



# *Manual de intervención en crisis*

Dirección Estudiantil

Escuela Superior de Economía y Negocios

Escuela Superior de Economía y Negocios

El Salvador, 2017

Redacción: Vanessa Cornejo

Edición: María Tenorio

Escuela Superior de Economía y Negocios (ESEN)

Km 12 ½ carretera al puerto de La Libertad, calle nueva a Comasagua,  
Santa Tecla, La Libertad, El Salvador

<http://esen.edu.sv>

2234- 9292

# Índice

Presentación

Intervención en crisis

A. Trastornos del estado de ánimo

    Ansiedad, angustia o ataque de pánico

    Depresión

B. Trastornos de la personalidad

    Por evitación o fobia social

    Esquizofrenia

C. Trastornos de la conducta alimenticia

    Anorexia

    Bulimia

    Obesidad

D. Trastornos de adicción

    Drogodependencia

    Alcoholismo

E. Otros

    Duelo

    Baja autoestima

    Acoso universitario o *bullying*

Contactos de Dirección Estudiantil

Referencias bibliográficas

# Presentación

**“La educación es un acto de amor, por tanto, un acto de valor.”**

**Paulo Freire**

Educar es una gran responsabilidad. Todos los que trabajamos en la ESEN, desde diferentes roles y acciones, tenemos el privilegio y el compromiso de educar. Y esto no es fácil. Muchos hemos observado a estudiantes que, debido a problemas económicos, familiares, laborales y de seguridad, no rinden al cien por ciento. Y a pesar de las adversidades logran graduarse y salir triunfantes.

Otros estudiantes se enfrentan a problemáticas más internas, de ansiedad, depresión, baja autoestima y, algunas veces, a casos más complejos. Por ello, la Dirección Estudiantil decide crear un pequeño y esencial manual para poder hacer frente a dichas situaciones. El objetivo de esta publicación es saber qué son, cómo se manifiestan y cómo actuar si se llegasen a presentar en nuestro entorno.

Cabe mencionar que este manual resume una serie limitada de problemas actitudinales y mentales, así como formas recomendadas de intervenir. No aborda todas las problemáticas psicológicas que se podrían presentar en la comunidad estudiantil. Algunas de las que no se tratan aquí son las consecuencias de problemas económicos o de violencia intrafamiliar, el abuso sexual, etc. Al conocer alguno de estos casos, lo aconsejable es remitir al estudiante al equipo de consejería estudiantil de la Dirección Estudiantil.

Desde ya agradecemos todo el apoyo que, como colaboradores de la ESEN, brindamos a los estudiantes tanto en clases como fuera de ellas. Todos guiamos, educamos y hacemos una diferencia.

Fátima Rivera  
Directora estudiantil

# Intervención en crisis

## ***A. Trastornos del estado de ánimo***

---

### ***“Ansiedad y ataques de pánico”***

**¿En qué consiste?** Estado desagradable de ánimo en el que se presenta una extrema inseguridad y sensación de angustia.

**¿Cómo se manifiesta?** Con palpitaciones o sacudidas del corazón, sudoración, temblores, sensación de ahogo o falta de aliento, sensación de atragantarse, opresión o malestar torácico, náuseas o molestias abdominales, inestabilidad, mareo o desmayo, des-realización (sensación de irrealidad) o despersonalización (estar separado de uno mismo), miedo a perder el control o volverse loco, miedo a morir, parestesias (sensación de entumecimiento u hormigueo), escalofríos o sofocaciones (López-Ibor, Valdés, y American Psychiatric Association, 2002).

La ansiedad puede presentarse en situaciones típicas de la vida universitaria tales como presentaciones orales, antes de un examen o de la entrega de un trabajo final, etc.

**¿Qué podemos hacer?** Poner a la persona a romper revistas o cualquier tipo de papel, a hacer ejercicios con pelota de goma para liberar la tensión, escuchar atentamente lo que tenga que decir. También se le puede ofrecer

un té de manzanilla, ya que tiene efectos relajantes (Jackson y Teague, 1993).

Otra técnica muy utilizada es el siguiente ejercicio de respiración: se le pide a la persona visualizar un lugar que le genere calma —o que ponga su mente en blanco—; luego se le indica que inhale durante 4 segundos por la nariz hasta llenar sus pulmones, que retenga la respiración durante 7 segundos (contando mentalmente de una manera rápida) y que exhale por la boca despacio durante 8 segundos. Para un mejor aprendizaje de esta técnica, acudir a Dirección Estudiantil con las profesionales.

## **“Depresión”**

**¿En qué consiste?** Estado exagerado y prolongado de tristeza profunda, sentimientos de vacío e inutilidad. Afecta tanto mental como físicamente.

**¿Cómo se manifiesta?** Entre los síntomas psicológicos de la depresión están la tristeza, la pérdida de interés en actividades o en cosas de las que antes se solía disfrutar, la ansiedad, el vacío emocional, los pensamientos negativos, los problemas de concentración o de memoria, los delirios, las alucinaciones, las ideas de suicidio. Entre los síntomas físicos están los problemas de sueño (dificultad para conciliarlo, despertar precozmente o incremento excesivo de las horas de sueño), el enlentecimiento mental y físico, el aumento o la disminución del apetito, el aumento o la disminución de peso, la pérdida de interés en el sexo, la fatiga, el estreñimiento, la alteración de la menstruación (San Molina & Arranz Martí, 2010).

**¿Qué podemos hacer?** Tratar de compartir momentos con la persona deprimida, evitar tocar el tema del padecimiento a menos que la persona

quiera hacerlo, pedirle que ayude en clase o en algún proyecto para que se sienta útil y ayudarlo a que se informe sobre la inteligencia emocional (Estalovski, 2004). Remitirle a las profesionales en Dirección Estudiantil.

## ***B. Trastornos de la personalidad***

---

### ***“Trastorno por evitación o fobia social”***

**¿En qué consiste?** Temor persistente que aparece en situaciones sociales o actuaciones en público en que la persona se expone a ser observada por otros y teme ser evaluada negativamente.

**¿Cómo se manifiesta?** Evitando las situaciones temidas, o al exponerse socialmente, con palpitaciones, temblores, sudoración, tensión muscular, sensación de vacío en el estómago, boca seca, frío o calor, rubor, tensión y dolores de cabeza, etc. (Caballo, 2007).

**¿Qué podemos hacer?** Aconsejarle y tratar de quitar de su mente la estigmatización, levantar su autoestima. Otra técnica muy utilizada es el siguiente ejercicio de respiración: se le pide a la persona visualizar un lugar que le genere calma —o que ponga su mente en blanco—; luego se le indica que inhale durante 4 segundos por la nariz hasta llenar sus pulmones, que retenga la respiración durante 7 segundos (contando mentalmente de una manera rápida) y que exhale por la boca despacio durante 8 segundos. Para un mejor aprendizaje de esta técnica, acudir a Dirección Estudiantil con las profesionales.

## ***“Trastorno de la esquizofrenia”***

**¿En qué consiste?** Trastorno mental que impide pensar con claridad, tener respuestas emocionales normales y un comportamiento adecuado. Asimismo, impide diferenciar lo que es real de lo que no lo es (Mazaheri-Tehrani et al., 2014).

**¿Cómo se manifiesta?** La esquizofrenia se manifiesta con sensación prolongada de tensión, falta de sueño, mala concentración, aislamiento social, cambio en la personalidad. Se distinguen dos tipos de síntomas: los positivos y los negativos.

Los síntomas positivos incluyen el exceso o distorsión de las funciones normales tales como alucinaciones auditivas o visuales, ideas delirantes o falsas, lenguaje desordenado o incoherente, comportamiento gravemente desorganizado o catatónico (es decir, ausencia de voluntad y movilidad, o comportamientos repetitivos).

Los síntomas negativos reflejan una disminución o pérdida de las funciones normales y pueden incluir pérdida de la capacidad de reacción ante estímulos emocionales (embotamiento afectivo), pobreza del habla (alogia), apatía (abulia), incapacidad para disfrutar de los placeres (anhedonia).

**¿Qué podemos hacer?** Seguirle la conversación a la persona, que el afectado no se sienta amenazado en ningún momento, hablarle despacio y claro, no mostrarse asustado o nervioso, referirle inmediatamente a las profesionales en Dirección Estudiantil.

## **C. Trastornos de la conducta alimenticia**

---

### **“Anorexia”**

**¿En qué consiste?** Temor a aumentar de peso, caracterizado por una percepción distorsionada del propio cuerpo que hace que la persona se vea gorda, aun cuando su peso se encuentra por debajo de lo recomendado. La persona anoréxica siente verdadero terror a la obesidad o aumento de peso, por lo que intenta adelgazar dejando de comer y restringiendo el consumo de alimentos, sobre todo los que aportan mayor valor calórico.

**¿Cómo se manifiesta?** Restringiendo la ingesta de alimentos, haciendo dieta; o, por el contrario, recurriendo a los atracones de comida y las purgas posteriores. Los vómitos, la ingesta de laxantes, o el ejercicio físico en exceso. Además, algunas personas con anorexia evitan actividades sociales, se deprimen, carecen de energía y sienten frío frecuentemente.

**¿Qué podemos hacer?** Levantarle el ánimo sin tocar el tema y referirle a las profesionales en Dirección Estudiantil, quienes podrían sugerirle grupos de apoyo y autoayuda.

### **“Bulimia”**

**¿En qué consiste?** Se caracteriza por los cambios bruscos de peso, motivados por el deseo de consumir alimentos de alto valor calórico en elevadas cantidades; en la bulimia se dan episodios conocidos como

atracones, los cuales siempre van unidos a sentimientos de culpabilidad y medidas extremas.

**¿Cómo se manifiesta?** Miedo al aumento de peso; insatisfacción con el aspecto corporal; utilización de laxantes, diuréticos o enemas; abuso del ejercicio físico y aislamiento social.

**¿Qué podemos hacer?** Levantarle el ánimo sin tocar el tema y referirle a las profesionales en Dirección Estudiantil, las cuales podrán sugerirle grupos de apoyo y autoayuda.

### ***“Obesidad o sobrepeso”***

**¿En qué consiste?** Acumulación anormal o excesiva de grasa que puede ser perjudicial para la salud.

**¿Cómo se manifiesta?** Herencia genética, sedentarismo, comportamiento del sistema nervioso, ansiedad, frustración, etc.

**¿Qué podemos hacer?** Aconsejar en ejercitarse o realizar alguna actividad física, levantarle el ánimo y referirle a las profesionales en Dirección Estudiantil.

## ***D. Trastornos de adicción***

---

### ***“Drogodependencia”***

**¿En qué consiste?** Compulsión continua al consumo de estupefacientes que obliga a la persona a querer experimentar sus efectos, reduciendo su participación en actividades sociales, laborales o recreativas.

**¿Cómo se manifiesta?** Con el deseo persistente o con esfuerzos inútiles para suprimir o controlar el uso de la sustancia; con intoxicación frecuente o con síntomas de abstinencia; con el abandono de actividades sociales, laborales o recreativas. Los síntomas de abstinencia son sudoración fría, los temblores, la boca seca, la agresividad y la irritabilidad (Martínez Ruíz y Rubio Valladolid, 2002).

**¿Qué podemos hacer?** Indicarle a la persona que busque ayuda profesional o referirle a las profesionales en Dirección Estudiantil, las cuales podrán aconsejarle o sugerirle grupos de apoyo y autoayuda.

### ***“Alcoholismo”***

**¿En qué consiste?** Alteración en el comportamiento de una persona cuyo síntoma principal es la pérdida de control sobre su consumo de bebidas alcohólicas.

**¿Cómo se manifiesta?** Con agresividad, conductas irracionales, violencia, depresión, nerviosismo, dependencia del alcohol,

pérdida de memoria, resfriados frecuentes, aumento del riesgo de neumonía, anemia, vómitos, temblor de manos, hormigueo en los dedos, entumecimiento, dolores nerviosos, úlceras, debilitamiento que conduce a caídas, etc. (Babor, Higgins-Biddle, Saunders y Monteiro, 1997).

**¿Qué podemos hacer?** Aconsejar con la finalidad de que la persona reflexione, hacer ejercicios de respiración y relajación, remitirle con las profesionales en Dirección Estudiantil.

## **E. Otros**

---

---

### ***“Duelo”***

**¿En qué consiste?** Aunque se defina como una reacción adaptativa normal ante la pérdida (muerte) de un ser querido, es un acontecimiento vital estresante de primera magnitud (Landa-Petralanda & García-García, s/f). También se asocia con pérdidas tales como el fin de una relación amorosa o amistosa, el divorcio o la separación de los padres.

**¿Cómo se manifiesta?** Con tristeza profunda que puede llegar a depresión, desánimo, negación, abuso de sustancias, insomnio, culpabilidad, pensamientos o ideaciones suicidas, ansiedad, pensamientos catastróficos, bajo rendimiento académico o laboral, angustia, hipersensibilidad, aislamiento, pérdida de interés sobre las cosas, etc.

**¿Qué podemos hacer?** Escuchar a la persona si quiere desahogarse, no tocar el tema o profundizar (a menos que la persona muestre apertura), referirle o aconsejarle hablar con las profesionales en Dirección Estudiantil.

### ***“Baja autoestima”***

**¿En qué consiste?** Baja percepción evaluativa sobre uno mismo. La autoestima se define como el conjunto de ideas, pensamientos, evaluaciones, sentimientos y tendencias conductuales dirigidas hacia uno mismo, hacia la propia manera de ser y de comportarse, hacia los rasgos del propio cuerpo y carácter (Bonet, 1997).

**¿Cómo se manifiesta?** Tristeza, miedos, actitud negativa, descuido, timidez, incapacidad para expresar sentimientos, aislamiento, culpabilidad, exigencia, inseguridad personal, autocrítica, sentimientos de no ser digno/a, ansiedad, enojo hacia uno mismo, etc.

**¿Qué podemos hacer?** Animar a la persona, escucharle, aconsejarle hasta donde ofrezca apertura, referirle con las profesionales en Dirección Estudiantil.

### ***“Acoso universitario o bullying”***

**¿En qué consiste?** Comportamiento agresivo que se ejerce en forma intimidatoria al más débil, con la intención premeditada de causar daño, y que es repetido en el tiempo. Puede ser directo (físico o verbal, o de gestos no verbales), indirecto o relacional (daño a una relación social), y

*cyberbullying* (que se realiza bajo anonimato por internet, enviando mensajes intimidatorios o insultantes) (Trautmann, 2008).

**¿Cómo se manifiesta?** Por agresiones físicas tales como pegar, empujar, patear, etc. Por agresiones verbales como insultar, poner apodos, resaltar defectos, criticar, humillar. Por agresiones psicológicas como fomentar temor, ignorar, rechazar, reírse de la persona acosada, contar mentiras, enviar notas hirientes, etc. Por agresiones sociales como aislar a la persona, excluirla de actividades a propósito, obligarla a hacer cosas que no quiere, etc. Por redes sociales, distribuyendo mensajes para burlarse, inventar rumores que no son ciertos, menospreciar, atacar, etc.

**¿Qué podemos hacer?** Escuchar a la persona, tratar de ayudarle a generar una solución, intervenir en la problemática de ser necesario, referirle con las profesionales en Dirección Estudiantil.

## **Contactos de Dirección Estudiantil**

---

Lic. Fátima Rivera, directora estudiantil

Correo: frivera@esen.edu.sv

Teléfono: 2234-9236

Lic. Vanessa Cornejo, consejera estudiantil

Correo: vcornejo@esen.edu.sv

Teléfono: 2234-9351

Lic. Ana Lucía Nuñez de Ramos, consejera estudiantil

Correo: anluci@esen.edu.sv

Teléfono: 2234-9347

Lic. María René Girón, asistente de Dirección Estudiantil

Correo: mgiron@esen.edu.sv

Teléfono: 2234-9346

## Referencias bibliográficas

---

12 remedios naturales para la ansiedad. (s. f.) *Mejor con salud*. Recuperado de <http://mejorconsalud.com/12-remedios-naturales-para-la-ansiedad/>

Babor, T. F.; Higgins-Biddle, J. C.; Saunders, J. B., y Monteiro, M. G. (1997). *Cuestionario de Identificación de los Trastornos debidos al Consumo de Alcohol*. AUDIT: Generalitat Valencia & Organización Mundial de la Salud. Recuperado de <https://books.google.com/>

Bonet, J. V. (1997). *Sé amigo de ti mismo: manual de autoestima*. Editorial SAL TERRAE. Recuperado de <https://books.google.com/>

Caballo, V. E. (2007). *Manual para el tratamiento cognitivo-conductual de los trastornos psicológicos, vol.1. Trastornos por ansiedad, sexuales, afectivos y psicóticos*. Madrid, Siglo XXI de España Editores. Recuperado de <https://books.google.com/>

Estalovski, Berta G. (2004). *Como vencer la depresión*. Buenos Aires, ZIEL. Recuperado de <https://books.google.com/>

Jackson, M., & Teague, T. (1993). *Manual de remedios naturales: Alternativa a la medicina química*. Madrid: EDAF. Recuperado de <https://books.google.com.sv/>

- Landa-Petralanda, V., & García-García, J. A. (s/f). ¿Qué es el duelo?  
Recuperado de <https://www.infermeravirtual.com/esp>
- López-Ibor, A. J. J., Valdés, M. M., & American Psychiatric Association. (2002). *DSM-IV-TR: Manual diagnóstico y estadístico de los trastornos mentales*. Barcelona: Masson.
- Martínez Ruíz, M. & Rubio Valladolid, G. (2002). *Manual de drogodependencias para enfermería. DSM-IV; para el diagnóstico de dependencia y abuso de sustancias psicoactivas*. Madrid: Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <https://books.google.com/>
- Mazaheri-Tehrani E., Maghsoudi N., Shams J., Soori H., Atashi H., & Motamedi F. (2014). Borna Disease Virus (BDV) infection in psychiatric patients and healthy controls in Iran. *Virology Journal*. 11:161. Recuperado de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4167498/>
- Navares Moreno, L. E. (2004). *La esquizofrenia*. Recuperado de <http://cscbiblioteca.com/>
- San Molina, L. & Arranz Martí, B. (2010). *Comprender la depresión*. Barcelona: Editorial AMAT. Recuperado de <https://books.google.com/>
- Trautmann, A. (2008). Maltrato entre pares o “bullying”. Una visión actual. *Revista chilena de pediatría*, 79(1). Recuperado de <http://www.scielo.cl/>