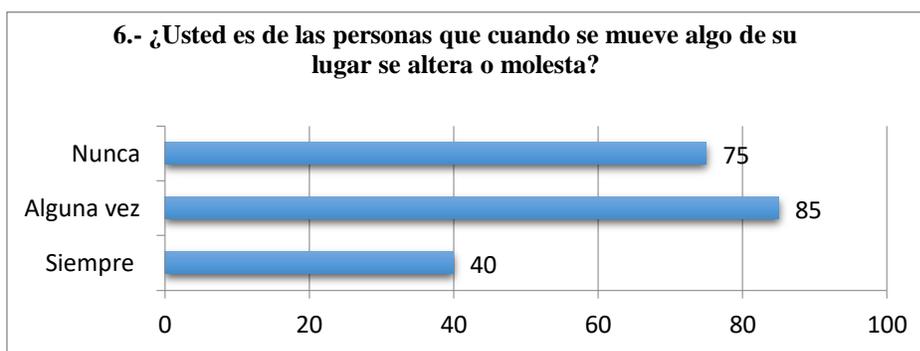
6.- ¿Usted es de las personas que cuando se mueve algo de su lugar se altera o molesta?

Tabla N.- 10, Pregunta. 6

6.- ¿Usted es de las personas que cuando se mueve algo de su lugar se altera o molesta?	Siempre	40
	Alguna vez	85
	Nunca	75
	Total	200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 7, Pregunta 6



Análisis.-

Considerando la población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se manifiesta con el valor más alto 85 respondiendo alguna vez, le sigue nunca y un pequeño grupo de 40 personas que indican siempre.

Interpretación.-

Al mencionar que a las personas que se molestan con que le mueva las cosas de su lugar provoca ciertas alteraciones, eso quiere decir que aunque sea la población muy baja la que afirma cierta neurosis que puede provocar reacciones en su conducta dentro del medio donde cambie o afecte a su entorno.

7.- ¿Cuándo Ud. tiene un conflicto laboral donde se encuentra involucrado, culpa a alguien más?

Tabla N.- 11, Pregunta. 7

7.- ¿Cuándo Ud. tiene un conflicto laboral donde se encuentra involucrado, culpa a alguien más?	Siempre	1
	Alguna vez	62
	Nunca	137
		200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 8, Pregunta 7



Análisis.-

Considerando la población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción que corresponde a la respuesta nunca 137 personas, alguna vez 62 y 1 responden siempre.

Interpretación.-

Los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, son medidas de protección que hacen que la psiquis generen alteraciones en la conducta de los colaboradores, dentro de los encuestados, se busca saber si están desarrollando el mecanismo de desplazamiento, sin embargo, y es difícil aceptarlo, este es el que más se refleja en los colaboradores que para evitar cualquier conflicto, afrontar las consecuencias procuran desplazar el problema a otro. Tal es que si no se liquida a una personal lo derivamos al analista, al contador, sin darnos cuenta que parte de la obligación es estar atento al proceso.

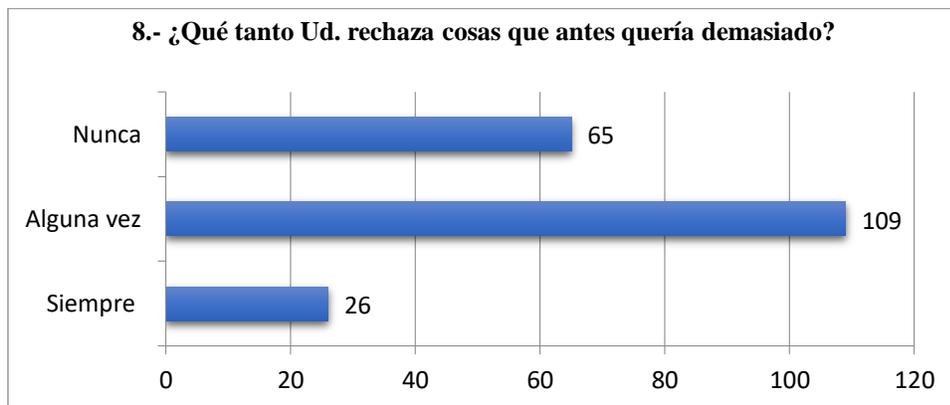
8.- ¿Qué tanto Ud. rechaza cosas que antes quería demasiado?

Tabla N.- 12, Pregunta. 8

8.- ¿Qué tanto Ud. rechaza cosas que antes quería demasiado?	Siempre	26
	Alguna vez	109
	Nunca	65
	Total	200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 9, Pregunta 8



Análisis.-

Considerando nuestra población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción que corresponde a la respuesta de alguna vez 109 personas, nunca 65 y 26 responden a siempre.

Interpretación.-

Esta pregunta tiene como función es recolectar información sobre el mecanismo de anulación mismo que provoca que las personas desaparezcan aquellos gestos, palabras o hechos

pasados, producto a un episodio traumático. Dentro de los encuestados se puede evidenciar claramente que la mayoría de la población se ha visto expuesto a una etapa donde la psiquis intenta omitir el recuerdo.

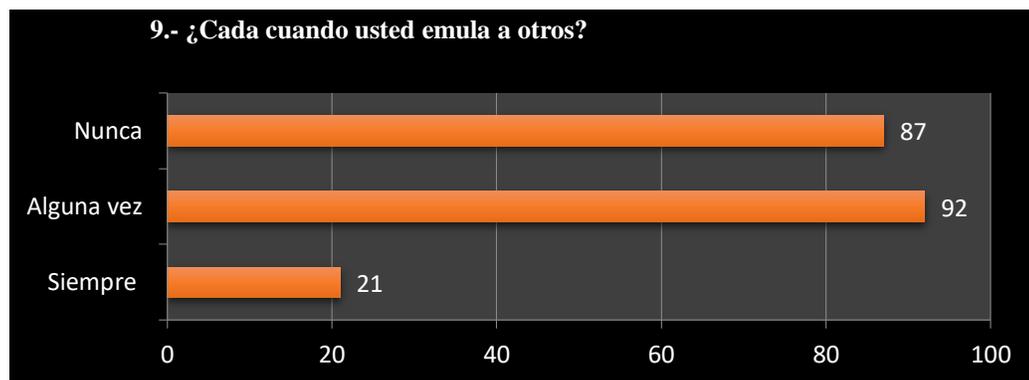
9.- ¿Cada cuando usted emula a otros?

Tabla N.- 13, Pregunta. 9

9.- ¿Cada cuando usted emula a otros?	Siempre	21
	Alguna vez	92
	Nunca	87
		200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 10, Pregunta 9



Análisis.-

Considerando nuestra población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción que corresponde a la respuesta de alguna vez 92 personas, nunca 87 y 21 responden a siempre.

Interpretación.-

Esta pregunta busca percibir el mecanismo psicológico de identificación que consiste en que la persona moldea la forma de ser de otra, de tal forma que considerando dentro del análisis se puede visualizar que es posible que 21 personas necesitan emular a alguien más, sin embargo 92 tienden a imitar ya sea por tendencias, modas.

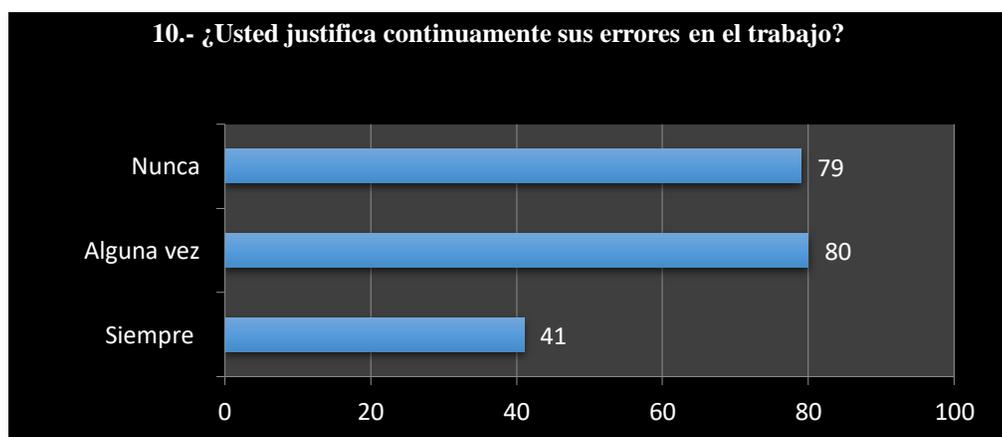
10.- ¿Usted justifica continuamente sus errores en el trabajo?

Tabla N.- 14, Pregunta. 10

10.- ¿Usted justifica continuamente sus errores en el trabajo?	Siempre	41
	Alguna vez	80
	Nunca	79
		200

Fuente: Investigación propia
 Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 11, Pregunta 10



Análisis.-

Considerando nuestra población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción que corresponde a la respuesta de alguna vez 80 personas, nunca 79 y 41 responden a siempre.

Interpretación.-

El desplazamiento como mecanismo de defensa consiste en transferir a otro más aceptable la culpa, por lo que la pregunta 10, donde la entre siempre y alguna vez de la población suma un importante número de participantes que manifiesta que lamentablemente la conducta de los colaboradores se altera ante algún error y lo desplaza a otro para evitar sus conflictos.

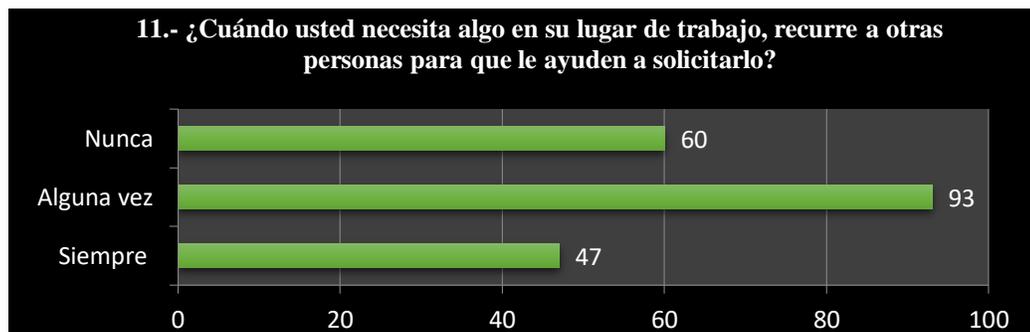
11.- ¿Cuándo usted necesita algo en su lugar de trabajo, recurre a otras personas para que le ayuden a solicitarlo?

Tabla N.- 15, Pregunta. 11

11.- ¿Cuándo usted necesita algo en su lugar de trabajo, recurre a otras personas para que le ayuden a solicitarlo?	Siempre	47
	Alguna vez	93
	Nunca	60
		200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 12, Pregunta 11



Análisis.-

Considerando nuestra población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción que corresponde a la respuesta de alguna vez 93 personas, nunca 60 y 47 responden a siempre.

Interpretación.-

El mecanismo de defensa de proyección consiste en atribuir ideas, sentimiento e impulsos que considera inadecuados o indeseables para sí mismo, esta pregunta se enfoca en que el desconocimiento de los mismos hace que la persona adopte conductas que quizás hacen incomodar a las personas de su entorno. Y es claro que la gran mayoría de la población dice tener este mecanismo que hace que solicite a alguien más para desarrollar sus labores.

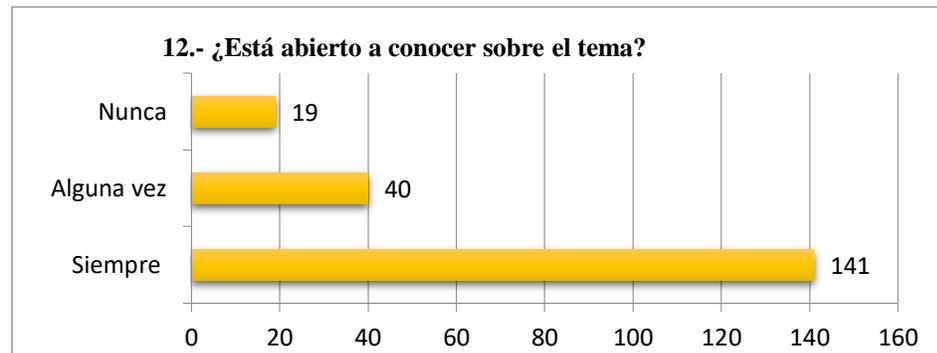
12.- ¿Está abierto a conocer sobre el tema?

Tabla N.- 16, Pregunta. 12

12.- ¿Está abierto a conocer sobre el tema?	Siempre	141
	Alguna vez	40
	Nunca	19
		200

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

Figura 13, Pregunta 12



Análisis.-

Considerando nuestra población total es de 200 personas entre género femenino y masculino, se describe de la siguiente manera responden en su gran mayoría es la opción que corresponde a la respuesta de siempre 141 personas, como alguna vez 40 y finalmente 19 nunca.

Interpretación.-

Esta pregunta culmina mi investigación, donde se pretende saber cuántas personas están abiertas al tema, sumando siempre y alguna vez son 181 personas que gustan saber sobre los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos.

4.2. Conclusiones del análisis

4.2.1. Entrevista

Con este instrumento que busca obtener información con preguntas abiertas a fin de que se extienda el criterio y obtener ciertas características cualitativas para la recolección de datos dentro de esta investigación. Mismas que las detallo a continuación:

- 1) ¿Qué entiende usted como mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos?
- 2) ¿Cree que esto pueda afectar la conducta en los colaboradores dentro de la organización?
- 3) ¿Piensa usted que el clima laboral mejoraría, si Talento Humano es capacitado sobre los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos?
- 4) ¿Qué opina usted sobre esta investigación?
- 5) De sus recuerdos familiares ¿Ha sentido la necesidad de reprimir esos recuerdos para evitar el dolor de su pérdida?
- 6) ¿Qué es lo que más le disgusta sobre su entorno laboral?
- 7) ¿Cree que las capacitaciones serían útiles para evitar conflictos a largo plazo?
- 8) ¿Qué aconseja usted hacer cuando se identifican los mecanismos psicológicos en los seres humanos?

4.2.2. Conclusiones de entrevistas

Con la información obtenida por parte de todos los colaboradores dentro de esta investigación se manifiesta que existe un gran desconocimiento sobre el significado de los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, así mismo, la interpretación profesional que indica que los mecanismos de defensa psicológicos son unos atributos que tiene el ser humano en el campo psicológico y que tratan proteger de cualquier situación de tensión.

De tal manera, en su gran mayoría realiza un gran aporte al afirmar que el tener claro sobre el significado de este término, clasificación, características y posibles efectos, beneficiaría sustancialmente al Departamento de Talento Humano, ya que provocaría que pudiera trabajar con más empatía con sus colaboradores y no verse como un ente coercitivo.

La mayoría de los participantes están interesados por ir más allá con esta investigación puesto que les mejoraría la calidad de vida dentro de su ámbito laboral, adicionalmente debo

indicar que dentro de esta pregunta que es la n° 5 donde se menciona que si se ha reprimido algún tipo de recuerdo, es evidente que topamos un lado sensible y que muchas personas procuraron dar una respuesta cortante, cualidad que determina que presenta un mecanismo de defensa psicológico.

En la pregunta 6 se puede evidenciar claramente a que la mayoría de personas entrevistadas se siente insatisfecha en su lugar de trabajo mismo que al responder la pregunta desplazan la culpa en su gran mayoría a las altas gerencias, jefes inmediatos o superiores.

Finalmente, se destaca el criterio de los profesionales en psicología, quienes afirman que siempre es necesario una capacitación más aun una que nos facilite entender y comprender razones de cómo las personas interactúa y porque alteran su conducta dentro del medio laboral.

4.3. Respuestas a la hipótesis o interrogantes de investigación

4.3.1. Fundamentación de la hipótesis

Durante las encuestas y entrevistas realizadas a la población descrita en la tabla N°2 y N°3, se manifiesta que todos los participantes se encuentran interesados en entender los factores de riesgos psicosociales preexistentes, que poseen en el medio laboral producto estimulación inadecuada de las emociones y el desconocimiento sobre el significado de los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, cuáles son sus causas y efectos, a fin de que los colaboradores conozcan cómo actuar y en qué momento intervenir oportunamente y así no se desarrolle algún evento de riesgo dentro de la organización.

Los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, actos inconscientes que todas las personas tienden a aflorar para protegerse de emociones fuertes o de situaciones de estrés o excesiva presión.

La investigación intenta con toda la recopilación de información obtenida para sustentar la hipótesis que es ¿Cómo influyen en el entorno laboral los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos? Por medio del análisis cuantitativo que arrojaron las encuestas realizadas a una población de 200 personas, se logró concluir que existe un gran desconocimiento sobre los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, por lo tanto no logran dimensionar la magnitud de las respuestas.

La pregunta 2, es una clara apreciación de que existe una grave alteración en la conducta de los colaboradores y que el manejo inadecuado de las emociones puede influir en la respuesta frente a la presión que se expone el medio laboral, de tal manera, que si considera la información obtenida son 163 personas que aseguran tener conflictos con la expresión de sus emociones mismas que pueden visualizarse con respuestas erradas.

También otra de las preguntas que se puede identificar, es que los mecanismos de defensa en los seres humanos influyen dentro del medio laboral y que alteran el comportamiento de los colaboradores dentro de la organización, manifiesta que el personal debe ser capacitado sobre el tema desarrollado en la presente investigación y que afirman consensuada mente sin ningún tipo de presión el estar de acuerdo a que se promueva las capacitaciones sobre el tema dentro de su medio de trabajo para que no existan afectación.

Cuando hablamos de control del entorno laboral, se deriva la ejecución de las tareas y del desenvolvimiento dentro de su clima laboral y este al salir de su zona de confort podría ejercer extrema presión que puede desencadenar a que el personal presente mecanismos de defensa, como el desplazamiento al cometer un error, para así no asumir la culpa, en caso de perder la continuidad de la tarea y pueda salir de control, aislamiento donde el colaborador puede manifestar una conducta inadecuada con la separación de sus compañeros de trabajo sobrecargándose con las tareas o delegando a alguien más, encaja en otras preguntas que la población facilitó con sus respuestas oportunas.

Finalmente, no menos importante siempre en el medio laboral tenemos ciertos conflictos con el compañero que pide que solicite algo, a fin de evitar el rechazo y pide a otra persona que solicite a fin de no enfrentar a quien solicita, es claro que de todas las preguntas que se han desarrollado y podido exponer se determina que la mayoría de la población presenta mecanismos de defensa psicológicos y esto produce tensión entre los colaboradores en su medio laboral.

Por lo anteriormente expuesto, debo manifestar que la investigación se sustenta en que existe gran influencia de los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos dentro del medio laboral, ya que se debe considerar que son formas inconscientes del colaborador para protegerse, así mismo, de todo lo que son factores emocionales que generen tensión en su entorno de trabajo, al promover la difusión correcta y adecuada en la organización facilitara que no se presenten alteraciones de la conducta inadecuadas entre los colaboradores, y mejorar el vínculo existente entre jerarquías.

Se logró determinar que los mecanismos de defensa psicológicos influyen en el medio laboral, ya que todo se refiere al tema emocional, el presentarse frente a situaciones de tensión o algún tipo de alteraciones es probable que el colaborador presentar uno o varios de los mecanismos anteriormente descritos, dentro de la presente investigación. Por eso, es de suma importancia que promover un plan de capacitaciones, donde se pueda impartir a todos los que comunidad tanto laborar como social, donde se puedan informar adecuadamente sobre el significado, causas, efectos de los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos y como los altera la vida laboral, así mismo, capacitarlos para saber sobrellevar los conflictos que esta conducta alterada provoca y como determinar cuándo es oportuno derivar al profesional en psicología.

PAPER

“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

CAPITULO V

PROPUESTA

5.1. Antecedentes

Los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, se manifiestan por muchas escalas como el temperamento, carácter, conducta de la persona, por lo que su participación en el ámbito laboral es de gran importancia, ya que se debe procurar el mantener al personal capacitado sobre estos temas, a fin de evitar la deserción laboral, mal clima laboral e ir identificando paulatinamente las razones del porque el personal puede estar disminuyendo su productividad.

Al hablar sobre los mecanismos de defensa primero debemos manifestar a que se refieren, básicamente son procesos psicológicos innatos del ser humano que se dan como medida de protección en circunstancias de excesiva presión, ansiedad y posibles amenazas dentro de su entorno. Mismos que son reacciones de acuerdo a una situación de conflicto emocional al cual se esté enfrentando el individuo, que actué con total normalidad hasta sentir una situación de descontrol, donde se puedan presentar situaciones de incertidumbre.

Por lo que se ve la necesidad de investigar el cómo influyen los mecanismos de defensa psicológicos en el ámbito laboral y así mismo como aumentan las situaciones de conflicto en la organización.

Dentro de estos trabajos existen diversas alternativas para facilitar la difusión de la información, sin embargo no se adecuan al perfil solicitado por la organización.

En base a lo analizado en el capítulo IV, se logra fundamentar hipótesis con la información recolectada por medio de la población descrita en la Tabla N°2 y 3, se llega a la conclusión de que los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos influyen en el entorno laboral, mismos que afectan su desarrollo igualitario entre colaboradores, afectan su tranquilidad y desencadenan conflictos laborales, por lo que surge la necesidad de brindar capacitaciones a todos los colaboradores dentro del campo laboral sobre mecanismos, a fin, de fortalecer la estabilidad laboral, el vínculo entre la comunidad laboral y finalmente la estabilidad en la conducta de todos los colaboradores.

Para ello determino algunos de las propuestas que existen dentro del medio psicológico para capacitar a un grupo selecto, con el propósito de que se introduzcan en el tema y la necesidad existente en la organización:

5.1.1. Instituto Superior Juan XXIII, juan23.edu.ar

Objetivos: Partiendo de la formación teórica se busca profundizar en el conocimiento de los diversos mecanismos de defensa descritos por Freud y presentar al profesional y al alumno las últimas investigaciones sobre este concepto fundamental buscando su apropiación a través del trabajo efectivo con los mismos.

Destinatarios: Profesionales, docentes y estudiantes avanzados de Psicología, Psicopedagogía y del campo de la salud

Temática:

Módulo I:

Origen histórico del concepto, génesis y evolución de la investigación freudiana sobre los mecanismos de defensa.

Propiedades y características de las defensas descriptas por Freud.

Descripción y evolución de los 17 mecanismos de defensa individuales descriptos en la obra freudiana: Repudio, distorsión, proyección, escisión, hipocondría, vuelta contra sí mismo (pasivo agresivo), fantasía, disociación, represión, aislamiento, anulación, desplazamiento, formación reactiva, sublimación, altruismo, supresión y humor.

La necesidad de definición y consenso para las defensas.

Módulo II:

Un ejemplo de validación y consenso: Jerarquía de las defensas según Vaillant

Introducción al trabajo de Vaillant

Presentación de las defensas con ejemplos clínicos

Defensas Psicóticas

Defensas Inmaduras

Defensas Neuróticas

Defensas Maduras

Módulo III:

Aplicación clínica del concepto de defensa inmadura en pacientes con desórdenes de la personalidad.

Elementos principales en el manejo de las defensas inmaduras.

Lidiando con el entorno externo

Transformando el medio ambiente interno

La contratransferencia

Taller final:

Se trabajará con el tratamiento de casos propuestos por el docente a cargo del curso, con la presentación dramatizada de algunas patologías a los efectos de lograr el abordaje teórico desde la escena.

Docentes: Dr. Ricardo Daniel Cernich, Dr. Pablo Spivak, Lic. Juan Pablo Gelos.

Día y Horario: Primer módulo: 19 horas, Segundo modulo:14 horas, Tercer módulo: 15 horas.

Certificados: Los certificados de asistencia serán entregados por el Instituto Superior Juan XXIII al finalizar el Curso contra entrega de la encuesta. El Dto. de Relaciones Institucionales - Extensión Cultural (RIEC) guardará los certificados por un lapso de 30 días a partir de la fecha de entrega. Pasado ese período los mismos caducarán.

5.1.2. Proforma de capacitación Dra. Marcela Tulcanaza

Destinatarios: Profesionales, docentes, estudiantes

Temática

Módulo I: Que son los mecanismos de defensa. Duración 5 horas.

Módulo II: Tipos de mecanismos de defensa según Freud. Duración: 48 horas.

Módulo III: Causas y Efectos en la conducta del individuo. Duración 26 horas.

Módulo IV: Análisis de casos en la organización. Duración 72 horas.

Capacitador: Dra. Marcela Tulcanaza

“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

5.2. Justificación

Anteriormente, podemos visualizar unas ofertas básicamente orientadas a datos introductorios, sin embargo, considerando que los mecanismos de defensa en la conducta del ser humano, es un tema de relevancia por sus impactos y efectos dentro del medio social y más aún en el medio laboral ; provocando grandes pérdidas económicas en la organización por lo que surgió la necesidad de promover la investigación: **"Los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos y su influencia en el entorno laboral"**.

Por lo tanto, es necesario promover el estudio sobre los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos y las serias alteraciones en la conducta de los trabajadores y poder determinar medidas necesarias para mitigar los conflictos que se puedan derivar a violencia buscando promover una cultura preventiva en la organización, para eso el propósito será la disminución de los efectos negativos que propicia el desconocimiento en la materia y motivar a la organización a que estos mecanismos no se sigan desarrollando en los colaboradores.

5.3. Descripción

Dentro de la información recolectada para esta investigación, se alberga contenidos que van en concordancia con lo pretendido, y que proyectan la necesidad de elaborar un programa de capacitaciones sobre los mecanismos de defensa ya que son extensos, este servicio va encaminado a fortalecer los vínculos, generar empoderamiento y dar solución a los problemas ocasionados en la dentro de la organización.

Lo que promueve que el aumento tanto en la productividad como en la economía y aumenta el vínculo en el medio laboral.

5.4. Formulación del proceso de aplicación de la propuesta

Destinatarios: Todos el personal de la organización en especial al Departamento de Talento Humano.

Temática

Módulo I:

- Que son los mecanismos de defensa
- Tipos de mecanismos psicológicos en los seres humanos.
- El medio laboral.

Duración 5 horas.

Módulo II:

- Descripción de los mecanismos de defensa en los seres humanos. Aplicación de los 10 más relevantes.
- Causas que provocan alteraciones en el medio laboral.
- Efectos que desencadenan el desconocimiento del significado de los mecanismos de defensa y su afectación en el medio laboral.

Duración: 48 horas

Módulo III:

- Necesidades del medio laboral.
- Análisis de casos de la organización, como derivarlos al profesional adecuado y como darle solución oportuna.

“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

Duración: 72 horas

Capacitador:

Profesionales especializados en psicología y Talento Humano.

CAPITULO VI

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

6.1. Recursos

6.1.1. Recurso Humano

Población	200 personas
Autor	1 persona
Tutor	1 persona
Gerente	2 personas
Colaboradores	200 personas (población)

6.1.2. Recursos Audiovisuales

Infocus
Pantalla
Computador
Memory Flash
Volantes
Papel
Plotter, Roll ups. Material POPS

6.1.3. Infraestructura

Oficina (1)

Instalaciones del Instituto Tecnológico Superior Cordillera (1)

6.1.4. Material de apoyo

Libreta

Esfero con logo de la empresa

Trípticos

6.2. Presupuesto

Tabla N.- 17. Presupuesto

Papel Bond	3	4	12
Esferos	200	0,25	50
Computadora	0	0	0
Volantes informativos	1000	0,01	10
Material POPS	100	1	100
Fuente: Investigación propia	TOTAL		172
Elaborado: Tania Muñoz López			

6.3. Cronograma

Tabla N.- 18. Cronograma

ACTIVIDADES	NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO				FEBRERO				MARZO					
	SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA				SEMANA					
	8	15	22	29	6	13	20	27	3	10	17	24	31	7	14	21	28	7	14	21	28	
Revisión del Planteamiento	■																					
Planteamiento del problema		■																				
Reestructuración del proyecto Cap. I			■																			
Aprobación de Cap. I				■																		
Árbol de problemas y objetivos				■	■																	
Presentación de Cap. II						■																
Aprobación de Cap. II						■	■															
Presentación de Cap. III								■														
Corrección Cap. III								■	■													
Aprobación Cap. III y encuesta								■	■	■												
Tabulación revisión								■	■	■	■											
Aprobación de entrevista											■											
Presentación Cap. IV... Correcciones												■										
correcciones													■	■								
Presentación cap. VI y VII															■	■	■	■				
Presentación del proyecto	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	

Fuente: Investigación propia
Elaborada por: Tania Muñoz López.

CAPITULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

- Con esta investigación se busca obtener el conocimiento asertivo de como determinar la influencia de los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos, así potencializar a la organización y fortalecer el vínculo existente entre altas jerarquías y personal en general, promoviendo información adecuada, que pueda mejorar el clima laboral a todos los miembros de la empresa.
- Al finalizar esta investigación, se procura que el lector tenga la información adecuada para que pueda difundir adecuadamente dentro de la organización y el colaborador se pueda desarrollar adecuadamente en el entorno laboral y así mejorar las relaciones interpersonales. Se busca que comprenda que los mecanismos de defensa psicológicos en los seres humanos.
- Con toda la información recolectada, se concluye que la influencia de los mecanismos de defensa psicológico en los seres humanos, en el medio laboral, es de mucha importancia puesto que aquí se definen, se determina como identificar y ayudar para mejorar el bienestar de todo el personal de la organización, brindando el acceso adecuado de la información.

“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

7.2. Recomendaciones

- La organización para su mejor desenvolvimiento, debe generar programas de capacitación para todo el personal para que todos sepan brindar la atención adecuada a los conflictos que puedan desarrollar los mecanismos de defensa psicológicos y así promover colaboradores aptos para manejar situaciones de estrés o angustia, fortalecerá sus destrezas en el campo laboral.
- Con esta investigación se pretende que se siga actualizando y ponga en práctica el estudio adecuado de los mecanismos de defensa psicológicos en el medio laboral, es de interés general y más aún de los estudiantes y profesionales de Talento Humano, para que puedan obtener la información adecuada y correcta para que puedan difundir oportunamente dentro de la organización, la importancia de mantener el conocimiento adecuado sobre los mecanismos de defensa.
- Finalmente, desde las aulas el acceso a esta información debe ser difundida correctamente por lo que se sugiere que el Instituto Tecnológico Superior “Cordillera”, de continuidad a estos proyectos que pueden fortalecer a la organización y a la inserción laboral de un personal de Recursos Humanos más competitivo dentro del campo laboral ya que el ayudara a visualizar las causas que afectan, tanto la deserción o inestabilidad laboral.

BIBLIOGRAFIA

- Antonio, V. (1995). Estadística Descriptiva y Experimental.
- Chile, U. d. (s.f.). <http://www.facso.uchile.cl/carreras/4992/psicologia>.
- Diaz, M. (2004). *PDF TESIS . HABANA*.
- Geoenciclopedia. (12 de Mayo de 2017). *GeoEnciclopedia*. Obtenido de <http://www.geoenciclopedia.com>
- Goleman, D. (s.f.). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de www.capitalemocional.com:
www.capitalemocional.com
- O'Connor, J. (Julio de 2011). Unidad de Conocimiento "La programación neurolingüística". factorhuma.org.
- psicoaraujo. (s.f.). *Wikiarauko*. Obtenido de www.psicoaraujo.wikispaces.com:
<http://psicoaraujo.wikispaces.com/file/view/Unidad%201%20LA%20PSICOLOG%c3%8dA%20COMO%20CIENCIA.pdf>
- Rosenvald, P. L. (s.f.). <http://www.psicoyouba.com/>. Obtenido de psicoyouba:
<http://www.psicoyouba.com/>
- Secretaría Nacional de Planificación y Desarrollo. (2013). <http://www.buenvivir.gob.ec>.
Obtenido de <http://www.buenvivir.gob.ec/descarga-objetivo>

“LOS MECANISMOS DE DEFENSA PSICOLÓGICOS EN LOS SERES HUMANOS Y SU INFLUENCIA EN EL ENTORNO LABORAL.”

- Spagnuolo, L. A. (s.f.). *FUNCIONES DEL YO*. Obtenido de www.clubdeensayos.com.
- TALLAFERRO, A. (06 de 2010). <https://mmhaler.files.wordpress.com>. Obtenido de [mmhaler.files.wordpress: https://mmhaler.files.wordpress.com/2010/06/a-talafarro-curso-bc3a1sico-de-psicoanalisis.pdf](https://mmhaler.files.wordpress.com/2010/06/a-talafarro-curso-bc3a1sico-de-psicoanalisis.pdf)
- Vels, A. (s.f.). LOS MECANISMOS DE DEFENSA BAJO EL PUNTO DE VISTA ANALITICO. http://www.grafoanalysis.com/Mecanismos_de_defensa_Vels.pdf.
- Villaseñor, A. e. (enero (ampliación) de 2001). ABC MANUAL DE PROGRAMACION NEUROLINGUISTICA (PNL). *basado en "Intrducción PNL" de Seymour .*
Mecanograma adaptado por CRFP sur. .
- Wigodki, J. (07 de 10 de 2010). *metodologiadelainvestigacion.blogspot.com*. Obtenido de <http://metodologiaeninvestigacion.blogspot.com/2010/07/variables.html>
- Zelapa, A. M. (6 de abril de 2006). *Comunidad Psicopsi*. Obtenido de Comunidad Psicopsi: <http://psicopsi.com/Autoestima-Trabajo>

APENDICE I

1.1. Encuestas

Se adjunta a continuación una muestra aleatoria de los datos recolectados en función a la tabla N°2, que se la puede visualizar en la pág 36.

Mismos que fueron obtenidos en forma presencial y mediante online adoptando el formulario de Google.

APENDICE II

2.1. Entrevistas

En relación a las entrevistas se ha tipeado de acuerdo al audio manejado de las mismas entrevistas, conforme a lo que dispone la Tabla N° 3 de la pág 36 del texto, se tomaran de manera aleatoria.



INSTITUTO TECNOLÓGICO SUPERIOR CORDILLERA
ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS-PERSONAL

ORDEN DE EMPASTADO

Una vez verificado el cumplimiento de los requisitos establecidos para el proceso de Titulación, se **AUTORIZA** realizar el empastado del trabajo de titulación, del alumno(a) **TANIA MARISOL MUÑOZ LÓPEZ**, portadora de la cédula de identidad N° 1721880654, previa validación por parte de los departamentos facultados.

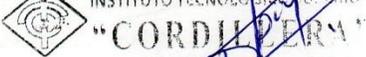
Quito, 02 de mayo del 2018



27 ABR 2013

Sra. Mariela Balseca

CAJAMISTO FINANCIERO



CONSEJO DE CARRERAS

Marketing Interno y Externo
Psic. Fabián Jara

DELEGADO DE LA UNIDAD DE TITULACIÓN

Ing. William Parra
BIBLIOTECA



27 ABR 2013

9,49 ABS
COORDINACIÓN PRÁCTICAS

Ing. Samira Villalba

PRÁCTICAS PREPROFESIONALES



DIRECCIÓN DE CARRERA

Ing. Franklin Cevallos

DIRECTOR DE CARRERA
Adm. R.R.H.H. y Marketing



Tnlg. Samantha Prado
SECRETARÍA ACADÉMICA

URKUND

Urkund Analysis Result

Analysed Document: proyecto de investigacion 2703 final.docx (D37046212)
Submitted: 3/28/2018 5:12:00 PM
Submitted By: edwin.jara@cordillera.edu.ec
Significance: 6 %

Sources included in the report:

proyecto Urkund.doc (D21113512)
proyecto_augusto_quisopangui_7B.docx (D29801287)
<http://www.monografias.com/trabajos36/autoestima/autoestima2.shtml>
<https://planetafreud.wordpress.com/2010/03/17/guia-freud-04-metapsicologia/>
<https://www.clubensayos.com/Psicolog%C3%ADa/Funciones-Del-Yo/1486218.html>

Instances where selected sources appear:

13

