

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



“DIAGNÓSTICO DE LOS NIVELES DE ESTRÉS, ELABORACIÓN E IMPLEMENTACIÓN DE UN PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPÉUTICO DEL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL EN LOS/LAS EMPLEADOS/AS DE LAS OFICINAS CENTRALES DEL CENTRO NACIONAL DE REGISTROS DE SAN SALVADOR”

**PARA OPTAR AL TÍTULO DE:  
LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**Autoras:**

CERÓN ROMERO KARLA IDALMA	CR09004
GUERRA ALFARO KARLA JOSSELYN	GA08056
VARGAS VIDES CATERIN ANDREA	VV07017

**Docente asesor:**

Lic. Fidel Salomón Peralta Velásquez

**Coordinador general del proceso de grado:**

Lic. Mauricio Evaristo Morales

Ciudad Universitaria, 29 de marzo de 2017.

## **AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR**

**Rector:**Msc. Roger Armando Arias

**Vicerrector (a) académica:**Dr. Manuel de Jesús Joya

**Rector (a) Administrativo:**Ing. Bernabé Granados

**Secretario (a) General:**Lic. Cristóbal Hernán Ríos Benítez

## **AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES**

**Decano (a):** Licenciado José Vicente Cuchillas

**Vice-decano (a):** MTI Edgar Nicolás Ayala

**Secretario (a) de la facultad:** Msc. Héctor Daniel Carballo

## **AUTORIDADES DEL DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA**

**Jefe del departamento:** Lic. Wilber Alfredo Hernández

**Docente Asesor:** Lic. Fidel Salomón Peralta Velásquez

**Coordinador del proceso de grado:** Lic. Mauricio Evaristo Morales

## **AGRADECIMIENTOS**

Agradezco:

Al creador por acompañar mis pasos desde el inicio de mi vida hasta éste momento encaminándome y permitiéndome el logro de uno de mis objetivos fundamentales como es la culminación de mí carrera.

A mis padres y hermano por ser modelos y apoyo fundamental, motivarme y brindarme lo necesario y más para lograr llegar a éste momento en mi vida.

A mi esposo, por ser compañero, motivador y apoyo incondicional del logro de mis objetivos.

A mi equipo de tesis por iniciar y finalizar el proyecto que pone sello final a una etapa profesional que recién inicia, por los días y noches de desvelo, así como el apoyo y motivación constante brindada.

Al Lic. Fidel Peralta por creer en éste proyecto, ser guía y tutor, por su asesoría de principio a fin, su comprensión, apoyo y motivación de seguir adelante.

A la Universidad por ser formadora, abrirme las puertas del conocimiento y brindarnos las herramientas necesarias en mi carrera.

¡Gracias!

Idalma Cerón

Agradezco a Dios por haber puesto el deseo de dedicarme a la psicología y permitir culminar con la carrera. Por el apoyo de mi madre y padre durante los años de la carrera.

Karla Josselyn Guerra

A mi madre, a quien le dedico este trabajo y agradezco infinitamente por ser ejemplo y luz en mi vida, porque me hizo comprender siempre que no es una opción rendirse en la vida, que con esfuerzo soy capaz de lograr esto y mucho más. Gracias Mami.

A mi padre, por haber confiado en mí y no dudar nunca en darme siempre su apoyo, motivación y amor.

A mis hermanos, que definitivamente han sido y serán mi apoyo incondicional en la vida, en especial a mi hermana Karla, por el tiempo invertido en mí y en mis hijos, por sus cuidados, consejos, amistad y amor.

En especial, a mis hijos Paolita, Dieguito y Adrián, por ser la motivación perfecta para ver siempre hacia adelante, porque aun sin entenderlo, son lo más valioso en mi vida y me han dado las fuerzas para poder concluir este proyecto.

A mi amor Jhohans, por estar siempre conmigo desde un inicio apoyando y motivándome en todo momento.

Y finalmente agradezco a mis compañeras de equipo, por su apoyo y cariño, fortaleciendo la amistad y admiración que espero perdure a lo largo de nuestras vidas.

A todos aquellos que estuvieron, están y seguirán estando cerca de mí, regalándole a mi vida algo de ellos.

¡GRACIAS!

Con amor sincero

Caterin Andrea Vargas Vides.

## RESUMEN

*La investigación se llevó a cabo con empleados/as del Centro Nacional de Registros de las oficinas Centrales de San Salvador, los cuales de acuerdo a los resultados de la prueba pre- tratamiento presentaron niveles altos de estrés que los ubicaban en las zonas 3, 4 y 5 catalogadas en base a su escala como peligrosas debido al impacto, intensidad y continuidad de los síntomas en deterioro del organismo. De acuerdo a las respuestas dadas por los evaluados, las áreas que más generaban estrés fueron: estilo de vida, relaciones interpersonales y características de personalidad. Partiendo de esto, se elaboró un programa de intervención psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral con técnicas y estrategias de afrontamiento retomadas de estudios previos que demostraron la reducción del estrés; comprobando la efectividad del mismo con los resultados de la prueba post-tratamiento ya que el 79.2% de los participantes redujeron su estrés en comparación de los resultados de la prueba pre-tratamiento, demostrando así que es posible disminuir y controlar los niveles de estrés, así mismo desarrollar herramientas y habilidades en los/las empleados/as para el adecuado manejo del mismo dentro del ámbito laboral mejorando el desempeño individual y por ende el desarrollo de la organización.*



## INDICE DE CONTENIDO

<b>I.</b>	<b>PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
1.1	Descripción del problema	11
1.2	Enunciado del problema	11
1.3	Objetivos de la investigación	12
	1.3.1 Objetivo General	12
	1.3.2 Objetivos Específicos	12
1.4	Justificación del estudio	13
1.5	Delimitación de la investigación	15
1.6	Alcances y limitaciones	15
<b>II.</b>	<b>MARCO DE REFERENCIA</b>	
2.1	Antecedentes	17
2.2	Sobre el Estrés	24
2.2.1	¿Qué es el estrés laboral?	26
2.2.2	Tipos de estrés laboral	27
2.2.3	Tipos de estresores que inciden en el estrés laboral	29
	2.2.3.1 Estresores extra organizacionales	29
	2.2.3.2 Estresores intraorganizacionales	30
2.3	Causas y consecuencias del estrés	33
2.3.1	Causas del estrés	33
2.3.2	Consecuencias del estrés	37
2.4	Teorías relacionadas o que explican el estrés	41
2.4.1	Teoría Psicológica	41
2.4.2	Teoría Biológica	41
2.4.3	Teoría Social	42
2.5	Técnicas o estrategias para el enfrentamiento y control del estrés laboral	42
<b>III.</b>	<b>METODOLOGIA</b>	
3.1	Tipo de estudio	49
3.2	Población y muestra	49
3.3	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	50
3.4	Procedimiento de recolección de datos	52
<b>IV.</b>	<b>PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN</b>	
4.1	Presentación de Diagnostico	55
4.2	Presentación de los resultados del cuestionario ¿Cuánto estrés tengo?	55
4.3	Presentación de los resultados de la guía de entrevista	58
4.4	Análisis diagnóstico	72
4.5	Presentación y análisis de resultados del programa de intervención	74

4.6	Análisis de los resultados finales	83
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	
5.1	Conclusiones	86
5.2	Recomendaciones	87
<b>VI.</b>	<b>FUENTES CONSULTADAS</b>	88
<b>VII.</b>	<b>ANEXOS</b>	
Anexo # 1	Inventario ¿Cuánto estrés tengo?	90
Anexo # 2	Instrumento Validado	95
Anexo # 3	Programa de intervención “Cero estrés”	98

## **I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción del problema**

La institución del Centro Nacional de Registro de San Salvador y las sedes departamentales de la misma, cuenta con un número de empleados/as aproximadamente de 1,169 distribuidos en diferentes sectores que son denominados como Unidades. A diario atienden a un número significativo de usuarios y mantienen en continuidad otras funciones, por ello cuenta con un número extenso de personas que realizan diversas actividades que permiten alcanzar las metas y objetivos de la organización como tal; teniendo en cuenta esto, es entendible que se presente en ellos un nivel de estrés que si bien, para algunos resulte necesaria para lograr sus objetivos, habrán otros que sea causante de diferentes tipos de molestias, enfermedades, malestares, entre otras dificultades que no favorece o terminan afectando negativamente en sus actividades diarias. Por ello, resulta necesario intervenir con programas de manejo del estrés laboral y partiendo de la apertura y disponibilidad de la institución comprometida con el bienestar de sus empleados, se apoyó a la institución mediante la investigación realizando un diagnóstico previo y posteriormente llevando a cabo la aplicación de un programa de intervención psicoterapéutico, con el cual se pretendió disminuir los niveles de estrés laboral que en un inicio presentaron los sujetos, comparando los resultados de la prueba inicial con los resultados de la prueba de salida.

### **1.2 Enunciado del problema**

La implementación de un programa psicoterapéutico para disminuir el estrés laboral tuvo un efecto positivo en los/las empleados/as del Centro Nacional de Registros de las oficinas Centrales de San Salvador.

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivos Generales**

- Diagnosticar los niveles de estrés laboral de los/as empleados/as de las oficinas centrales del Centro Nacional de Registros de San Salvador.
- Implementar un programa de intervención psicoterapéutico orientado al manejo del estrés laboral fundamentado en el resultado obtenido del diagnóstico inicial.

#### **1.3.2 Objetivos Específicos**

- Conocer a través de una evaluación pre-tratamiento los niveles de estrés laboral presente en los/las empleados/as de las oficinas centrales del Centro Nacional de Registros de San Salvador.
- Identificar los factores que generan mayor influencia en el estrés de los/as empleados/as de las oficinas centrales del Centro Nacional de Registros de San Salvador.
- Elaborar e implementar un programa de intervención psicoterapéutico orientado a disminuir el estrés presente en los/las empleados/as de las oficinas centrales del Centro Nacional de Registro de San Salvador.
- Evaluar la efectividad del programa de intervención a través de una evaluación post-tratamiento en comparación con los resultados de la evaluación pre-tratamiento.

## **1.4 Justificación del estudio**

La rama de la psicología laboral es la encargada de analizar y desarrollar el comportamiento humano adecuado dentro del contexto de una organización, en donde la principal función que debe cumplir el profesional de la psicología es la de garantizar un adecuado ambiente de trabajo para el bienestar de los/las empleados/as, logrando a corto, mediano y largo plazo los objetivos tanto individuales como grupales, promoviendo el desarrollo de la organización. Es así como surge la necesidad de evaluar, detectar e intervenir constantemente en los factores o causas que influyen en las dificultades que presenta el recurso humano, pues son la parte más importante para la organización como tal; sin embargo, debido al poco tiempo que poseen las mismas o el limitado recurso para atender esta necesidad muchas organizaciones no logran mantenerse actualizados o desatienden pequeñas dificultades que paulatinamente van deteriorando a su capital humano, presentando entonces dificultades como: malas relaciones interpersonales, bajo rendimiento, ausencia o disminución del sentido de pertenencia, deserción, ausentismos, inadecuado servicio o atención al cliente, estrés laboral, entre otros.

Una de las alteraciones psicológicas menores que comúnmente presentan los/las empleados/as, en cualquier ámbito de las organizaciones y que puede mantenerse constante es el estrés laboral, el cual dependiendo de cómo la persona lo experimente y canalice puede desarrollar o no enfermedades de carácter crónico que en el ámbito psicológico pueden manifestarse como desequilibrios emocionales, ansiedad, depresión, entre otros; pudiendo manifestar síntomas psicósomáticos como enfermedades gastro-intestinales, cardiovasculares, trastornos del sueño, malestar general entre otros. Dichos síntomas a su vez suelen tener repercusiones negativas sobre la empresa afectando los resultados y el desarrollado de la productividad de la misma alterando el clima organizacional; por ello es de suma importancia identificar las fuentes de estrés y brindar las estrategias de afrontamiento a nivel organizacional y a nivel individual por parte de los/las profesionales indicados/as.

Algunas investigaciones sobre estrés laboral en donde destacan algunas limitaciones señalan que han prestado atención casi exclusiva a los aspectos negativos del estrés, es decir al “distress” y su incidencia en el deterioro de salud y bienestar; el fenómeno se ha “naturalizado” considerándose como un desajuste negativo entre la persona y el trabajo, las emociones y las respuestas afectivas han sido analizadas sobre todo en su dimensión negativa; además se han estudiado las respuestas de afrontamiento reactivo y su eficacia para controlar los efectos negativos del estrés; por último, el estrés ha sido estudiado como un fenómeno individual con poca atención a su carácter colectivo poniendo énfasis en las diferencias individuales en estrés y en la resistencia y vulnerabilidad ante el mismo. (Lazarus, 1993). Por tal motivo, las nuevas investigaciones no solo se basan en presentar estadísticos o cifras de cuantos son los porcentajes de estrés que presentan las personas, sino también en crear e implementar nuevas estrategias de afrontamiento y sobre todo llevarlas a cabo dentro del contexto laboral con el fin de presentar nuevas perspectivas y valoraciones a cerca del manejo del estrés.

Es a partir de lo anterior que el equipo de profesionales egresadas de la carrera de Licenciatura en Psicología de la Universidad de El Salvador, propone una investigación a las oficinas centrales del Centro Nacional de Registros de San Salvador que proporcionara datos relevantes en cuanto a la problemática antes mencionada, con el fin de identificar los niveles de estrés de sus empleados/as, a la vez que se diseña e implementa un programa de intervención psicoterapéutico que permita a su recurso humano desarrollar las habilidades y capacidades necesarias para el adecuado afrontamiento del estrés logrando una disminución o canalización adecuada del mismo.

## **1.5 Delimitación de la investigación**

### **Espacial:**

La investigación se llevó a cabo en la Institución gubernamental, Centro Nacional de Registros, ubicada en 1a Calle Poniente y 43 Av. Norte #2310, San Salvador.

### **Social:**

Un grupo de empleados del Centro Nacional de Registros de las oficinas centrales del área de San Salvador, hombres y mujeres con edades de entre 25-65 años.

### **Temporal:**

El periodo para realizar el proceso de investigación se llevó a cabo entre los meses de Marzo a Diciembre del 2016.

## **1.6 Alcances y Limitaciones**

### **a) Alcances:**

- Se proporcionó un diagnóstico de los niveles de estrés laboral que presentan los/las empleados/as del Centro Nacional de Registros de San Salvador.
- Se elaboró y se implementó con una muestra de empleados/as un programa de intervención psicoterapéutico en base a los resultados del diagnóstico.
- La investigación benefició tanto a la institución y a nuevas investigaciones que busquen comprobar la efectividad de la aplicación de programas psicoterapéuticos en las organizaciones.

### **b) Limitaciones:**

- Para realizar la aplicación de la prueba pre-tratamiento se seleccionaron al azar del listado de los/las empleados/as de las diferentes unidades en que están distribuidos de 300 estimados solo 274 de empleados/as.

- Algunas jefaturas no comunicaban el llamado, otras desde un principio se negaron a otorgar los permisos a sus empleados/as para que asistirán a los llamados para evaluaciones y para participar en el programa.
- En la entrevista semi estructurada realizada a los/las empleados/as que mayores niveles de estrés presentaron, algunos manifestaron dificultades de sobrecarga de trabajo y por ello se negaron a participar dentro del programa por el tiempo que implicaría.
- De 45 sujetos evaluados y calificados con niveles altos de estrés tomados en cuenta para participar dentro del programa de intervención psicoterapéutico, solo 24 terminaron la intervención completa.
- Las dificultades que presentaron algunos de ellos fueron la negación de jefaturas a otorgar permisos, sobrecarga de las actividades del día asignado y/o incapacidad por enfermedades.



## II. MARCO DE REFERENCIA

### 2.1 Antecedentes

La Doctora en Filosofía Liliana Casuso (2014) en su artículo “Estrés, un producto del siglo XX” hace una breve presentación sobre la historia y el diagnóstico del estrés el cual de acuerdo a su aporte comprende sus inicios desde finales del siglo XVII donde se plantea el término estrés con un acento técnico debido a que el físico inglés Robert Hooke (1635-1703) lo utiliza por analogía con el uso de la misma palabra en el campo de la ingeniería a través de su ley de elasticidad donde proporciona el concepto de carga o load, postulando que cuando una presión es aplicada sobre una estructura, ésta produce un efecto de estiramiento, generando un cambio de la forma; éste sería el resultado de la interacción entre la presión o carga y el estrés.

Explica que el concepto de estrés es entendido aquí como la situación en la cual una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y éste, análogamente a una máquina, se expone a un desgaste; ante esta demanda, el cuerpo necesitaría energía proveniente del sistema nervioso para sobrellevar los desgastes; por ello, los científicos relacionaron inicialmente el estrés con un desgaste de la energía nerviosa.

Posteriormente un hallazgo que avanza en esta línea se da hacia la llegada del siglo XIX, cuando el médico americano George Beard (1839-1883) describe un cuadro frecuente en sus pacientes como resultado de una sobrecarga de las demandas propias del nuevo siglo, y lo llama “neurastenia”. Beard fue quien en 1868 popularizó el término “neurastenia”, aunque ya antes; si bien es cierto que la neurastenia no hace alusión a un cuadro idéntico al del estrés moderno, Beard tiene el gran aporte de sugerir que las condiciones sociales y las exigencias de la creciente vida urbana moderna pueden suscitar un desequilibrio en la persona que podría culminar en una enfermedad mental.

Esto, además, contribuyó a que los problemas psicológicos que entonces se calificaban como nerviosos perdieran el estigma que llevaban de enfermedad psiquiátrica, estas nuevas ideas, además, dieron pie a que se plantearan nuevas y más humanas hipótesis de tratamiento que las aplicadas a las llamadas

“enfermedades nerviosas”. Esta novedosa perspectiva, al considerar la realidad social del individuo, exige educar a la persona en un sano y adecuado afrontamiento de las exigencias del medio.

Paralelamente, en Inglaterra se diagnosticó una enfermedad similar, descubierta por el escocés George Cheyne (1671-1743), quien la presentaba también como propiciada por la situación social existente en ese momento, pero que, en este caso, se limitaba sólo a la parte de la población de nivel socioeconómico alto. Por contar con este diagnóstico, los médicos ingleses no comenzaron a usar el término “neurastenia” sino hasta 50 años después que Beard quien consideraba una amplia gama de síntomas físicos y mentales tales como una alta ansiedad, fatiga extrema, desesperación, fobias e insomnio; e incluso problemas de atención, migraña, indigestión e impotencia sexual

En Inglaterra la llamada “english malady”, identificada por Cheyne, afectaba principalmente a la élite intelectual de dicha sociedad y se atribuía a un exceso de comodidad y pereza y a una dificultad para afrontar el momento de aflicción que atravesaban como civilización moderna. Beard, por su parte, consideraba que la neurastenia era un desorden propio de la cultura moderna motivado por el intenso y agitado ritmo propio de la vida urbana americana, que producía consecuencias negativas a nivel psicológico en las personas como el desgaste y el desequilibrio emocional.

Por otro lado, el médico británico Clifford Allbutt (1836-1925) sostenía en el “Contemporary Review” que el sistema nervioso no se debilita ni se agota por el esfuerzo ya que por naturaleza es activo, estaba en contra de la opinión popular de que el siglo XIX estaba marcado por el estrés y los deseos insatisfechos; y más bien planteaba que en una época en la que las autoridades civiles se han debilitado, las personas se ven en la necesidad de una mayor autoexigencia moral y de un mayor autocontrol; no obstante, por el hecho de carecer tanto de la suficiente fortaleza interior como de un adecuado y maduro uso de su libertad para afrontar esta situación, se enmascaraban en quejas somáticas como las que son propias de la neurastenia. Este planteamiento resulta interesante considerando que se aproxima a la realidad humana de una manera integral y toma en cuenta la necesidad de una fortaleza a nivel moral

para poder responder también a nivel psicológico; en cuanto a la visión del desgaste nervioso y la incidencia perjudicial de éste en el organismo propiciando otras enfermedades, Allbutt era mucho más optimista que sus contemporáneos, pues consideraba que sus repercusiones en realidad no eran tan dramáticas; para demostrarlo, aludía al hecho de que los efectos de la neurastenia no tenían consecuencias fatales en los pacientes que sufrían enfermedades cardiovasculares.

Otra área sugerente para la investigación es la de las propuestas de tratamiento que en esta época se aplicaban para las llamadas enfermedades nerviosas. Beard solía recomendar un tratamiento con electricidad ya que él mismo era electro-terapeuta y confiaba en los efectos benéficos de esta práctica; sin embargo, la terapia que más éxito tuvo fue la famosa rest cure o cura de descanso creada por el médico americano Silas Weir Mitchell (1829–1914) quien es considerado un precursor de la aplicación de la psicología a la medicina, especialmente a las enfermedades nerviosas; en su conocida obra *Fat and Blood* (1877) recomienda una terapia que consiste en sacar al paciente de su ambiente acostumbrado y aislarlo pidiéndole que descanse en cama, que siga una dieta balanceada, que haga ejercicio, que escriba una autobiografía y que reciba una terapia de masajes. Este tipo de terapia tuvo mucho éxito y posteriormente se le agregaron medidas como visitas a lugares naturales, estancias cortas en sanatorios mentales y finalmente alguna forma de psicoterapia.

Es así como hasta finales del siglo XIX, la terapia sobre lo que décadas después se definirá como “estrés”, atiende a una visión integral de la persona donde el aspecto cognitivo, el descanso, el ejercicio físico y la reformulación de hábitos fundamentalmente dieta y sueño, adquieren un rol importante; como una medida terapéutica ayudaría a recuperar un “estilo de vida” que permita restaurar y asimilar las experiencias vividas para que la persona pueda afrontar nuevamente los desafíos que se le presentan.

En este siglo empieza el esfuerzo de la psicología por aparecer como ciencia y aparece el funcionalismo con William James (1842-1910) y su interés en lo práctico, alentando así la capacidad de adaptación del ser humano; en su perspectiva pragmática propone el concepto de fatiga como signo de falla en el ajuste exitoso del individuo a la vida

moderna; esto último sería lo propio del ideal de vida de una sociedad industrialmente productiva como meta de realización.

Las primeras décadas del siglo XX también son testigo del acento en el concepto de estrés como enfermedad suscitada por una causa psicológica o conflicto interno, con ello se populariza lo que se llamará **medicina psicosomática**, término que alude a una relación de la psique con la enfermedad física. Lamentablemente, el campo fue aprovechado por el movimiento psicoanalítico que a inicios de 1920 empieza a producir **pseudo teorías** explicativas, basadas en conflictos inconscientes y en una visión determinista de un hombre que, manejado por sus pulsiones e instintos, lucha por sobrevivir entre su superyó y su ello, siendo, la conciencia, presa de inevitables traumas y fijaciones; esto haría recaer un gran desprestigio sobre la medicina psicosomática por un largo periodo de tiempo.

Fue probablemente el neurólogo Walter Cannon, en 1930 el primer investigador moderno que aplicó el concepto de estrés en este sentido a las personas, interesado principalmente en los efectos que el frío, la pérdida de oxígeno y otros factores ambientales considerados estresores producen en el organismo; Cannon partió de la hipótesis de que toda vida humana requiere mantener un equilibrio interior al cual llamaría **homeostasis** y en caso de cambios intensos se da un proceso de reacomodación a través del sistema endocrino y vegetativo.

Las investigaciones de Cannon lo llevaron a la conclusión de que a pesar de que un organismo pueda resistir un bajo nivel de estresores o un estresor inicial, cuando éstos son prolongados o de carácter intenso pueden provocar un quiebre en los sistemas biológicos; dicha formulación es una valiosa intuición para los efectos dañinos del estrés crónico sobre la salud que actualmente se confirman gracias a los estudios sobre el sistema endocrino e inmunológico. El enfoque de Cannon, además, define el estrés como un conjunto de estímulos del medio ambiente que alteran el funcionamiento del organismo.

Al ubicar el estrés fuera de la persona, se hace necesario identificar, definir y entender cuáles son las situaciones estresantes, determinando así cómo y hasta qué punto los procesos fisiológicos afectan al ser humano en diferentes aspectos; de acuerdo a la

teoría de Cannon serían los hechos y situaciones los que generan el estrés: si una situación considerada como estímulo provoca alteración emocional, agotamiento psicológico, debilitamiento físico o deterioro, entonces se califica dicha situación como estresante o **estresor**.

Una crítica planteada a esta postura es la de Weinman (1987) quien afirma que si se entiende el estrés de esa manera, las soluciones terapéuticas tendrían que orientarse al control de todas las situaciones que se presenten a la persona durante su vida cotidiana; esto es, a todas luces, imposible y va contra la esencia misma del dinamismo de la vida, tal perspectiva pareciera concebir al ser humano como incapaz de enfrentar desafíos que exijan un sano quiebre de paradigmas de esfuerzo o de vivir experiencias de crecimiento a través del sacrificio y la donación.

A pesar de ello, el enfoque del estrés basado en el estímulo resulta de valor porque permite identificar una serie de situaciones universales estresantes que sirven como puntos de referencia objetivos para comparar las distintas reacciones que presentan las diversas personas en diversos contextos sociales; es por ello que la teoría de Cannon ha tenido una gran influencia en la psicopatología durante las dos últimas décadas, esta perspectiva, sin excluir la importancia de la evaluación subjetiva que hace la persona ante la situación, brinda información relevante para profundizar en mayores investigaciones sobre el estrés.

Tomando los avances de Cannon, Hans Selye descubrió que en sus pacientes (1936) se presentaban ciertas constantes biológicas independientemente del tipo de enfermedad que sufrieran; a partir de dicha observación fue desarrollando una definición de estrés basada no ya en el estímulo como la de Cannon sino en la respuesta que dan las personas durante situaciones estresantes. Por el desarrollo sistemático que realizó desde entonces, Selye es considerado por muchos como el padre del concepto moderno de estrés pues marcó un hito insoslayable en el desarrollo de dicha noción.

De acuerdo a Selye, el agente desencadenante del estrés es siempre algún elemento que atenta contra la homeostasis del organismo, el estrés sería la respuesta no específica del organismo ante cualquier situación demandante, ya sea que se trate de

un efecto mental o somático; en un inicio, Selye consideraba que la respuesta de estrés era un mecanismo inherente a la situación: cada vez que se diera una demanda al organismo, se produciría una respuesta defensiva con el fin de proteger y propiciar la adaptación; él no encontraba diferencias en las respuestas dadas frente a estímulos agradables o desagradables.

Selye consideraba que esta respuesta de estrés era estereotipada e implicaba una activación del eje hipotálamo-hipofísico-suprarrenal y del sistema nervioso autónomo; tal proceso recibió el nombre de **Síndrome General de Adaptación** y fue descrito como un proceso de tres etapas diferenciadas

- a) Alarma: Se presenta en toda persona cuando el organismo percibe un agente que identifica como nocivo, en esta etapa de alarma se da una respuesta inicial de adaptación presentando diferentes síntomas y movilizando defensas para responder a la posible amenaza.
- b) Resistencia: La anterior fase no puede mantenerse por mucho tiempo y da lugar a la etapa de resistencia, en la cual el organismo busca adaptarse al agente nocivo o también denominado estresor y desaparecen los síntomas iniciales.
- c) Agotamiento: Si el estresor continúa de manera crónica, finalmente el organismo ingresa en la etapa de agotamiento donde reaparecen los síntomas y se produce una ruptura de los procesos de recuperación, siendo incluso posible que el proceso culmine con la muerte.

Luego de una mayor evolución de su teoría, en 1974 Selye hizo una distinción entre estrés positivo y negativo en donde llamó **eustrés** al estrés que se asocia a sentimientos positivos y procesos fisiológicos de protección y denominó **distrés** al estrés que se relaciona con sentimientos negativos y funciones destructivas para el organismo; posteriormente, amplió el concepto al afirmar que el estresor no era exclusivamente de naturaleza física sino que también podía ser de naturaleza psicológica, como ocurre en el caso de emociones tales como el temor, la alegría, el odio. Incluso consideró el factor psicológico como el más frecuente activador de respuestas ante situaciones estresantes, aunque dejando claro que no puede ser considerado como el único factor.

Un desarrollo posterior sobre la concepción del estrés, que además significó valiosos aportes en el ámbito de la biología, es el del especialista en neuroendocrinología Bruce McEwen (1999) quien propone una formulación del estrés como **carga alostática** que significa “*mantener la estabilidad a través del cambio*”, este investigador plantea que el desgaste propio del estrés es parte de la naturaleza humana y que las situaciones estresantes, a corto plazo, incluso tienen una función protectora ya que habilitan para luchar frente a las amenazas, dificultades y obstáculos. El problema reside cuando los estresores son crónicos y dificultan la recuperación del organismo.

Posteriormente, se desarrollaron teorías sobre el estrés que se basaban en la interacción Lazarus es el principal representante de esta perspectiva, él desarrolla el aspecto cognitivo y las evaluaciones adaptativas o desadaptativas que se pueden hacer sobre la realidad; desde esta visión, el estrés se originaría a partir de las relaciones particulares entre la persona y su entorno, por lo que se acentúan los factores psicológicos que median entre los estímulos estresores y las respuestas de estrés.

Actualmente una de las más reconocidas definiciones de “estrés” es justamente la de este autor, quien lo define como una “...*relación entre la persona y el ambiente, el cual es cognitivamente evaluado como significativo y que excede a sus recursos...*” En un inicio, Lazarus planteó el concepto de evaluación centrándose básicamente en el estrés psicológico, donde podía distinguir tres estados **amenaza, daño-pérdida y desafío**; sin embargo, enriqueció su teoría desarrollando la noción de evaluación en relación a la emoción, permitiendo discriminar la variedad de emociones individuales que se presentan en una situación y que también afectan el proceso subjetivamente evaluativo o interpretativo. Con la investigación de Lazarus de los usuales patrones que propician el estrés se confirma que el subjetivismo y la distorsión de la evaluación de las situaciones son elementos que requieren de corrección para un adecuado y adaptativo afrontamiento del estrés.

El psicólogo Seldon Cohen (1997) quien ha realizado durante 25 años investigaciones sobre la relación entre estrés y salud, plantea un modelo que incluye los tres acentos en el desarrollo del concepto de estrés hasta la actualidad:

1. Experiencia de demandas del ambiente, estresores o eventos de vida.
2. Percepción subjetiva de sentirse estresado.
3. Activación de condiciones físicas y fisiológicas.

De los modelos propuestos, éste resulta muy sugerente pues dicho autor considera cada aproximación como un estadio propio del proceso a través del cual las demandas del ambiente son traducidas en cambios psicológicos y biológicos que ponen a la persona en riesgo de enfermarse.

Y finalmente Cacuso (2014) plantea que muchos investigadores consideran que el sistema inmunológico podría ser el principal mediador en la relación **estrés-enfermedad**. En un estudio meta-analítico, Segerstrom y Miller (2004) reportaron que en los últimos 30 años se han realizado más de 300 estudios sobre estrés y el sistema inmunológico en humanos, y que los resultados han demostrado que los desafíos psicológicos son capaces de modificar muchas características de dicho sistema; es probable que el estrés psicosocial agote la protección inmune local contra la invasión de virus o colonias de bacterias.

Con el desarrollo de la psiconeuroinmunología, estas hipótesis están siendo reevaluadas para obtener nuevas luces sobre los mecanismos implicados en cuadros como el estrés; la psiconeuroinmunología es la ciencia básica que examina los vínculos estructurales y funcionales entre la conducta, los nervios, el sistema endocrino y el sistema inmunológico. Es una ciencia clínica que está estudiando las relaciones entre los estados de humor y el sistema de defensas del cuerpo, así como el impacto del aspecto psicológico en los cambios que se dan en el sistema inmunológico y los efectos que esto produce en la salud.

## 2.2 SOBRE EL ESTRES

El Dr Oscar E. Slipak (1996) en su artículo sobre el estrés laboral expresa que la biología y la medicina han incorporado el término stress que en lenguaje técnico como vocablo inglés designa *“una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión”*, como *“el proceso o mecanismo general con el cual el organismo mantiene su equilibrio*



*interno, adaptándose a las exigencias, tensiones e influencias a las que se expone en el medio en que se desarrolla”.*

Este proceso o mecanismo general o sistema psiconeuroendocrinológico, es el que se denomina con el término español de estrés; Según Hans Selye (1936) *“estrés” es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga*”; este concepto involucra la interacción del organismo con el medio, lo que podría llevar a definir el estrés según el estímulo (a), la respuesta (b) o el concepto estímulo-respuesta (c).

- a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta.
- b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica del individuo ante un estresor ambiental.
- c) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Es esta respuesta, la cual lleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, previa evaluación o atribución consciente o inconsciente de los factores estresantes, la que permite responder adecuadamente a las demandas externas; es decir, las respuestas del organismo se realizan en los planos biológico, físico y psicológico a través del complejo sistema psiconeuroendocrinológico.

No se puede dejar de lado la definición de Richard Lazarus (1986) *“estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”*. Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptando el concepto de “estrés” como eustrés.

Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el “distrés”, que por su permanencia, cronicidad o por su intensidad produce el Síndrome General de Adaptación hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por distrés, el sistema deberá pasar por las fases de alarma, resistencia y agotamiento.

Habrán causas o factores condicionantes y la evaluación y atribución del estresor como amenaza y las respuestas elegidas darán lugar a la resolución o cronicidad del distrés; la angustia como respuesta psicológica, la vía elegida, la manifestación somática de la angustia en los sistemas del organismo, llevarán a la enfermedad psicosomática por claudicación o agotamiento del sistema u órgano afectado.

Las adaptaciones de éxito o fracaso del individuo a las exigencias del medio, conlleva a considerar el concepto de inadecuación entre los seres humanos y su entorno cuando estas exigencias no se corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, y someten al individuo a un mayor grado de estrés.

### **2.2.1 ¿Qué es el estrés laboral?**

Leka, Griffiths y Cox (2004) en la serie de protección de la salud de los trabajadores n° 3 de la Organización Mundial de la Salud definen el estrés laboral como *“la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”* sostienen que aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro; el estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no solo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para

hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

En términos generales, un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él; dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades (OMS, 1986).

Un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud, estos pueden incluir la evaluación permanente de los riesgos para la salud, el suministro de información y capacitación adecuada en materia de salud, y la disponibilidad de estructuras y prácticas institucionales de apoyo que promuevan la salud, un entorno laboral saludable es aquel en que la salud y la promoción de la salud constituyen una prioridad para los trabajadores y forman parte de su vida laboral.

### **2.2.2 Tipos de estrés laboral**

El Dr. Oscar E. Slipak (1996) agrupo los diferentes tipos de estrés laboral en dos, los cuales son:

Estrés laboral episódico: el cual se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo, caracterizándose por ser espontaneo y de corta duración, volviendo sus efectos negativos apenas perceptible pero que al prolongarse los factores estresantes puede desencadenar el estrés crónico; algunos ejemplos pueden ser: un despido, una discusión entre compañeros de trabajo, un traslado, una reunión importante, aumento momentáneo de trabajo, entre otros.

Estrés laboral crónico: el cual puede ser en algunos casos una evolución del estrés laboral episódico, este se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes, es un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a mediano y largo plazo

Sobre este último el Dr Oscar E. Slipak plantea además que puede presentarse cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

1. Ambiente laboral inadecuado: llamados estresores del ambiente físico, los cuales requieren una doble adaptación tanto física como psicológica tales como falta de luz o luz muy brillante, ruidos excesivos o intermitentes, vibraciones, aire acondicionado, alta o baja temperatura.
2. Sobrecarga de trabajo: llamado además estrés por sobre estimulación el cual se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultaneas, numerosas, persistentes y variables y que exigen una adaptación fuera del límite normal presentándose controladores aéreos, obreros en cadena rápida y compleja, trabajadores sometidos a cambios continuos y abundantes de información, víctimas de catástrofes, emigrados, personas que ingresan información a sistemas computarizados entre otros.
3. Alteración de ritmos biológicos: estrés que requiere un alto esfuerzo adaptativo el cual se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico tales como: trabajadores nocturnos, pilotos de líneas aéreas y azafatas, controladores aéreos, personal de salud, personal de seguridad, trabajadores de transporte, diplomáticos y atletas profesionales, entre otros.
4. Responsabilidades y decisiones muy importantes: estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad, quienes lo padecen acumulan factores de riesgo e inadecuadas relaciones familiares y sociales; el cual se debe a responsabilidades numerosas y variables, trabajo intelectual excesivo, tensión psicológica continua, inseguridad laboral, competencia, búsqueda de eficacia, marcha contra reloj, adaptación a situaciones nuevas y datos inestables
5. Estimulación lenta y monótona: es el estrés por subestimulación, el cual se produce por falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento el cual genera distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo, se presenta en trabajo rutinario y automatizado que no

permite la creatividad y el pensamiento independiente tales como cadena de trabajo lenta y monótona, jubilación brusca, vacaciones excesivamente tranquilas.

6. Condiciones laborales inadecuadas: refiere a la causa de estrés en los obreros no calificados y que comprenden a las malas condiciones de trabajo, alimentación inadecuada e insuficiente, ausencia de perspectivas de progreso, pocas posibilidades de recreación, inestabilidad laboral por renovación tecnológica, disposición de líneas de montaje.

### **2.2.3 Tipos de estresores que inciden en el estrés laboral.**

El Dr Oscar E. Slipak (1996) plantea además una clasificación de estresores que pueden incidir en el nivel de estrés que una persona puede desarrollar, entre los cuales se encuentran:

#### **2.2.3.1 Estresores extraorganizacionales**

Como los que se plantean fuera del ámbito de la empresa, los cuales comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo; él sostiene que si bien hay estudios que sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no se puede dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social.

La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar; las particularidades y períodos de la historia de un país, su situación económica y social, inciden en forma directa sobre el individuo. Así se puede observar que cualquier especialista en salud encuentra un aumento de las enfermedades psicosomáticas ante las crisis económicas y un notable aumento en los conflictos familiares y sociales.

Es indudable que los problemas o estresores organizacionales o intraorganizacionales, es decir, los que se presentan dentro del ámbito laboral, inciden en la vida personal del sujeto, provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua.

Por lo que advierte que se debe de tener muy en cuenta el hecho de que las personas invierten una gran parte de su tiempo en su trabajo, encontrando una parte sustancial de su identidad y gratificación personal en sus tareas; sin embargo, estas consideraciones no siempre son adecuadamente valoradas por las empresas, ni aun por los propios trabajadores.

### **2.2.3.2 Estresores intraorganizacionales**

Los cuales pueden agruparse en cuatro tipos:

➤ **Estresores del ambiente físico**

Los cuales ya se han mencionado que requieren una doble adaptación tanto física como psicológica tales como falta de luz o luz muy brillante, ruidos excesivos o intermitentes, vibraciones, aire acondicionado, alta o baja temperatura.

➤ **Estresores de nivel individual:**

1. Sobrecarga de trabajo: la sobrecarga o estrés por sobreestimulación puede ser objetiva o subjetiva, de acuerdo con la valoración y las características de las personas, se considera sobrecarga de trabajo el ejercer responsabilidades importantes, es decir, por ejemplo, responsabilidad por la tarea o las decisiones de otros; estas personas habitualmente tienen más estrés, fuman más, tienen presión más alta y aumentados los índices de colesterol que aquellas que solamente se responsabilizan por objetos o por la realización de su propia tarea.

La sobrecarga genera insatisfacción, tensión, disminución de la autoestima, sensación de amenaza, taquicardia, aumento del colesterol, del consumo de nicotina y otras adicciones, para tratar de responder a la sobreexigencia; desde el punto de vista laboral provoca la disminución de la motivación en el trabajo, de los aportes o sugerencias laborales y de la calidad de las decisiones, el aumento del índice de accidentes laborales, el deterioro de las relaciones interpersonales y el aumento del ausentismo.

2. Conflicto de roles: el conflicto de roles puede ser objetivo o subjetivo; será un conflicto de roles objetivo cuando existen dos o más personas dando órdenes contradictorias, en cambio, un conflicto de roles subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las órdenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto.

Los conflictos de roles generan gran ansiedad e insatisfacción por el trabajo, mayor aún cuanto más autoridad ostenta el que expresa las órdenes contradictorias; estas situaciones disminuyen la creatividad de los individuos sometidos al conflicto, ya que el temor a fallar provoca un desempeño laboral menos satisfactorio, en lo personal, el individuo suele tener hipertensión arterial y aumento del colesterol.

3. Ambigüedad de roles: Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo individual o el alcance de las responsabilidades; se produce estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce; la información y comunicación adecuadas disminuyen este tipo de conflictos, al mejorar la orientación de las tareas laborales.
4. Discrepancias con las metas de la carrera laboral: Las discrepancias y dudas sobre la carrera laboral o la profesión del individuo están dadas por la falta de seguridad laboral, las dudas sobre los ascensos y las legítimas ambiciones frustradas; la insatisfacción en cuanto a las discrepancias entre aspiraciones y logros lleva a la ansiedad y la frustración, la depresión y el estrés, especialmente entre los 40 y 50 años.

### ➤ **Estresores de nivel grupal**

Un grupo son dos o más personas que comparten valores, metas, normas y que interactúan entre sí, una organización puede crear un grupo de trabajo como una estructura: son los llamados grupos formales de la organización; también hay grupos informales, que interactúan dentro y fuera de la empresa.

La falta de apoyo por parte del grupo o sus miembros, así como los conflictos inter e intragrupal, pueden, en su máxima gravedad, hacer caer una organización; en esta situación se genera un alto grado de inseguridad, ansiedad y ausentismo como una manera de abandonar el conflicto.

Se consideran como factores estresantes a nivel grupal los siguientes:

- Falta de cohesión grupal
- Conflictos intergrupales
- Conflictos intergrupales
- Apoyo inadecuado del grupo

### ➤ **Estresores organizacionales**

1. Clima de la organización: una organización tiene un carácter, una atmósfera particular propia de su esquema productivo, este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no; todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno.
2. Estilos gerenciales: pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, entre otros.
3. Tecnología: será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología respectiva; los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales.



4. Diseños y características de los puestos:permite la motivación para el progreso de la organización laboral.
5. Fechas tope no racionales:no requiere mayor detalle describir el impacto que produce el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello.
6. Control de sistemas informáticos:cuando los integrantes de la organización, objetiva o subjetivamente, no dominan o controlan los sistemas informáticos que se utilizan se generan situaciones de ansiedad y estrés que disminuyen la eficiencia.

## **2.3 CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS**

### **2.3.1 Causas del estrés**

De acuerdo a David Fontana (1989) en su libro “Control de estrés” las causas del estrés excesivo pueden dividirse en dos:

#### **a) El medio**

Fontana (1989) plantea que dichas causas están divididas a su vez en cuatro las cuales son:

#### Causas generales del estrés en el trabajo:

- Problemas organizativos
- Respaldo insuficiente
- Horas extras o sin contactos sociales
- Prospectos de posición
- Salarios y promociones escasos
- Rituales y procedimientos innecesarios
- Incertidumbre e inseguridad

#### Causas específicas del estrés en el trabajo:

- Especificaciones confusas con respecto a las funciones desempeñadas

- Conflictos de funciones
- Expectativas personales elevadas e irrealizables (perfeccionismo)
- Incapacidad para influir en la toma de decisiones
- Desacuerdos frecuentes con los superiores
- Aislamiento del apoyo de los colegas
- Trabajo excesivo y presiones de tiempo
- Falta de variedad
- Comunicación deficiente
- Liderazgo inadecuado
- Conflictos con los colegas
- Incapacidad para terminar una tarea
- Pelear batallas innecesarias

Causas de estrés en el trabajo relacionadas con las tareas:

- Clientes o subordinados difíciles
- Entrenamiento insuficiente
- Compromiso emocional con clientes o subordinados
- Las responsabilidades de la tarea
- Incapacidad para ayudar o actuar con eficiencia

Estrés en el hogar:

Fontana plantea que muchos estudios hablan sobre la competencia entre el estrés laboral y doméstico y que no puede dejarse de lado que el estrés y el apoyo familiar es un factor importante tanto como si ambos son estresores, especificando que los tipos de estrés en el hogar y su entorno puede ser resumido en:

- Estrés causado por el cónyuge
- Estrés causado por los hijos
- Estrés causado por arreglos domésticos
- Estrés causado por presiones ambientales sobre el hogar

## **b) Usted mismo**

### Evaluaciones cognoscitivas:

Fontana (1989) plantea que *“Captar el significado total del poder de las evaluaciones cognoscitivas sobre nuestras emociones quiere decir darnos cuenta de que podemos utilizar nuestros pensamientos para influir de la manera en que nos sentimos...”*refiriéndose entonces a las evaluaciones cognoscitivas al significado que le atribuyen a los eventos para desencadenar el tipo de estrés que se presenta, de esta manera un mismo evento puede significar oportunidad o amenaza para diferentes personas por lo que plantea que *“Una serie de evaluaciones cognoscitivas están relacionadas con los estresores ambientales... Pero otra serie de evaluaciones tiene que ver con el modo en que nos entendemos a nosotros mismos y a nuestras reacciones ante las cosas”*

### Personalidades tipo A:

Para Fontana *“los individuos del tipo A son competitivos, rudos, impacientes, y bastante inflexibles en sus opiniones... les agrada las fecha límites y las presiones, prefieren dirigir en lugar de ser dirigidos y están más ansiosos de la aprobación de sus superiores que de la de sus compañeros”* este tipo de personas no suelen ser muy empáticos consigo mismo a pesar de ser conscientes de la cantidad de exigencia que tienen; con frecuencia pueden ser propensos a enfermedades coronaria, presión alta e infartos

### Otras causas personales de estrés:

- Obsesividad

A este nivel Fontana (1989) especifica que *“...las personalidad obsesivas pueden estar luchando una batalla constante por conseguir lo que desean... no pueden comprender el hecho de que existen otros intereses además de los suyos... Tampoco pueden entender el hecho de que el mundo no fue diseñado específicamente para las conveniencia de sus obsesiones...”* añadiendo además que estas personas tienen una baja tolerancia a la ambigüedad por lo que sus impulsos creativos no tienen un

panorama apropiado para desarrollarse pudiendo sentir resistencia al cambio, al pensamiento radical o a los nuevos desafíos.

- Bajo nivel en la toma de riesgos y en la búsqueda de sensaciones

*“Las personas con cualidades elevadas o con toma de riesgo y búsqueda de sensaciones necesitan suficientes desafíos y obstáculos para mantener acelerados sus impulsos y permanecer en un estado de aleta elevado, pero para personas que buscan lo contrario, un trabajo que comprenda estos factores serán demasiado estresantes”*Fontana (1989).

- Sobreidentificación

Fontana sostiene que algunas personas asumen su trabajo o puesto de trabajo como una descripción de sí mismo y plantea que *“la sobreidentificación con el empleo significa que aun cuando todavía este trabajando, uno es altamente vulnerable a cualquier cosa que ponga en duda nuestra competencia profesional”* para estas personas cualquier duda sobre su competencia hace que se cuestione su valor como persona y por consiguiente es tanto amenazante como estresante; pueden ser además del tipo A los cuales pueden suplicar la necesidades sociales con su trabajo y el reconocimiento de una personalidad en su trabajo, por lo que pueden volverse dependientes de su trabajo, agresivos o defensivos.

- Culparse

El ser humano objetivo es capaz de visualizar cual es la causa de del mal de su vida o trabajo, sin embargo una persona sin esta capacidad puede ser susceptible al estrés, en particular cuando las personas se culpan a si misma por dificultades de los que no son responsables

- Apego a un estereotipo sexual

*“el apego a un estereotipo sexual provoca que las personas de uno y otro sexo sientan distintos tipos de estrés y también permita diferentes clases de respuesta”* las mujeres suelen enfrentar a un nivel mayor de estrés en términos de posición social, incertidumbre, impotencia, falta de variedad entre el trabajo y el hogar; mientras que

los hombres enfrenta mayor nivel de estrés frente a muchas horas de trabajo, conflictos con superiores y colegas, así como las responsabilidades del trabajo; debido a estas diferencias es posible que a las mujeres les sea permitido llorar, ausentarse y hasta renunciar, mientras que a los hombres la agresión, hostilidad entre otras. (Fontana, 1989)

### **2.3.2 Consecuencias del estrés**

Del Hoyo, Maria (2004) en su documento del estrés laboral en el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo en Madrid clasifica las consecuencias del estrés laboral en:

#### a) Consecuencias físicas

Explica que la activación psicofisiológica sostenida lleva a un abuso funcional y posteriormente a un cambio estructural y/o a la precipitación de eventos clínicos en personas que padecen enfermedades crónicas o tienen predisposición para ello; algunas de las alteraciones que pueden ser consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante uno o varios agentes estresantes pueden ser:

- Trastornos gastrointestinales: úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosa, aerofagia, digestiones lentas.
- Trastornos cardiovasculares: hipertensión arterial, enfermedades coronarias, anginas de pecho, infarto de miocardio, arritmias cardíacas.
- Trastornos respiratorios: asma bronquial, hiperventilación, disnea, sensación de opresión en la caja torácica.
- Trastornos endocrinos: hipoglucemia, diabetes, hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing.
- Trastornos sexuales: impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido.

- Trastornos dermatológicos: prurito, dermatitis atópica, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomania.
- Trastornos musculares: tics, calambres, contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia), cefaleas, insomnio, trastornos inmunológicos como gripes o herpes, falta de apetito, artritis reumatoide.

b) Consecuencias psicológicas

Los efectos del estrés pueden provocar una alteración en el funcionamiento del Sistema Nervioso que puede afectar al cerebro, cualquier alteración a nivel fisiológico en el cerebro va a producir alteraciones a nivel de las conductas, ya que el cerebro es el órgano rector; entre los efectos negativos producidos por la activación reiterada de la respuesta de estrés están:

- Preocupación excesiva
- Incapacidad para tomar decisiones
- Sensación de confusión
- Incapacidad para concentrarse
- Dificultad para mantener la atención
- Sentimientos de falta de control
- Sensación de desorientación
- Frecuentes olvidos
- Bloqueos mentales
- Hipersensibilidad a las críticas
- Mal humor
- Mayor susceptibilidad a sufrir accidentes
- Consumo de fármacos, alcohol, tabaco, entre otros.

El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés; entre los más frecuentes están:

- Trastornos de sueño
- Ansiedad, miedos, fobias
- Adicción a drogas y alcohol
- Depresión y otros trastornos afectivos
- Alteración de las conductas de alimentación
- Trastornos de la personalidad
- Trastornos esquizofrénicos

Entre los signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta estarían:

- Hablar rápido
- Temblores
- Tartamudeo
- Imprecisión al hablar
- Precipitación a la hora de hablar
- Explosiones emocionales
- Voz entrecortada
- Comer excesivamente
- Falta de apetito
- Conductas impulsivas
- Risa nerviosa
- Bostezos frecuentes

c) Consecuencias para la empresa

Los efectos negativos citados anteriormente no sólo pueden perjudicar al individuo, sino que también pueden producir un deterioro en el ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales como en el rendimiento y la productividad; pueden inducir a la enfermedad, al absentismo laboral o incluso a la incapacidad laboral. Para los empresarios, el absentismo por enfermedad genera problemas considerables de planificación de logística y de personal; el estrés, por

consiguiente, induce a una pérdida de producción y puede crear un mal ambiente de trabajo

Los costes evidentes representan un alto tributo pero también lo hacen los costes ocultos, como son la rotura de las relaciones humanas, los juicios erróneos de la vida profesional y privada, el descenso de la productividad, el aumento de los cambios de puestos, la disminución de la creatividad, el bajo rendimiento, la agresividad en el trabajo y el empeoramiento de la calidad de vida y del bienestar. Realmente, hablar del coste en cifras que todo esto supone a la empresa es muy difícil de determinar, lo que sí es cierto es que un tanto por ciento muy alto de absentismo es causado por problemas relacionados directamente con el estrés; otra circunstancia en este mismo sentido es el bajo rendimiento de muchos trabajadores, lo cual, en ocasiones, es el resultado de la tensión a la que se ven sometidos y que está interfiriendo en su actividad. Por tanto, entre las consecuencias del estrés para la empresa estarían:

- Elevado ausentismo
- Rotación elevado de puestos de trabajo
- Dificultades de relación
- Mediocre calidad de productos y servicios

Entre los signos que indican la existencia de estrés en las organizaciones están:

- Disminución de la producción
- Falta de cooperación entre compañeros
- Aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo
- Necesidad de una mayor suspensión del personal
- Aumento de quejas en los clientes
- Empeoramiento de las relaciones humanas
- Falta de orden y limpieza
- Aumento del ausentismo
- Aumento de incidentes y accidentes
- Aumento de quejas al servicio medico
- Aumento en el consumo de tabaco y alcohol o medicamentos.



## **2.4 TEORIAS RELACIONADAS O QUE EXPLICAN EL ESTRÉS**

### **2.4.1 Teoría psicológica.**

Lazarus y Folkman (1986) plantearon que el estrés representa un problema en gran medida individual, tanto en el ámbito psicológico como fisiológico, y un problema colectivo, dada la interrelación de los humanos en la sociedad. El supuesto fundamental de la teoría, es que a pesar de que las personas comparten exigencias similares, éstas se traducen como estresores para el individuo de acuerdo a su particular evaluación cognitiva. Mientras algunos individuos perciben algunas exigencias como amenazas, otros las perciben como oportunidades. Esta teoría tiene sus fundamentos en supuestos de la psicología cognitiva, ya que sus conceptos centrales son la evaluación cognitiva y el afrontamiento.

### **2.4.2 Teoría biológica.**

El fisiólogo Walter Cannon (1871-1945)<sup>1</sup> introduce el término estrés para referirse a la reacción fisiológica provocada por la percepción de situaciones aversivas o amenazantes. Desde el punto de vista biológico se pueden definir los estímulos o situaciones en estresores, que por su capacidad para producir cambios fisiológicos en el organismo, automáticamente disparan la respuesta de estrés, causando enfermedades como: Colitis, Ulceras Gástricas, Migrañas, Gastritis, Lumbago. Los estímulos aversivos pueden producir, además de respuestas emocionales negativas, un daño en la salud de las personas. Por ejemplo los sucesos familiares que causan estrés, como mudanzas, cambio de empleo, divorcio y muerte, muchos de estos efectos dañinos no son producidos por los propios estímulos si no por las reacciones a ellos. Por tanto la expresión de las emociones negativas puede tener efectos negativos, sobre quienes las experimentan y sobre aquellas con quienes interactúan.

---

<sup>1</sup> El Choque traumático, 1923. Pág. 40

### **2.4.3 Teoría social.**

Los teóricos Lazarus y Folkman (1984) consideraron la salud y la energía como una de las fuentes importantes de afrontamiento. Los individuos fuertes y saludables pueden responder mejor a las demandas externas e internas que las personas débiles, enfermas y cansadas. Dentro de estas resistencias aparecen las habilidades sociales. La confianza que uno tiene en su propia capacidad de hacer que otras personas colaboren puede constituir una importante fuente de manejo del estrés. Íntimamente relacionado con este recurso está el apoyo social o la sensación de aceptación, afecto o valoración por parte de otras personas. Según esta teoría existen circunstancias que el individuo experimenta cuando se relaciona con su medio ambiente y con la sociedad que lo rodea y éstas muchas veces pueden convertirse en algo nocivo para la salud y el equilibrio de su relación con los demás y el trabajo mismo provocando el estrés.

## **2.5 TECNICAS O ESTRATEGIAS PARA EL ENFRENTAMIENTO Y CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL**

Las personas recurren a estrategias de afrontamiento en función de su experiencia previa y lo eficaces que estas estrategias les han resultado en situaciones de estrés vividas anteriormente, determinara su uso frecuente; si una estrategia se utiliza y no contribuye a resolver el problema, la persona intenta utilizar otra alternativa disponible en sus recursos personales, ya sea positivo o negativo, siempre y cuando minimice el malestar o propicie una solución inmediata; sin embargo, cuando no es posible, tiene consecuencias graves como ya se ha mencionado con anterioridad, enfermedades cardiovasculares, problemas digestivos, crisis nerviosas, estados de ansiedad elevados, insomnio, entre otras complicaciones sobre la salud y no solo a la persona si no su desempeño dentro de la organización.

Es por ello tan importante que dentro de la gestión de recursos humanos haya prioridad no solo en identificar las causas del estrés laboral, si no también, la selección y

aplicación de estrategias adecuadas ya sea de manera individual o colectiva, dentro del ámbito laboral.

Diversas investigaciones recopiladas en su estudio Blach Plana, Fabregat y Gassion (2002), indican que la clave de la efectividad de las técnicas de afrontamiento del estrés se encuentra en el grado en que estas estimulan los recursos internos personales (físicos, emocionales, intelectuales, y sociales) desarrollando así una “controlabilidad” en el sujeto que las adquiere, sobre el suceso estresante, disminuyendo de esa manera la sensación de “vulnerabilidad” que en un inicio experimentó ante la situación amenazante. De esta manera cualquier estrategia que potencie la sensación de control como la relajación en general, verbalización de emociones, ordenar ideas, planificar los pasos a seguir en una situación estresante, buscar apoyo social entre otras; contribuirá a que el sujeto realice una evaluación menos amenazante y estresante de los estímulos en relación a su yo.

El tipo de conducta de afrontamiento es importante porque, además de servir para dominar las demandas de la situación de estrés, determina la forma en que se activa el organismo.

El organismo se activa de muy distintas maneras, según la persona trate de controlar la situación o adopte una actitud pasiva ante ésta. Las conductas motoras realizadas para hacer frente a una situación estresante son conductas específicas para una situación concreta o conductas más generales para una amplia gama de situaciones, dependiendo de qué conductas se han aprendido en ocasiones anteriores. Las consecuencias de estas conductas determinarán que sean consideradas como correctas o incorrectas por la persona. Lo que determina que una conducta se repita o no en un futuro, no es la supuesta corrección e incorrección moral de ésta, sino su eficacia para cambiar la situación.

De igual manera, Blach Plana, Fabregat y Gassion (2002), retoman el enfoque transaccional del estrés, que Lazarus y Folkman (1986), han definido el afrontamiento como *“aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son*

*evaluadas como excedentes o desbordantes de los propios recursos individuales”.* Afirman que los modos de afrontamiento dirigidos a la emoción pueden dañar la salud al impedir conductas adaptativas relacionadas con la salud/enfermedad. Así, los modos de afrontamiento, negación y evitación pueden disminuir el trastorno emocional, pero pueden impedir al individuo enfrentarse de una forma realista a un problema susceptible de solucionarse mediante una acción directa, es decir a través del control.

Por otra parte, los autores señalan según las investigaciones anteriores, que las estrategias de afrontamiento se han clasificado habitualmente como métodos específicos, o bien según los objetivos concretos hacia los que se dirigen. Así por ejemplo los hallazgos de Billings y Moos (1981), establecieron tres métodos de afrontamiento de control: a) Activo cognitivo, entendido como la gestión de la evaluación de eventos potencialmente estresantes; b) Activo Conductual, como los esfuerzos conductuales destinados a observar cómo se maneja una situación estresante, y c) Evitación, como el rehuir afrontar una situación problemática o estresante.

De igual manera señalan un estudio longitudinal realizado por Koeske (1993), llevado a cabo con trabajadores sociales, indicó que las estrategias de afrontamiento orientadas al control ya sean cognitivo o conductual, facilitaban una mayor capacidad para afrontar situaciones laborales difíciles. Gil-Monte, Peiro y Valcárcel (1995), encontraron en sus investigaciones que las Estrategias de Evitación aumentaban el agotamiento emocional, al tiempo que el afrontamiento por Control, mantenía a la realización personal en el trabajo, lo anterior se corroboró con un grupo de profesionales en enfermería.

Dentro de las técnicas o estrategias de afrontamiento que los investigadores Barahona y Jiménez (2005) incluyen para el diseño y aplicación de programas de prevención e intervención, cuya eficacia ha sido corroborada por otros autores que en las líneas de su investigación redactan, de las cuales retoman las propuestas por Alvarez y Fernández (1991), quienes clasifican en dos categorías los distintos estudios revisados en su trabajo sobre la prevención y el tratamiento del estrés : la prevención primaria, que engloba aquellos estudios que aportan propuestas sobre aspectos que han

demostrado experimentalmente ser relevantes para prevenir un nivel crónico de estrés, y la secundaria, que engloba estudios que comparan técnicas de intervención.

Al mismo tiempo señalan que otros autores (Cherniss, 1990; Burke, 1992; Guerrero, 2003) han concluido que la forma más eficaz de enfocar la prevención y el tratamiento del estrés se orienta hacia la intervención tanto a nivel individual o personal como social y organizacional.

En la bibliografía revisada por los autores, hacen algunas clasificaciones de estrategias individuales para la prevención y el tratamiento del estrés laboral y el burnout, así como también algunas comparaciones entre los beneficios de cada una de ellas. Entre los hallazgos más relevantes encontraron los de Ivancevich y

Matteson (1987) quienes hacen una clara distinción entre los entrenamientos dirigidos a la adquisición de estrategias instrumentales para afrontar el estrés y aquellos encaminados a la adquisición de destrezas para el manejo de las emociones. Entre los primeros, destacan por su efectividad, el entrenamiento en solución de problemas y el entrenamiento en asertividad y en manejo eficaz del tiempo.

Del mismo modo, resaltan los trabajos de Buendía y Ramos (2001) quienes diferenciaron entre las actividades dirigidas a la adquisición de estrategias de carácter paliativo y las dirigidas a la adquisición de estrategias instrumentales; Acorde con la investigación anterior, se encuentra una realizada anteriormente por Gil-Monte y Peiró (1997) quienes señalaron que el empleo de estrategias centradas en el problema previene el desarrollo del estrés crónico y que las estrategias de evitación-escape, centradas en la emoción, facilitan su aparición.

Partiendo de lo anterior, las investigaciones concluyen que las estrategias o técnicas para el diseño y aplicación de programas prevención o intervención, aplicables dentro de las organizaciones, se deben considerar:

## **Técnicas fisiológicas**

Están orientadas a reducir la activación fisiológica y el malestar emocional y físico provocado por las fuentes de estrés laboral. Entre otras, destacan las técnicas para la relajación física, el control de la respiración, combinadas con imaginación o visualización y el biofeedback (Guerrero y Vicente, 2001).

En cuanto a las técnicas de control de respiración, Labrador (1996) explica que las situaciones estresantes provocan respiración rápida y superficial, lo que implica un aumento de la tensión general del organismo.

Estas técnicas consisten en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma apropiada de respirar para que en situaciones de estrés pueda controlar su respiración de forma automática lo que le permitirá una adecuada oxigenación del organismo.

## **Técnicas conductuales**

El fin de estas técnicas es conseguir que la persona domine un conjunto de habilidades y competencias que le faciliten el afrontamiento de los problemas laborales. Entre ellas se encuentran el entrenamiento asertivo, el entrenamiento en habilidades sociales, las técnicas de solución de problemas y las técnicas de autocontrol (Guerrero y Vicente, 2001).

Otros autores han destacado como medida general para nivel crónico de estrés el evitar una excesiva ingerencia en el trabajo y con los usuarios hacia los que se dirigen sus servicios. En esta línea, se ha recomendado tomar pequeños descansos durante el trabajo, aumentar las actividades reforzantes y buscar opciones de carácter positivo, como disfrutar de las actividades preferidas en los ratos de ocio.

También se ha señalado, el tener acceso a la información, a los servicios sociales y a los programas de entrenamiento, van a facilitar el manejo y la resolución de una situación laboral estresante.

Peiró (1992) opina que una dieta equilibrada, no fumar ni beber en exceso y no consumir excitantes ni fármacos psicoactivos son factores que mejoran el estado de salud y el sistema inmunológico, al mismo tiempo que modulan la respuesta de estrés laboral. De la misma manera, propone que el ejercicio físico aumenta la resistencia ante los efectos de dicho estrés.

### **Técnicas cognitivas**

El abordaje cognitivo busca mejorar la percepción, la interpretación y la evaluación de los problemas laborales y de los recursos personales que realiza el individuo.

Entre las técnicas cognitivas más empleadas destacan la desensibilización sistemática, la detención del pensamiento, la inoculación de estrés, la reestructuración cognitiva, el control de pensamientos irracionales, la eliminación de actitudes disfuncionales y la terapia racional emotiva (Guerrero y Vicente, 2001; Rubio, 2003).

Una investigación llevada a cabo por Rubio (2003) con orientadores de institutos de enseñanza secundaria demostró que existen relaciones significativas entre las actitudes disfuncionales y el estrés crónico, reafirmando que los docentes más afectados por los máximos niveles de estrés presentan más actitudes disfuncionales, manifiestan una desajustada necesidad de aprobación de los demás, miedo al fracaso y afán de perfeccionamiento. A partir de estos resultados, se concluyó que es indispensable entrenar al sujeto para que identifique el papel que juegan sus propias actitudes en el origen y persistencia de su estrés laboral.

### **Estrategias de intervención social**

Su aplicación se orienta a romper el aislamiento y mejorar los procesos de socialización para potenciar el apoyo social a través de políticas de trabajo cooperativo. Se ha demostrado que el apoyo social amortigua los efectos perniciosos de las fuentes de estrés laboral e incrementa la capacidad del individuo para afrontarlas. Sandín (1995) afirma que el apoyo social actúa sobre la salud de forma directa. Asegura que disfrutar de una óptima red de apoyo facilita las experiencias

individuales de autoestima, afecto positivo y sensación de control, que protegen al individuo de posibles trastornos y que posiblemente también mejoren el sistema inmunológico.



### III. METODOLOGIA

#### 3.1 Tipo de estudio:

La investigación se llevó a cabo con un enfoque Cualitativo, no experimental de tipo DESCRIPTIVO/EXPLICATIVO, ya que buscaba detallar cómo se manifestaba el fenómeno o variable en cuestión, dentro del grupo de personas, sus efectos, características y condiciones.

El diseño de investigación utilizado fue el de “Investigacion-Accion” con el objetivo principal de recoger la información necesaria para diseñar un programa de intervención psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral; su implementación permitió evaluar, intervenir y retroalimentar mediante la participación activa de los/las sujetos implicados convirtiéndose estos en co-investigadores de nuevas estrategias y herramientas para el desarrollo de habilidades y capacidades que les permitió desde si mismos solventar las dificultades que presentaba.

#### 3.2 Población y muestra:

La propuesta de investigación fue dirigida a hombres y mujeres empleados/as de las oficinas centrales del Centro Nacional de Registros de San Salvador tomando una población de 290 empleados para la evaluación diagnóstica, de los cuales se extrajo una muestra estimada de 45 empleados/as que participaron en el desarrollo del programa psicoterapéutico. La muestra se seleccionó mediante la técnica de **Muestreo intencional**, el cual permitió seleccionar a los sujetos en base al cumplimiento de una característica, en este caso los sujetos que presentaron los niveles más altos de estrés fueron los seleccionados.

### **3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Instrumentos**

Para la elaboración del diagnóstico se aplicó:

➤ **Inventario de Estrés ¿Cuánto estrés tengo? (Melgosa, J, 1994)<sup>2</sup>:**

Con 96 ítems, explora los 6 contextos más representativos:

Estilo de vida, del ítem 1 al ítem 16.

Ambiente, del ítem 17 al 32.

Síntomas físicos, del ítem 33 al ítem 48.

Empleo/ocupación, del ítem 49 al 64.

Relaciones interpersonales, del ítem 49 al 64.

Personalidad, del ítem 81 al 96.

Con el objetivo de identificar en qué áreas o ámbitos de su vida, el sujeto presenta mayores niveles de estrés, ubica el resultado en una zona específica de estrés: zona 1 que representa nivel pobre de estrés, Zona 2 que indica un nivel bajo de estrés, Zona 3 la cual es una zona normal de estrés, Zona 4 que indica presencia de un estrés elevado, Zona 5 que se considera la zona peligrosa de estrés.

➤ **Guía de Entrevista Semi-estructurada <sup>3</sup>:**

Posteriormente se seleccionaron los sujetos con niveles más altos de estrés, retomando una muestra de 45 sujetos, a quienes se les hizo una entrevista corta, que se describe a continuación:

Guía de entrevista compuesta de 11 preguntas, con el fin de obtener otros datos para el diseño del programa de intervención psicoterapéutico.

- Pregunta 1, exploro el concepto o definición de estrés laboral.
- Pregunta 2, cuestionó la diferencia entre estrés adecuado del estrés inadecuado.
- Pregunta 3, exploro el área en que el sujeto se encuentra más estresado (familia, trabajo, social).

---

<sup>2</sup>Véase anexo #1

<sup>3</sup>Véase anexo #2

- Pregunta 4, referida a las tareas laborales que realiza y son fuente de estrés.
- Pregunta 5, situaciones laborales que generan estrés.
- Pregunta 6, cuestiono si la persona ha experimentado estrés episódico o continuo.
- Pregunta 7, identifico las consecuencias a nivel personal y laboral del estrés.
- Pregunta 8, sondeo otras actividades fuera del trabajo que demandan tiempo.
- Pregunta 9, cuestiono si la persona realizo otras actividades para contrarrestar los síntomas del estrés.
- Pregunta 10, identifico si la persona estresada presentaba las características de la personalidad tipo A, que tiende a generar más estrés.
- Pregunta 11, evalúo el nivel de conciencia y compromiso que el sujeto tenia de su problemática y que tan dispuesto estaba en involucrarse en su mejoría.

### **Proceso de validación del instrumento por Jueces**

El instrumento “Guía de Entrevista” se modificó de acuerdo a las observaciones obtenidas en los pilotajes de cinco profesionales de la Psicología Laboral, se consideró cualquier indicación, aunque esta fuese emitida por la minoría de los jueces.

### **Ítems y validaciones**

1. Aprobada por 5 profesionales
2. Observada por 3 jueces sin emitir modificaciones concretas.
3. Aprobado por 4 profesionales sin emitir modificación.
4. Aprobado por 5 profesionales.
5. Aprobado por 4 profesionales con emisión de modificación a sugerencia de un profesional.
6. Observada por 4 profesionales con emisión de modificación sugerida.
7. Aprobada por 5 profesionales
8. Observado por 3 profesionales con emisión de modificación sugerida.
9. Aprobado por 4 profesionales con emisión de modificación a sugerencia de un profesional.
10. Aprobado por 5 profesionales

11. Observado por 3 profesionales con emisión de modificación sugerida.

En base a las correcciones realizadas, dicho instrumento fue validado y aprobado para su posterior aplicación (véase anexo #3).

### **3.4 Procedimiento de recolección de datos:**

La recolección de datos de la presente investigación se hizo mediante la ejecución de tres fases:

La primera fase consistió en la elaboración de un diagnóstico de los niveles de estrés que presentaban los/las empleados/as de la institución, el cual proporciono los datos correspondientes para la selección de los participantes y el diseño del programa psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral; dicha fase se hizo de la siguiente manera:

- El equipo de tesis aplico en primer lugar el Cuestionario de estrés ¿Cuánto estrés tengo? a 290 empleados/as de diversas Unidades de trabajo, asistiendo dos veces por semana, una jornada completa de 8:00 am a 4:00pm durante dos semanas aproximadamente.
- Se calificaron los cuestionarios obteniendo los puntajes de cada uno de los sujetos.
- El vaciado de datos y procesamiento de información se realizó en un tiempo estimado de dos semanas. Se seleccionaron los sujetos que mayor puntaje obtuvieron en la escala de estrés una muestra estimada de 45 sujetos.
- Se ubicaran en la zona de estrés de acuerdo a los lineamientos de la calificación de la misma, que va de la Zona 1 a la Zona 5 de estrés, entre más alto es el puntaje más alta es la zona de estrés.
- A los sujetos seleccionados se les aplico una Guía de entrevista, se hizo en dos jornadas completas de 8:00 am a 4:00 pm durante una semana aproximadamente.
- Los datos de la Guía de entrevista se tabularon de acuerdo al número de sujetos entrevistados, y posteriormente se categorizaron las respuestas dadas por cada uno de los/las empelados de acuerdo a su repetición, hasta completar un cuadro de categorización de respuestas.

- Los datos proporcionados por la Guía de entrevista, se compararon con los datos del primer cuestionario ¿Cuánto estrés tengo?, lo cual aportó una mayor riqueza de información cualitativa para orientar adecuadamente las vías de intervención.

La segunda fase consistió en la implementación de un programa de intervención psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral, diseñado a partir de los resultados obtenidos, retomando las áreas en donde los sujetos de la muestra seleccionada presentaron los puntajes más altos, ubicándolas en orden jerárquico se intervinieron a través de técnicas psicoterapéuticas las áreas más destacadas; entre las cuales se encuentran: estilo de vida, ambiente, sintomatología, empleo/ocupación, relaciones interpersonales y personalidad.

- La ejecución del programa de intervención psicoterapéutico, se llevó a cabo en 12 semanas, en los meses de agosto a noviembre aproximadamente.

Finalmente, en una tercera fase, se evaluó la efectividad del programa de intervención psicoterapéutico a través de la aplicación del Cuestionario de estrés ¿Cuánto estrés tengo?, para comparar si los puntajes altos obtenidos al principio por los participantes habían disminuido luego de la aplicación del programa. Se llevó a cabo de la siguiente manera:

- La evaluación post tratamiento de la escala “Cuanto estrés tengo” se realizó inmediatamente en la sesión final del programa.
- Se calificaron los Cuestionarios para obtener nuevamente el puntaje de cada participante el cual se comparó con el puntaje obtenido al inicio, antes de la aplicación del programa de intervención psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral.
- Se vaciaron los resultados en un cuadro comparativo por cada sujeto, el puntaje obtenido antes de aplicar el programa y el puntaje obtenido después de participar en el mismo y se compararon ambos puntajes corroborando si ha habido disminución o ha habido aumento del estrés.

Mediante la comparación de los porcentajes obtenidos por cada sujeto de la prueba pre-tratamiento y la prueba pos-tratamiento se evaluó la efectividad del programa de intervención psicoterapéutico del manejo del estrés laboral.

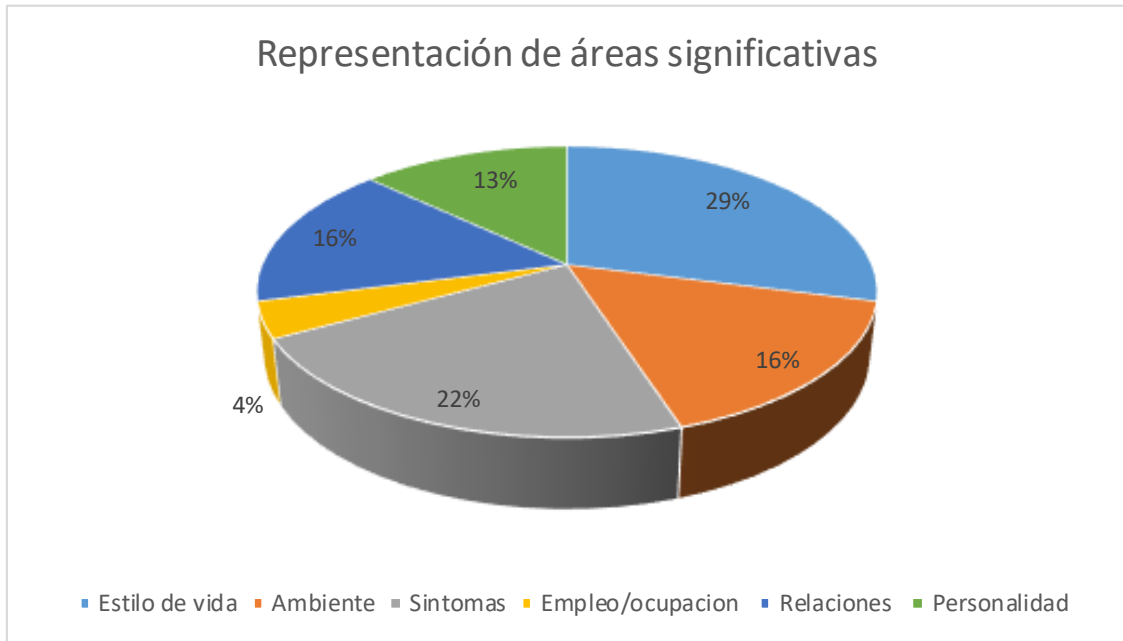
## IV. PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE RESULTADOS DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

### 4.1 Presentación del diagnostico.

### 4.2 Presentación de los resultados del cuestionario ¿Cuánto estrés tengo?

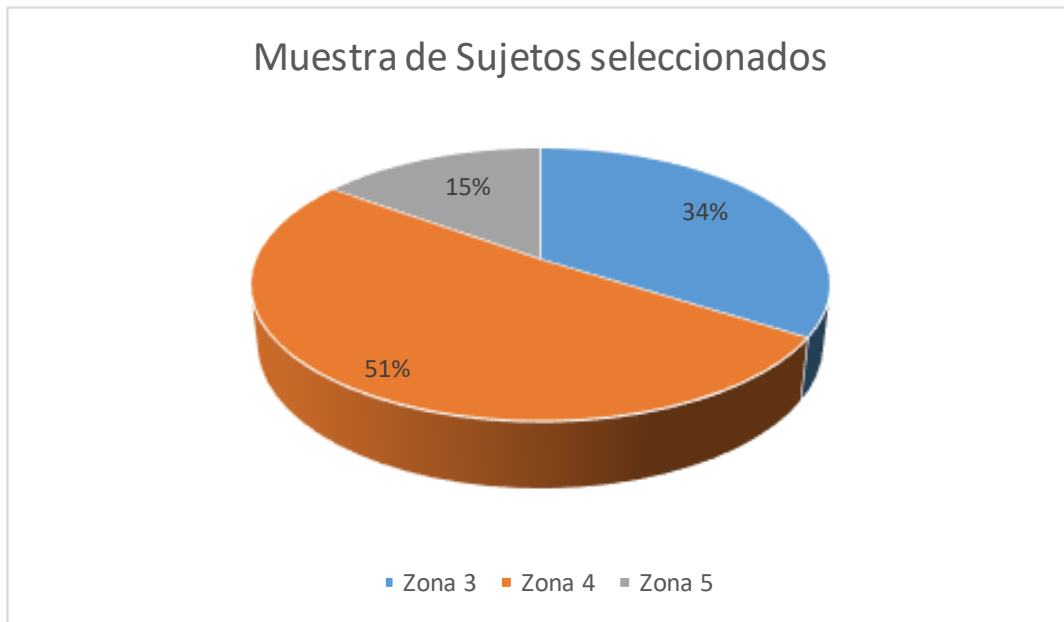
Cuadro #1 Representación general de resultados

Muestra de sujetos seleccionados											
N°	Nombre	Estilo de vid	Ambiente	Sintomas	Empleo/ocuj	Relaciones	Personalida	TOTAL DE P	Zona de estrés	Total	Porcentaje
1	OSCAR ARMANDO LOPEZ	16	25	23	10	16	21	115	Zona 3	14	34%
2	ANGELICA MARIA PERES DE HERNANDE	19	23	21	18	16	12	114			
3	RAFAEL ANTONIO CASTILLO MEDINA	23	18	18	13	19	21	115			
4	REINA ISABEL ZALDAÑA DE RIVAS	22	25	30	6	20	5	113			
5	MARTA ORBELINA HERNANDEZ	23	20	22	11	15	16	115			
6	CARLOS ARMANDO GONZALEZ HERRERA	13	18	22	15	18	25	116			
7	CLAUDIA LISSET RUBI RAMIREZ	26	14	28	17	14	15	119			
8	HECTOR RAUL MENA ACOSTA	24	14	16	17	17	21	117			
9	NANCY KATYA NAVARRETE QUINTANILLA	26	4	13	17	27	3	116			
10	JOSE MANUEL FUENTES MAGAÑA	19	21	17	17	18	23	118			
11	BLANCA LIDIA QUINTANILLA DE HERNANDE	21	23	23	13	22	18	126			
12	DAVID EDGARDO CORNEJO MENEDEZ	18	35	15	5	22	18	113			
13	MARIA AUXILIADORA PAREDES VALLADA	31	10	22	16	20	16	117			
14	LUIS RODRIGO MARCHELLI CAMPOS	22	16	23	18	21	18	118			
15	YANIRA DE LA PAZ YANES DE GONZALE	29	23	25	20	16	26	144			
16	DAVID ANTONIO CUADRA GOMEZ	30	20	26	12	15	15	124			
17	MAYRA PATRICIA PORTILLO CASTAÑEDA	23	17	30	14	24	22	136			
18	CLAUDIA ARACELY ALVARADO RAMIREZ	21	16	24	14	19	23	125			
19	CARLOS ALBERTO BARAHONA	29	15	15	11	20	26	121			
20	IRIS CAROLINA ALVAREZ ZELAYA	22	26	24	20	24	23	144			
21	DONY ARMANDO GARCIA	15	26	16	25	26	23	137			
22	JOSE ARMANDO ZELAYA CIENFUEGOS	25	25	18	18	21	17	127			
23	CARLOS ERNESTO BARRIERE BERGER	26	20	24	19	18	16	131			
24	JUAN CARLOS MOLINA OROZCO	28	17	20	12	21	20	123			
25	JUAN CARLOS DIAZ HERNANDEZ	25	26	19	15	24	22	134			
26	MARIA ELIDA MERINO SANCHEZ	24	19	18	10	22	19	125			
27	SENIA PATRICIA AGUIRRE DE DOÑAN	18	24	19	14	21	20	121			
28	RUTH ESTELA VILLEGAS DE HERNANDEZ	19	26	18	15	25	24	132			
29	ANA CONCEPCION GALVEZ ORELLANA	26	12	21	3	26	23	120			
30	ANA MARGARITA MIGUEL DE CASTILLO	18	24	19	22	22	15	126			
31	CECILIA ESPERANZA GODDY DE VELASQ	23	21	23	11	20	23	126			
32	NATALY ALEJANDRA ROMERO CRUZ	26	5	26	16	24	22	123			
33	KENIA MARBELY RIVAS DE CRUZ	21	20	25	23	22	19	135			
34	ELISEO EDEMIR CISNEROS CORTEZ	24	26	11	18	20	21	124			
35	HECTOR JOSUE VILLALTA GOMEZ	18	29	19	25	20	29	144			
36	RAFAEL ANTONIO CHAVEZ MEJIA	24	29	19	19	33	26	145			
37	ROXANA GUADALUPE REYES DE MENDO	25	27	32	23	25	21	155			
38	ANA PATRICIA CASTRO SANCHEZ	23	24	28	22	29	27	158			
39	ANA DEYSI PINEDA	22	27	29	14	21	26	144			
40	REINA GUADALUPE DIAZ CASTRO	25	24	29	20	24	26	153			
41	LESLIE CAROL RIVAS HERNANDEZ	28	27	28	25	25	24	164			
TOTAL										41	100%
			20	11	15	3	11	9			
			29%	16%	22%	4%	16%	13%			



**FIGURA #1** De acuerdo a los resultados obtenidos, la escala “¿Cuánto estrés tengo?” refleja que el área con mayor nivel de estrés es el “estilo de vida” representado con un 29% seguido de los síntomas con el 22% y las relaciones y el ambiente con el 16% cada una; lo cual puede indicar que dichos evaluados pueden presentar niveles de estrés significativamente altos debido al descuido o poco interés en mantener un estilo de vida sano y equilibrado, inadecuadas relaciones interpersonales ya sea familiar, social o laboral y un ambiente poco adecuado para la estabilidad y tranquilidad adecuada.





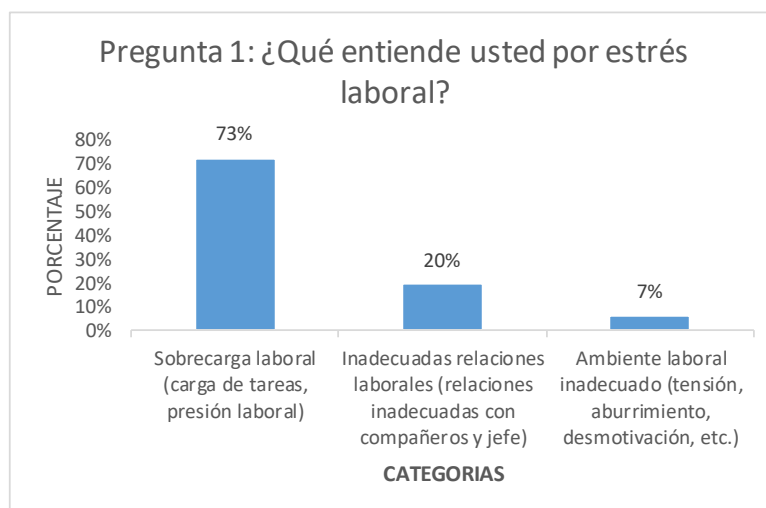
**FIGURA #2** Dentro de los resultados, la escala “¿Cuánto estrés tengo?” permite agrupar a sujetos en distintas zonas de estrés para categorizar el tipo de estrés más grave, el resultado entre los evaluados revela que el 51% de estos se sitúan en la Zona 4 el cual se considera como elevado y puede representar peligro y desencadenar problemas mayores como depresión, ansiedad o pérdida en las facultades mentales, problemas digestivos y circulatorios; seguida a esta, destaca las zona 3 con un 34% el cual se describe como normal, sin embargo en este porcentaje se han considerado aquellos cercanos a la zona 4 y que entrarían dentro de las mismas categorías y consecuencias; finalmente se encuentra con un 15% la zona 5, la cual se describe como peligrosa y que requiere atención inmediata pudiendo ver implicado conflictos sociales, personales, familiares, mentales y/o laborales.

### 4.3 Presentación de los resultados de la guía de entrevista

Cuadro #2 Concepto o definición del estrés

**Pregunta 1: ¿Qué entiende usted por estrés laboral?**

CATEGORÍAS	SUJETOS	PORCENTAJE
Sobrecarga laboral (carga de tareas, presión laboral)	30	73%
Inadecuadas relaciones laborales (relaciones inadecuadas con compañeros y jefe)	8	20%
Ambiente laboral inadecuado (tensión, aburrimiento, desmotivación, etc.)	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

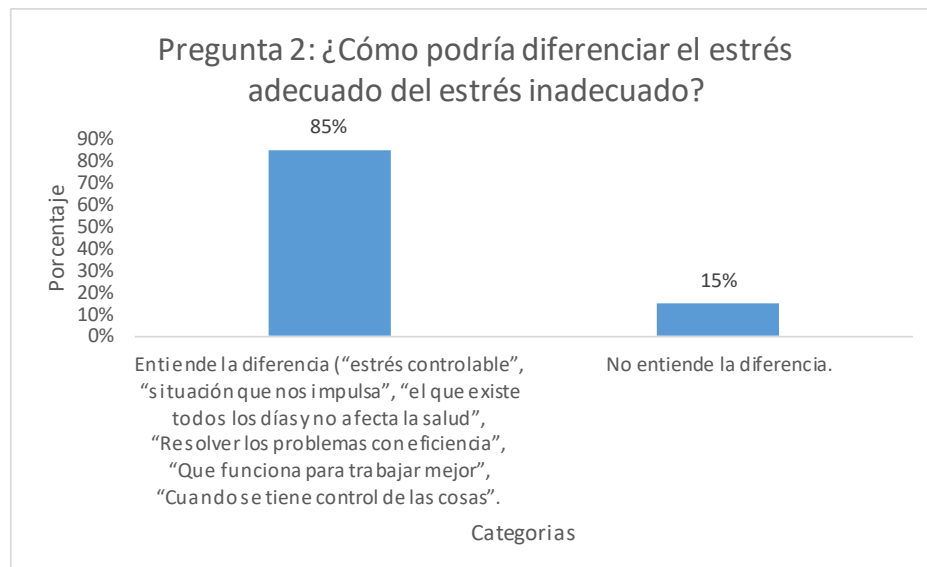


**FIGURA 3.** El 73% de los sujetos entrevistados manifestaron entender el estrés laboral como una “sobrecarga laboral”, es decir, cargas de tareas, presión por parte de los jefes, actividades acumuladas, etc. un 20% lo entiende como inadecuadas relaciones laborales y un 7% considera que es un ambiente laboral inadecuado o tenso. De acuerdo a la teoría, un empleado cuando no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas y posee un control limitado sobre su trabajo, percibiendo acumulación de tareas, desmotivación, inadecuadas relaciones interpersonales con compañeros y jefes, y se considera incapaz de hacer frente a las exigencias y presiones laborales, está presentando un grado de estrés dentro de su lugar de trabajo y sabe muy bien definirlo.

### Cuadro #3 Estrés adecuado e inadecuado

#### Pregunta 2: ¿Cómo podría diferenciar el estrés adecuado del estrés inadecuado?

CATEGORIAS	SUJETOS	PORCENTAJE
Entiende la diferencia (“estrés controlable”, “situación que nos impulsa”, “el que existe todos los días y no afecta la salud”, “Resolver los problemas con eficiencia”, “Que funciona para trabajar mejor”, “Cuando se tiene control de las cosas”)	35	85%
No entiende la diferencia.	6	15%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

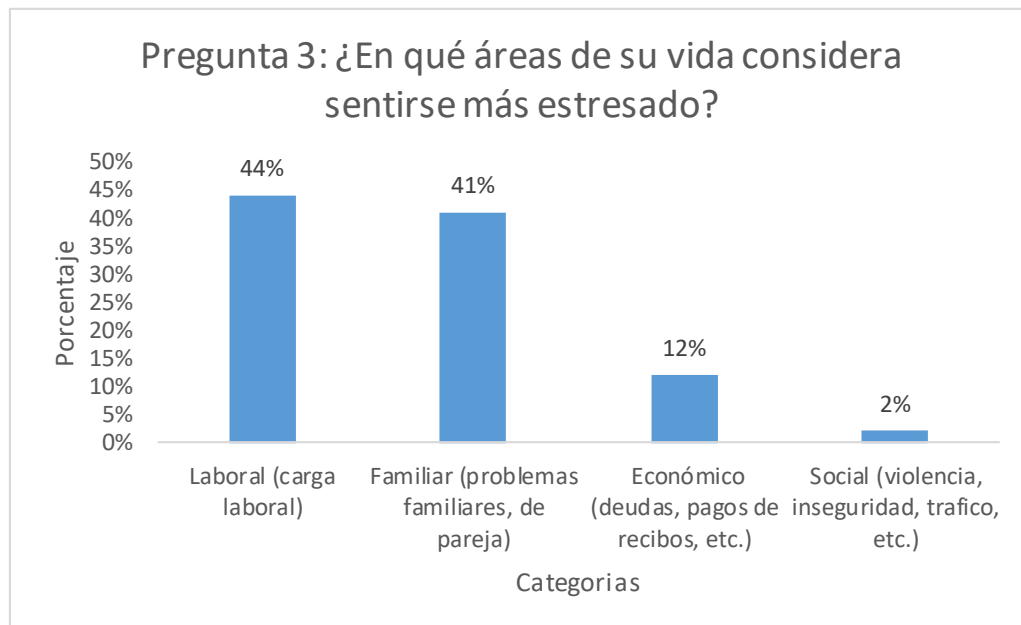


**FIGURA 4.** El 85% de los sujetos entrevistados entiende el estrés adecuado como el estrés controlable, el 15% como una situación que nos impulsa en la vida y un 15% no sabe la diferencia. Lo anterior indica que, al reconocer la diferencia entre un estrés adecuado, las personas lo asociaron al estrés positivo, donde los mecanismos fisiológicos del cuerpo se activan generando en el cuerpo un estado de protección y dominio, mientras que un estrés inadecuado, las personas lo asociaron con sentimientos negativos y sensaciones destructivas para el organismo, lo cual concuerda con los conceptos definidos por los teóricos. Sin embargo, un mínimo porcentaje no sabe o desconoce la diferencia entre el estrés adecuado y el estrés inadecuado.

## Cuadro #4 Áreas de mayor estrés

Pregunta 3: ¿En qué áreas de su vida considera sentirse más estresado?

CATEGORIAS	SUJETOS	PORCENTAJE
Laboral (carga laboral)	18	44%
Familiar (problemas familiares, de pareja)	17	41%
Económico (deudas, pagos de recibos, etc.)	5	12%
Social(violencia, inseguridad, trafico, etc.)	1	2%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

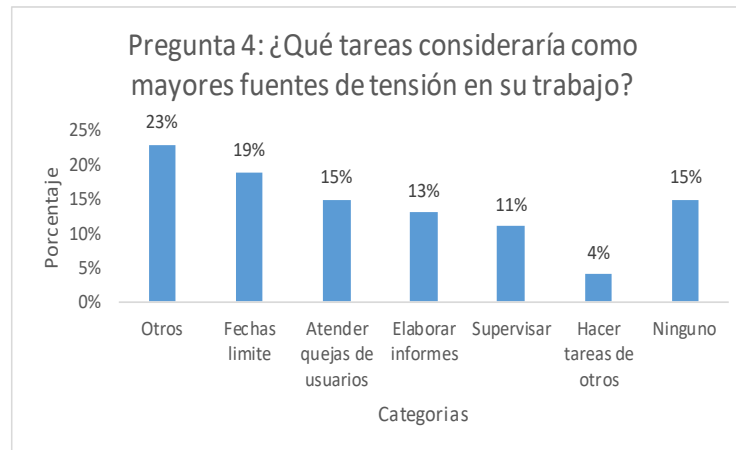


**FIGURA 5.** El 44% de los sujetos entrevistados manifestaron sentirse más estresados en el área laboral, el 41% lo considera en el área familiar, el 12% lo considera en el área económica y un 2% en el área social. Tomando en cuenta estos resultados y al compararlos con los resultados de la escala *Cuanto Estrés Tengo*, el 7.3% de los sujetos evaluados reflejaron sentirse estresados en el área laboral lo cual nos refleja una discordancia en los resultados de ambas evaluaciones, esto se deba posiblemente a que la entrevista proporciona mayor información de los factores reales que afectan a cada sujeto, y que posiblemente al responder la escala, los empleados hayan presentado algún tipo de sesgo en sus respuestas por temor a represalias.

## Cuadro #5 Tareas laborales que generan estrés

Pregunta 4: ¿Qué tareas consideraría como mayores fuentes de tensión en su trabajo?

CATEGORÍAS.	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Otros	11	23%
Fechas limite	9	19%
Atender quejas de usuarios	7	15%
Elaborar informes	6	13%
Supervisar	5	11%
Hacer tareas de otros	2	4%
Ninguno	7	15%
<b>Total de respuestas</b>	<b>47</b>	<b>100%</b>

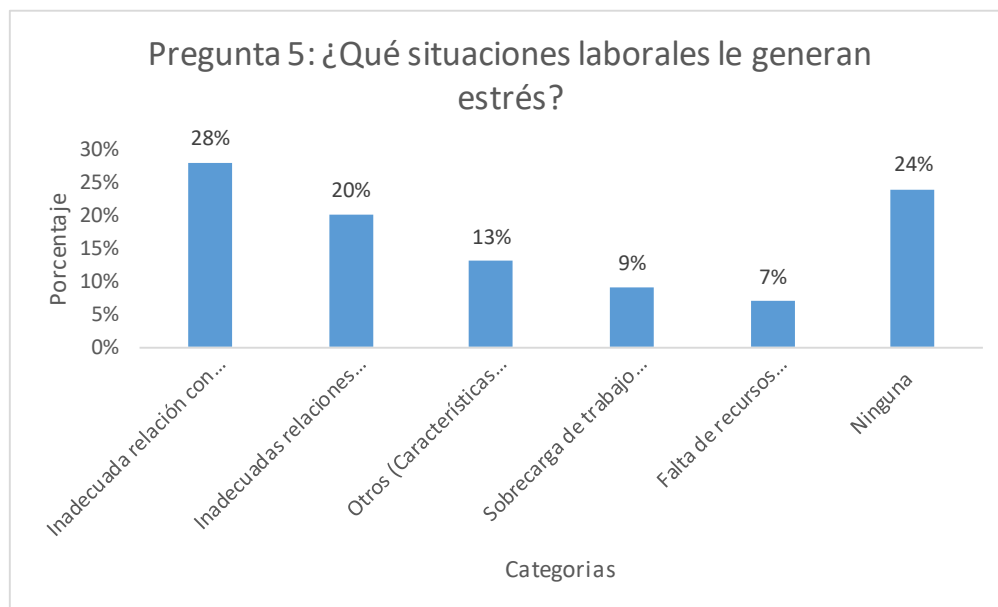


**FIGURA 6.** Pese haber obtenido un nivel de estrés bajo en el área de empleo en la escala de “¿Cuánto estrés tengo?” en la información obtenida en la entrevista revela datos significativos respecto a cuales actividades les genera un mayor nivel de estrés dentro de sus actividades laborales, entre las cuales se encuentran principalmente con un 23% realizar tareas improvisadas, falta de recursos, sobrecarga de tareas por falta de personal, controlar varios documentos, seguimiento de proyectos; a estos le sigue un 19% que destacan las fechas límites considerándose como “tareas que se necesitan sacar a tiempo o resolver rápido, así como dar respuestas inmediatas”; así mismo en tercer lugar se encuentran con un 15% aquellas tareas relacionadas con la atención al usuario destacando atender y recibir quejas de usuarios exigentes, entre otros. Dichos resultados al vincularlos con la teoría coinciden con las causas específicas del estrés en el trabajo y las causas del estrés en el trabajo relacionadas con las tareas.

## Cuadro #6 Situaciones laborales que generan estrés

### Pregunta 5: ¿Qué situaciones laborales le generan estrés?

CATEGORIAS	SUJETOS	PORCENTAJE
Inadecuada relación con la jefatura (Exigencias de tareas extras, falta de apoyo a los empleados, poca claridad al asignar tareas, inadecuadas relaciones con los subordinados y jefatura poco organizada.	13	28%
Inadecuadas relaciones con los compañeros (Terminar el trabajo que otro ha iniciado, falta de apoyo por parte de los compañeros, comunicación inadecuada, conflictos entre compañeros)	9	20%
Otros (Características propias de las tareas del puesto, pasar en un solo lugar, pocas oportunidades de crecimiento.	6	13%
Sobrecarga de trabajo (Tareas que salen de improviso, ambigüedad de roles)	4	9%
Falta de recursos tecnológicos (Recursos materias y de tecnología limitados, sistemas obsoletos, falta de capacitación)	3	7%
Ninguna	11	24%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>



**FIGURA 7.** De acuerdo a los resultados obtenidos en la escala de “¿Cuánto estrés tengo?” los sujetos evaluados indicaron que el trabajo no era fuente de estrés lo cual se refleja con un puntaje de 4% de estresados en esa área; sin embargo, los datos de la entrevista reflejan un porcentaje mayor de sujetos estresados en esa área, siendo un 44% de los/las empleados/as indicando al momento de la entrevista que las relaciones laborales con jefes y compañeros son inadecuadas y que hay una mala

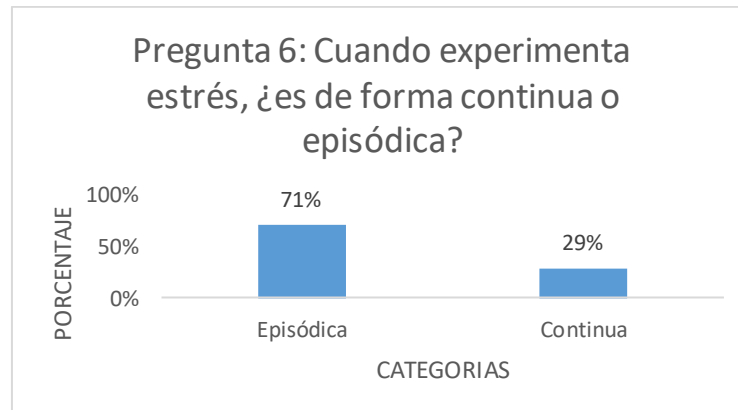
comunicación con sus jefes y compañeros para dar y recibir indicaciones, datos que al contrastar con los resultados obtenidos en la escala de ¿Cuánto estrés tengo? el área de las relaciones interpersonales, específicamente con los compañeros y jefatura, una puntuación del 16% de los evaluados ubica esta área como el tercer factor que mayor estrés genera, aspecto que la entrevista permitió sondear más a fondo, ya que como se mencionó en un inicio la escala reflejó datos poco significativos en cuanto a empleo/ocupación como fuente de estrés pero con lo explicado con anterioridad se corrobora y se confirman que el área laboral en cuanto a las relaciones interpersonales les genera estrés; posiblemente en la escala el empleo/ocupación obtuvo los porcentajes mínimos por temor por parte de los sujetos a ser identificados.

Lo anterior se relaciona con lo planteado por algunos de los autores (Dr. Oscar E. Spliak, 1996) cuando señalan los estresores a nivel individual, donde se dan los conflictos de roles, es decir la existencia de órdenes contradictorias por parte de los jefes, falta de claridad de las tareas o papel dentro del lugar de trabajo, inadecuada comunicación con los superiores, sobrecarga de trabajo, entre otras situaciones; de igual manera aparecen en los resultados, los estresores de nivel grupal, que son los que se dan por falta de cohesión grupal, conflictos intragrupal e intergrupales, falta de apoyo por parte del grupo.

## Cuadro #7 Estrés episódico o continuo

Pregunta 6: Cuando experimenta estrés, ¿es de forma continua o episódica?

CATEGORIAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Episódico	29	71%
Continuo	12	29%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>



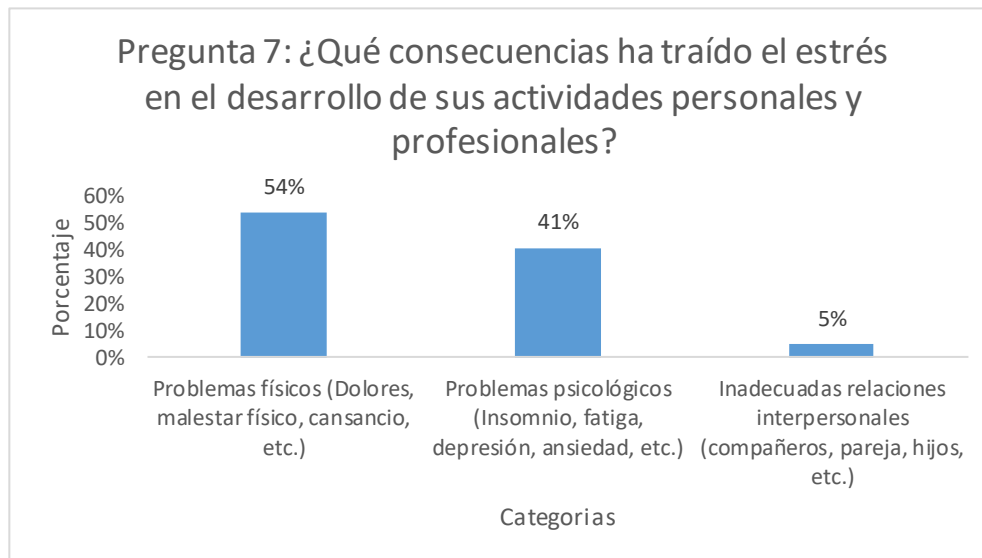
**FIGURA 8.** El 71% de los sujetos entrevistados manifestaron experimentar estrés “episódico”, lo que indica que la mayoría de ellos experimentan un estrés puntual, momentáneo de manera espontánea y de corta duración, donde los efectos negativos son apenas perceptibles, pero que, al prolongarse los factores estresantes, pueden desencadenar en estrés crónico, esto según lo planteado por los teóricos. Mientras que un 29% experimenta un estrés de tipo “continuo” lo que, según la teoría, es una evolución del estrés episódico, es decir la exposición repetitiva y prolongada de diversos factores estresantes provoca mucho más daño y consecuencias más severas.



## Cuadro #8 Consecuencias a nivel personal y laboral

**Pregunta 7: ¿Qué consecuencias ha traído el estrés en el desarrollo de sus actividades personales y profesionales?**

CATEGORIAS	SUJETOS	PORCENTAJE
Problemas físicos (Dolores, malestar físico, cansancio, entre otras)	22	54%
Problemas psicológicos (Insomnio, fatiga, depresión, ansiedad, entre otras)	17	41%
Inadecuadas relaciones interpersonales (compañeros, pareja, hijos, entre otras)	2	5%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

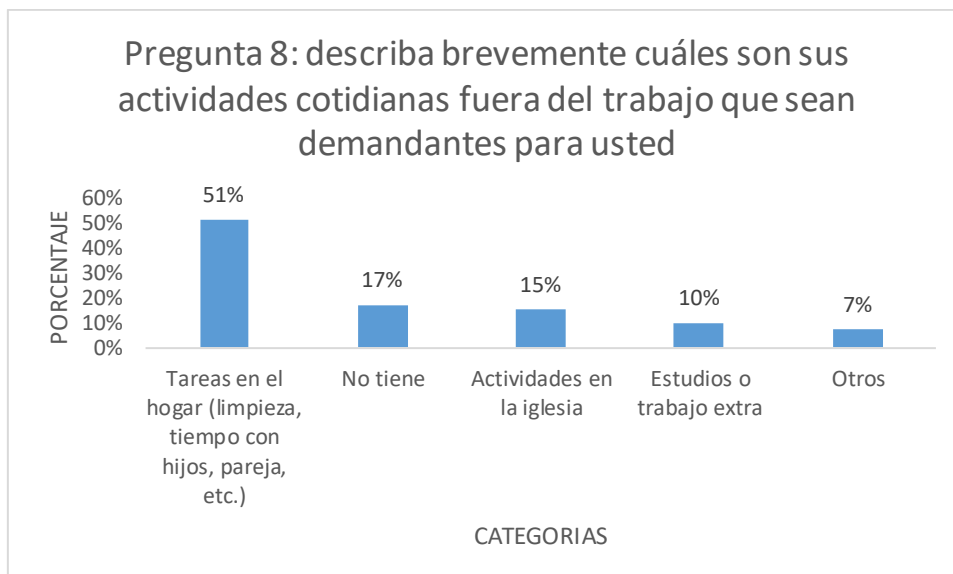


**FIGURA 9.** El 54% de los sujetos entrevistados manifestaron sentirse afectados con problemas físicos como dolores de cabeza o de espalda, cansancio y malestar general, datos que concuerdan con los datos arrojados por la escala de “¿Cuánto estrés tengo?” donde un 22% de la muestra manifestó experimentar más síntomas físicos como dolores de cabeza, de espalda, en las articulaciones, dolor de estómago, entre otros. El 41% indicó manifestar irregularidades en el sueño, ansiedad, fatiga, depresión, ansiedad. Mientras tanto un 5% experimenta problemas en sus relaciones interpersonales. Lo anterior corresponde de acuerdo a la teoría con las consecuencias que el estrés provoca, a nivel físico trastornos gastrointestinales, endocrinos, cardiovasculares, musculares, entre otros, a nivel psicológico preocupación excesiva, sensación de confusión, falta de concentración, mal humor, depresión, entre otros, que inciden en el comportamiento de las personas.

## Cuadro #9 Actividades demandantes fuera del trabajo

**Pregunta 8: Describa brevemente cuáles son sus actividades cotidianas fuera del trabajo que sean demandantes para usted**

CATEGORIAS	SUJETOS	PORCENTAJE
Tareas en el hogar (Limpieza, tiempo con hijos, pareja, entre otras).	21	51%
No tiene	7	17%
Actividades en la iglesia (Actividades en grupos, colaboración en actividades, reuniones).	6	15%
Estudios o segundo trabajo	4	10%
Otros (Conducir, pensar en pago de deudas, conflictos familiares).	3	7%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>



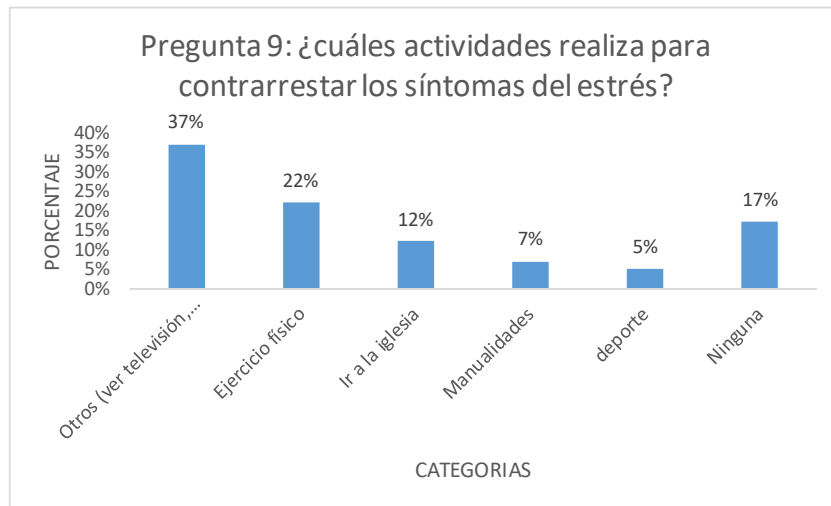
**FIGURA 10.** El 51% de los sujetos entrevistados manifestaron que las tareas del hogar son las actividades que después del trabajo les consume más tiempo, mientras que el 17% respondió que no había actividades en las cuales invirtieran más tiempo. El 15% invierte tiempo en las actividades de la iglesia, así mismo solo un 10% a parte del trabajo tiene que estudiar o tienen un segundo empleo, mientras que un 7%, expreso que conducir hacia sus hogares, pensar en deudas o los conflictos familiares les consume mucho tiempo.

Retomando los resultados anteriores y en contraste con los resultados de la escala “¿Cuánto estrés tengo?” , el 16% de los evaluados puntuaron alto estrés en el área de ambiente donde aspectos como la atmosfera familiar, orden y aseo de casa, espacio físico, espacio y orden de cosas personales lo que coincide con lo expresado en las entrevistas donde el sector femenino fue el que más señaló invertir tiempo en las actividades hogareñas y en el cuidado de los hijos/as, cabe recalcar que muchos de los estudios teóricos hacen énfasis en que el estrés causado en el hogar por los hijos, conyugue, arreglos domésticos u otras presiones del hogar provocan una fuerte incidencia en el desempeño de la persona en las demás áreas o actividades que realice.

## Cuadro #10 Actividades realizadas para disminuir los niveles de estrés

### Pregunta 9: ¿cuáles actividades realiza para contrarrestar los síntomas del estrés?

CATEGORIAS	CATEGORIAS	CATEGORIAS
Otros(ver televisión, oír música, leer, pasear, entre otras actividades)	19	37%
Ejercicio físico	6	22%
Ir a la iglesia	6	12%
Manualidades	2	7%
Deporte	6	5%
Ninguna	7	17%
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>	<b>100%</b>



**FIGURA 11.** De acuerdo a los datos obtenidos en la escala de ¿Cuánto estrés tengo?, el estilo de vida obtuvo un puntaje de 29%, siendo este el factor con el puntaje más alto, de lo cual podría deducirse que los evaluados presentan mayor estrés porque no realiza actividades dentro de su estilo de vida que reduzcan o contrarresten los síntomas, ya que al verificar las respuestas dadas a las preguntas ¿hago ejercicio de forma regular?, ¿en tiempo libre busco la naturaleza y aire puro? que son actividades más idóneas para reducir el estrés, la mayoría indico la respuesta: casi nunca o nunca, mientras que al momento de la entrevista, los mismos sujetos expresaron que si bien no practicaban un deporte o ejercicio, optaban por practicar un “Hobby” que igualmente los relajaba, entre los cuales señalaron, leer, escuchar música, ver televisión, manualidades, salir con amistades, entre otros, reflejándose en un porcentaje del 37% de la población total, lo que indica que estas actividades por ser de carácter pasivo o de poca implicación física y realizadas con frecuencia, mas no

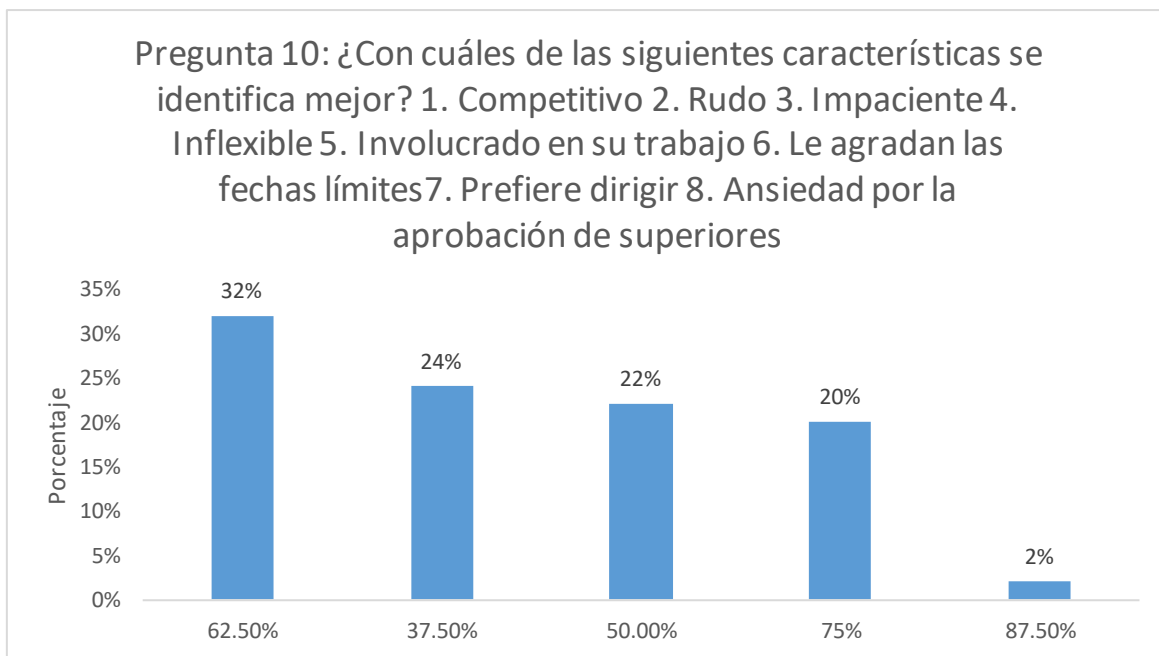
continuas no producen un efecto prolongado que permita llegar y mantener el equilibrio que se espera y por ello los síntomas persisten; sin embargo, un 22% de la población practica ejercicio físico y un 5% que practica un deporte a los cuales se les beneficiaría mayormente si optaran por agregar otras actividades y hábitos que aumenten el control de su estrés. Cabe recalcar que un 17% de los entrevistados afirmó que no realizaba ninguna actividad para contrarrestar los síntomas que el estrés provocaba.

Partiendo de lo anterior según los estudios un estilo de vida sano ayuda a recuperar restaurar y asimilar las experiencias y dificultades vividas, preparando a la persona para afrontar nuevamente los desafíos que se le presenta en la vida cotidiana, es por eso que una sola actividad y sin la adquisición de otros hábitos saludables no es suficiente, posiblemente por esa razón al comparar ambos resultados tanto de la escala donde el 29% mantiene un estilo de vida poco adecuado y las respuestas dadas en la entrevista, no es congruente, pues si las actividades que realizan para contrarrestar los síntomas del estrés fueran variadas y continuas, el estilo de vida no hubiese presentado mayores puntajes, lo cual se deba posiblemente a que las actividades que en la entrevista indicaron que realizan para disminuir el estrés solo es una y no hay otras alternativas o practicas fuera de la misma que permitan mantener continua la sensación de bienestar y relajación durante mucho tiempo y por ello el estrés se mantenga de manera episódica como en resultados anteriores se ha indicado.

Cuadro #11 Presencia de características de personalidad tipo A

**Pregunta 10: ¿Con cuáles de las siguientes características se identifica mejor? 1. Competitivo 2. Rudo 3. Impaciente 4. Inflexible 5. Involucrado en su trabajo 6. Le agradan las fechas límites 7. Prefiere dirigir 8. Ansiedad por la aprobación de superiores.**

1. Competitivo 2. Rudo/a 3. Impaciente 4. Inflexible en sus opiniones 5. Involucrado en su trabajo 6. Le agradan las fechas límites y las presiones 7. Prefiere dirigir a ser dirigido 8. Se siente más ansioso por la aprobación de sus superiores que por la de sus compañeros						Total
No. de características seleccionadas	5	3	4	6	7	
Frecuencia	13	10	9	8	1	41
Porcentaje	32%	24%	22%	20%	2%	100%

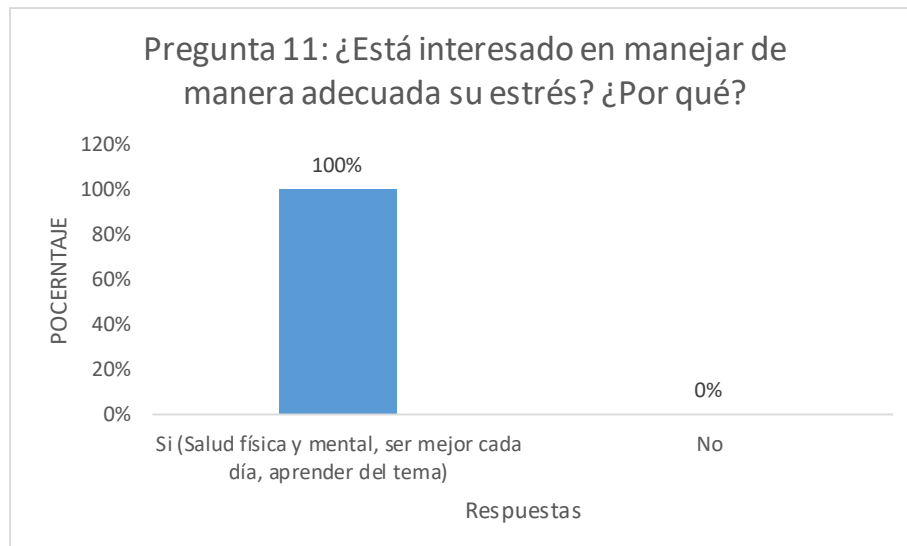


**FIGURA 12.** El 54% de la población seleccionada para participar en el desarrollo del programa, presenta una personalidad tipo A que reúne las siguientes características: competitivos, rudos, impacientes, y bastante inflexibles en sus opiniones. Están muy involucrados en su trabajo, les agradan las fechas límites y las presiones, prefieren dirigir en lugar ser dirigidos, y están más ansiosos de la aprobación de sus superiores que la de sus compañeros y a menudo están conscientes de estar agobiados por su carga de trabajo, lo cual posiblemente sea esta la razón por la cual en la entrevista los/las empleados/as expresaron sentirse más estresado en el área laboral.

Cuadro #12 Nivel de consciencia y compromiso para mejorar sus resultados

**Pregunta 11: ¿está interesado en manejar de manera adecuada su estrés? ¿Por qué?**

Respuesta	SUJETOS	PORCENTAJE
Si (Salud física y mental, ser mejor cada día, aprender del tema)	41	100%
No	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>



**FIGURA 13.** El 100% plantea interés de aprender a controlar su estrés con el objetivo de mejorar su salud física y mental, aprender nuevas alternativas y mejorar en todas las áreas de sus vidas; de acuerdo a muchos estudios y teorías, una actitud de disponibilidad hacia el cambio y aprendizaje de un estilo de vida y salud mental adecuados es potencialmente benéfico y quienes lo practican obtienen mejores resultados

#### **4.4 Análisis diagnóstico**

En base a los resultados obtenidos el 51% de los/las empleados/as presentan un nivel de estrés ubicado en la zona 4, el cual se considera como elevado y puede presentar un peligro por los síntomas constantes y de acuerdo a su intensidad pueden desencadenar problemas mayores a nivel físico y psicológico. Así mismo, un 15% presenta un nivel de estrés ubicado en la zona 5, la cual se describe como peligrosa y que requiere una atención inmediata. Mientras tanto, el resto de los evaluados, un 34% se sitúa en la zona 3, presentando un nivel de estrés que se describe como normal, sin embargo, sus puntajes están muy cercanos al límite de la zona 4 y por ello se han considerado la intervención psicoterapéutica.

De acuerdo a los resultados obtenidos por el Inventario ¿Cuánto estrés tengo?, el estilo de vida, las relaciones interpersonales y el ambiente son los factores que mayor estrés generan a los/las empleados/as evaluados. Correlacionando los datos obtenidos en la entrevista, manifestaron que en el área en que están más estresados es la laboral y familiar, indicando que en el área laboral lo que les genera más estrés es tener que cumplir con fechas límites, elaborar informes, atender quejas de usuarios, supervisar, hacer tareas fuera de sus funciones, y otras como la sobrecarga de trabajo, las inadecuadas relaciones con los compañeros y jefes, y finalmente la falta de recursos tecnológicos.

Fuera del área laboral lo que mayor estrés les genera son las tareas del hogar tales el aseo, preparar alimentos, cuidar mascotas, u otras actividades extras como ir a la iglesia, el estudio, entre otras. La mayoría de los entrevistados presenta un estrés episódico, que se caracteriza por ser momentáneo, de corta duración, donde los efectos negativos son perceptibles más intensos en unas ocasiones que en otras, pero que al prolongarse los factores estresantes pueden desencadenar en estrés crónico.

Las consecuencias más significativas que indican que han sufrido debido al estrés son: físicas como dolores de cabeza, en la espalda, cuello, brazos, piernas y espalda baja. Dentro de las consecuencias a nivel psicológico presentan, fatiga, insomnio, ansiedad,



depresión, entre otros; síntomas que al prolongarse y ser más intensos les genera dificultades en el estado de ánimo y en la relación con los demás.

Dentro de las actividades que realizan para contrarrestar los síntomas del estrés el 37% de los entrevistados, indicó: ver televisión, escuchar música, leer, pasear entre otras, así como también ir a la iglesia y la práctica de manualidades, siendo estas actividades más de carácter pasivo o de poca implicación física, y solo una minoría realiza el ejercicio físico o deporte uniendo ambos porcentajes se refleja en un 27% de los entrevistados siendo esta la actividad más acertada para combatir el estrés, pero no incluyen otras actividades. Un 17% de los entrevistados manifestaron no hacer ninguna actividad para combatir los síntomas. Comparando los resultados de un estilo de vida saludable las actividades que realizan para disminuir el estrés solo es una y no hay otras alternativas o practicas fuera de la misma que permitan mantener continua la sensación de bienestar y relajación durante mucho tiempo y por ello posiblemente el estrés se mantenga de manera episódica como en resultados anteriores se ha indicado.

Los 54% de los empleados/as entrevistados presentan tendencia a la personalidad de Tipo A, la cual se caracteriza por: competitivos, rudos, impacientes, y bastante inflexibles en sus opiniones. Están muy involucrados en su trabajo, les agradan las fechas límites y las presiones, prefieren dirigir en lugar ser dirigidos, y están más ansiosos de la aprobación de sus superiores que la de sus compañeros y a menudo están conscientes de estar agobiados por su carga de trabajo y se les dificulta decir "No" ante las peticiones extra de sus labores, lo cual se correlaciona con la información obtenida al indicar que el área que mayor estrés les genera es el área laboral.

## **4.5 Presentación de los resultados.**

Al poder finalizar con la investigación sobre el estrés laboral que experimentan los y las empleados/as del Centro Nacional de Registros de San Salvador desde un punto de vista psicológico, se atiende con una visión integral al ser humano, en donde los diferentes aspectos y áreas de la vida de las personas participantes forman parte de un todo, y que merece por lo tanto una atención adecuada para que éstas puedan desempeñarse en su diario vivir de manera adecuada.

Para ello, y en base a los resultados de la evaluación inicial, donde se indago sobre las causas y consecuencias más significativas por los evaluados, así como otros datos significativos relacionados al tema, se diseñó e implemento el programa “cero estrés” con el objetivo de intervenir las áreas más afectadas, según los resultado de la prueba pre tratamiento presentadas en el apartado anterior, las cuales fueron: Estilo de vida y síntomas, Relaciones interpersonales y personalidad.

Dentro de los resultados obtenidos en cada área ya mencionada, iniciando con el área del Estilo de vida y Síntomas, con el objetivo de llevar a la práctica alternativas para un cambio en el estilo de vida y disminuir los síntomas físicos existentes, se logró que los/las participantes, conocieran en primer lugar los efectos negativos del estrés para la salud y las enfermedades que causa, así mismo el entrenamiento en respiración diafragmática, ejercicios de relajación, dietorapia, aromaterapia y ejercicios básicos para relajar y bajar la tensión muscular. De esta manera se comprueba que la relajación en general y la práctica de la respiración profunda promueve la oxigenación del organismo y reduce la activación fisiológica, el malestar emocional y físico provocado por el estrés laboral (Guerreo y Vicente, 2001).

Para la segunda área intervenida, enfocada en mejorar las Relaciones Interpersonales de los/las participantes dentro de sus puestos de trabajo y en el hogar, se logró identificar a través de los comentarios y opiniones que en lo que más habían aprendido y mejorado era en el trabajo en equipo, el compartir con otros grupos de trabajo y sentirse parte de un grupo, pudiendo expresar abiertamente sus opiniones e

ideas, es decir, poner en práctica las recomendaciones de la comunicación asertiva, aprender cosas nuevas y poder aplicarlo también en el hogar. Aspectos detallados anteriormente confirman lo planteado por los teóricos al afirmar que al potenciar la habilidades y capacidades de los individuos en cuanto al aumento de la sensación de control sobre el cuerpo y las propias habilidades sociales disminuye la sensación de vulnerabilidad que en un inicio provoca la situación o estímulo del estrés que el cuerpo y la mente percibe como amenazante (Guerreo y Vicente, 2001). Para el logro del objetivo principal de esta área se intervino principalmente entrenando a los participantes en temas y prácticas de asertividad, empatía, resolución de problemas, técnicas de autocontrol y organización del tiempo, así como también la expresión de emociones, técnicas para ordenar ideas, planificar los pasos a seguir en situaciones de estrés, buscar apoyo social, buscar acciones de carácter positivo, disfrutar actividades de ocio o tomarse un descanso, entre otras actividades.

Finalmente, se intervino el área de Personalidad donde el principal objetivo fue concientizar y motivar a los/las participantes de la importancia del cambio de las características de personalidad del tipo A que los predisponen a experimentar más estrés que los demás; logrando, a través de técnicas *cognitivas conductuales* tales como técnicas de desensibilización sistemática, detección de pensamientos irracionales, eliminación de actitudes disfuncionales y terapia racional emotiva, dramatizaciones, entre otros aspectos, que ellos identificaran las actitudes disfuncionales y rasgos de su personalidad que generan necesidad excesiva de aprobación, miedos irracionales al fracaso, afán de perfeccionismo, dificultad a decir no, entre otras. La actitud de los y las participantes ante estas actividades fue de participación activa, puesto que generó en ellos interés por saber cómo controlar sus pensamientos irracionales y poder, además, controlar ciertas situaciones con jefes y compañeros que, según lo expresado por ellos mismos, están causando en ellos demasiado estrés.

Al finalizar la ejecución de cada una de estas áreas y con el objetivo de realizar una comparación de los resultados iniciales con los resultados finales, se llevó a cabo la

evaluación Post tratamiento, aplicando nuevamente la escala *¿Cuánto estrés tengo?* a cada uno de los participantes que finalizaron la intervención.

A continuación, se detallan aspectos significativos y los resultados obtenidos que sientan las bases de la efectividad del programa como tal.

Cuadro # 13 Resultado comparativo de prueba de entrada y salida

Resultados de evaluación pre y post																		
N°	Nombre	Estilo de vida		Ambiente		Síntomas		Empleo/ocupación		Relaciones		Personalidad		TOTAL DE PUNTOS		Zona de estrés		Reducción
		Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post	Pre	Post			
1	OSCAR ARMANDO LOPEZ	16	17	25	25	23	12	10	7	16	14	21	17	111	92	3	3	19
2	ANGELICA MARIA PERES DE HERNANDEZ	19	14	23	17	21	16	18	13	16	14	12	12	109	86	3	3	23
3	REINA ISABEL ZALDAÑA DE RIVAS	22	11	25	19	30	11	6	7	20	21	5	6	108	75	3	3	33
4	MARTA ORBELINA HERNANDEZ	23	22	20	28	22	24	11	11	15	19	16	18	107	122	3	4	-15
5	CARLOS ARMANDO GONZALEZ HERRERA	13	15	18	12	22	19	15	9	18	16	25	28	111	99	3	3	12
6	JOSE MANUEL FUENTES MAGAÑA	19	17	21	5	17	11	17	9	18	15	23	13	115	70	3	3	45
7	BLANCA LIDIA QUINTANILLA DE HERNANDEZ	21	16	23	5	23	11	13	4	22	8	18	6	120	50	3	2	70
8	DAVID EDGARDO CORNEJO MENENDEZ	18	16	35	33	15	19	5	7	22	25	18	23	113	123	3	4	-10
9	YANIRA DE LA PAZ YANES DE GONZALEZ	29	18	23	14	25	16	20	11	16	25	26	18	139	102	4	3	37
10	CLAUDIA ARACELY ALVARADO RAMIREZ	21	22	16	20	24	36	14	14	19	26	23	27	117	145	4	5	-28
11	CARLOS ALBERTO BARAHONA	29	24	15	14	15	12	11	8	20	19	26	20	116	97	4	3	19
12	IRIS CAROLINA ALVAREZ ZELAYA	22	14	26	14	24	9	20	11	24	19	23	11	139	78	4	3	61
13	DONY ARMANADO GARCIA	15	16	26	20	16	17	25	10	26	14	23	16	131	93	4	3	38
14	CARLOS ERNESTO BARRIERE BERGER	26	26	20	25	24	23	19	20	18	19	16	17	123	130	4	4	-7
15	JUAN CARLOS DIAZ HERNANDEZ	28	21	26	21	19	19	15	4	24	18	22	14	134	97	4	3	37
16	RUTH ESTELA VILLEGAS DE HERNANDEZ	19	18	26	17	18	12	15	12	25	22	24	24	127	105	4	3	22
17	ANA MARGARITA MIGUEL DE CASTILLO	18	17	24	19	19	18	22	8	22	15	15	12	120	89	4	3	31
18	KENIA MARBELY RIVAS DE CRUZ	21	14	20	10	25	15	23	11	22	14	19	13	130	77	4	3	53
19	ELISEO EDEMIR CISNEROS CORTEZ	24	13	26	10	11	27	18	25	20	27	21	30	120	132	4	4	-12
20	HECTOR JOSUE VILLALTA GOMEZ	18	18	29	24	19	17	25	25	20	19	29	20	140	123	4	4	17
21	RAFAEL ANTONIO CHAVEZ MEJIA	24	19	29	20	19	20	19	15	33	22	26	23	150	119	5	4	31
22	ROXANA GUADALUPE REYES DE MENDOZA	25	17	27	20	32	17	23	13	25	10	21	8	153	85	5	3	68
23	ANA PATRICIA CASTRO SANCHEZ	23	18	24	22	28	26	22	22	29	23	27	16	153	127	5	4	26
24	ANA DEYSI PINEDA	22	16	27	12	29	16	14	13	21	21	26	11	139	89	5	3	50
	<b>Total por áreas</b>	<b>515</b>	<b>419</b>	<b>574</b>	<b>426</b>	<b>520</b>	<b>423</b>	<b>400</b>	<b>289</b>	<b>511</b>	<b>445</b>	<b>505</b>	<b>403</b>					
	<b>Porcentaje por área</b>	<b>17.02%</b>	<b>13.85%</b>	<b>18.98%</b>	<b>14.08%</b>	<b>17.19%</b>	<b>13.98%</b>	<b>13.22%</b>	<b>9.55%</b>	<b>16.89%</b>	<b>14.71%</b>	<b>16.69%</b>	<b>13.32%</b>					
	<b>Disminución por áreas</b>	<b>96</b>		<b>148</b>		<b>97</b>		<b>111</b>		<b>66</b>		<b>102</b>						
	<b>Promedio de disminucion general</b>	<b>18.64%</b>		<b>25.78%</b>		<b>18.65%</b>		<b>27.75%</b>		<b>12.92%</b>		<b>20.20%</b>						
	<b>Total General</b>													<b>3025</b>	<b>2405</b>			<b>620</b>
	<b>Promedio General</b>													<b>126</b>	<b>100</b>			<b>25.83</b>



**FIGURA 14.** En el grafico se demuestra la reducción significativa del nivel de estrés en los empleados/as del CNR, puesto que en la prueba inicial hubo una MEDIA de 126 la cual representa 3,025 puntos globales en comparación con la media de la prueba de salida con 100 igual a 2,405 puntos globales luego de la aplicación del programa, lo que indica una disminución significativa en el nivel de estrés, haciendo constar la efectividad del programa como tal.

Para tener una mejor perspectiva del análisis de los hallazgos de la investigación, se presenta a continuación los resultados del programa por cada una de las dimensiones intervenidas: Estilo de vida, Síntomas, Relaciones interpersonales y Personalidad.

Cuadro #14 Representación de la media de la dimensión de Estilo de vida

SUJETOS	PUNTAJE DE ENTRADA	PUNTAJE DE SALIDA
1	16	17
2	19	14
3	22	11
4	23	22
5	13	15
6	19	17
7	21	16
8	18	16
9	29	18
10	21	22
11	29	24
12	22	14
13	15	16
14	26	26
15	28	21
16	19	18
17	18	17
18	21	14
19	24	13
20	18	18
21	24	19
22	25	17
23	23	18
24	22	16
<b>TOTAL</b>	<b>515</b>	<b>419</b>
<b>MEDIA</b>	<b>21.45</b>	<b>17.45</b>
<b>DISMINUCION DEL AREA</b>	<b>96 PUNTOS 25.78%</b>	



**FIGURA 15.** A través de la gráfica se puede observar una disminución significativa en la media del nivel de estrés en el área de estilo de vida ya que la media inicial fue de 21.45 y la media en la prueba de salida fue de 17.45 en termino de puntuación hubo una disminución de 96 puntos, lo que es igual a un 18.64% de manera general.

Cuadro #15 Representación de la media de la dimensión de Síntomas

SUJETOS	PUNTAJE DE ENTRADA	PUNTAJE DE SALIDA
1	23	12
2	21	16
3	30	11
4	22	24
5	22	19
6	17	11
7	23	11
8	15	19
9	25	16
10	24	36
11	15	12
12	24	9
13	16	17
14	24	23
15	19	19
16	18	12
17	19	18
18	25	15
19	11	27
20	19	17
21	19	20
22	32	17
23	28	26
24	29	16
<b>TOTAL</b>	<b>520</b>	<b>423</b>
<b>MEDIA</b>	<b>21.67</b>	<b>17.63</b>
<b>DISMINUCION DEL AREA</b>	<b>97 PUNTOS 18.65%</b>	



**FIGURA 16.** A través de la gráfica se puede evidenciar una disminución notable en el área intervenida de Síntomas, puesto que la media inicial fue de 21.67 y que en comparación con la media de salida la cual fue de 17.63 los cuales en términos de puntos fue una reducción de 148 punto igual a 18.63% de disminución.



Cuadro #16 Representación de la media de la dimensión de Relaciones Interpersonales

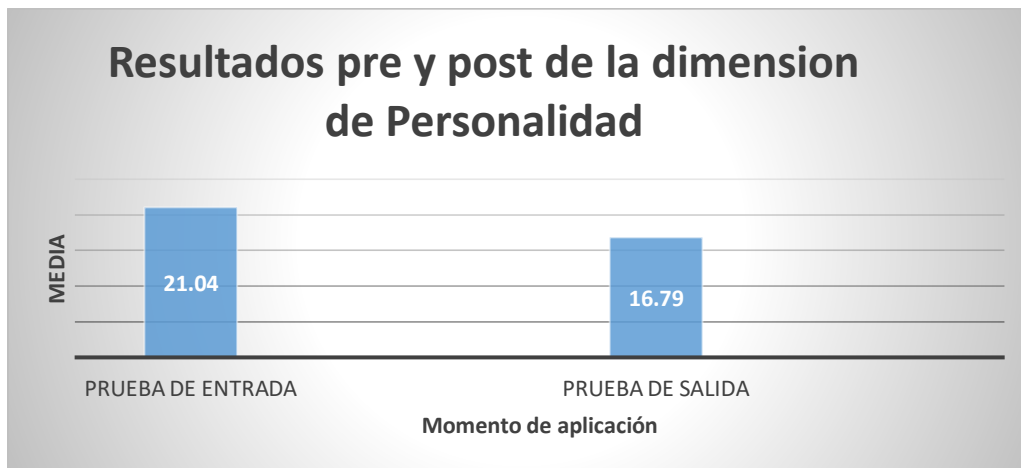
SUJETOS	PUNTAJE DE ENTRADA	PUNTAJE DE SALIDA
1	16	14
2	16	14
3	20	21
4	15	19
5	18	16
6	18	15
7	22	8
8	22	25
9	16	25
10	19	26
11	20	19
12	24	19
13	26	14
14	18	19
15	24	18
16	25	22
17	22	15
18	22	14
19	20	27
20	20	19
21	33	22
22	25	10
23	29	23
24	21	21
<b>TOTAL</b>	511	445
<b>MEDIA</b>	<b>21.29</b>	<b>18.54</b>
<b>DISMINUCION DEL AREA</b>	<b>66 PUNTOS 12.92%</b>	



**FIGURA 17.** Los resultados, según la gráfica, indican que existe una disminución en el área de Relaciones Interpersonales ya que en la media inicial tuvo un valor de 21.29 mientras que en la media de la prueba de salida un valor de 18.54, en termino de puntuación esto representa una disminución de 66 puntos reflejando de esta manera un efecto significativo del programa “cero estrés”.

Cuadro #17 Representación de la media de la dimensión de Personalidad

SUJETOS	PUNTAJE DE ENTRADA	PUNTAJE DE SALIDA
1	21	17
2	12	12
3	5	6
4	16	18
5	25	28
6	23	13
7	18	6
8	18	23
9	26	18
10	23	27
11	26	20
12	23	11
13	23	16
14	16	17
15	22	14
16	24	24
17	15	12
18	19	13
19	21	30
20	29	20
21	26	23
22	21	8
23	27	16
24	26	11
<b>TOTAL</b>	505	403
<b>MEDIA</b>	<b>21.04</b>	<b>16.79</b>
<b>DISMINUCION DEL AREA</b>	<b>102 PUNTOS 20.20%</b>	



**FIGURA 18.**

La grafica demuestra que existe una disminuci3n en la media ya que en la aplicaci3n inicial tiene un valor de 21.04 y en la prueba de salida 16.79, por lo tanto, si existe una disminuci3n significativa la dimensi3n de personalidad presente en el estr3s de los participantes.

## 4.6 Análisis de Resultados

Uno de los factores significativos que se debe tomar en consideración, es la disminución de la cantidad de los sujetos, ya que de los 41 personas convocadas para participar solamente se hicieron presentes 36 personas, y conforme avanzo el programa el grupo fue disminuyendo hasta finalizar con 24 sujetos en total, estos últimos fueron los que realizaron la evaluación post tratamiento, puesto que se mantuvieron desde el inicio hasta el final del programa de intervención; es decir que estadísticamente hubo una reducción del 41.47% de la población inicial.

Al tener finalmente los resultados pre y post tratamiento de la escala *¿Cuánto estrés tengo?* Se pudo comprobar una reducción significativa de los porcentajes en cada área intervenida como se presentó en las tablas anteriormente: en el área de Estilo de vida hubo una reducción del 18.64% de estrés, en el área de Síntomas el nivel de reducción es de 18.65%, en el área de Relaciones interpersonales 12.92% y en el área de Personalidad un 20.20%.

Sin embargo hubo casos específicos en los cuales no se evidencio una reducción de nivel de estrés, si no por el contrario un aumento en relación al resultado pre tratamiento, para indagar más acerca de los posibles motivos de la situación se llevó a cabo una breve entrevista individual con los sujetos identificando los resultados de éstos los cuales se detallan a continuación: El *sujeto 4* obtuvo un aumento de 15 puntos en su nivel de estrés, ubicándose de la zona 3 inicial a la zona 4 de la escala, al ser entrevistado manifestó “...*creo que son diversas enfermedades las que me causan malestares físicos todo el tiempo, quizá por eso mi estrés no disminuyo, me cuesta mucho controlar estas situaciones...*” lo manifestado posiblemente se deba a la exposición prolongada de la persona a una situación de estrés continua ante la cual no ha podido responder adecuadamente a pesar de la intervención recibida, no logro tomar conciencia de la gravedad de su situación y adquirir el compromiso real, lo cual se logró visualizar en el porcentaje bajo de sus asistencias a las intervenciones e incumplimiento de tareas.

El *sujeto 8* obtuvo un aumento en su nivel de estrés de 10 puntos ubicándose inicialmente en la zona 3 y finalmente en la zona 4 de la escala. Las razones que el sujeto manifestó fueron “...*necesito un tratamiento psicológico individual y familiar porque son demasiados problemas los que tengo...*” refiriéndose a problemas psicológicos, añadiendo que “...*el*

*programa, si bien fue muy bonito y practico no fue suficiente para mí ya que mis problemas personales son demasiado graves...*”, se puede entender estas respuestas que las causas de su estrés se deben a estresores extra organizacionales, en este caso, los problemas familiares están incidiendo significativamente sobre el sujeto, lo cual hace alusión a la interrelación existente entre el ámbito laboral y familiar.

El sujeto 10 presentó un aumento en su nivel de estrés de 28 puntos pasando de estar en la zona 4 a la zona 5. La razón principal que expuso fue que *“...la situación económica de mi familia es sumamente grave, tengo demasiadas deudas y al acercarse navidad aumentan mis preocupaciones por todo lo que hay que pagar...”* aclarando que, sin bien puso en práctica algunas de las técnicas aprendidas en el programa, no es suficiente para ella ya que no logra “soluciones viables” a sus problemas económicos, lo que también de acuerdo a la teoría está relacionado con los estresores extra organizacionales específicamente en el ámbito económico.

El sujeto 14 presento un aumento en su nivel de estrés de 7 puntos manteniéndose siempre en la zona 4 de la escala. En la entrevista individual manifestó no sentirse estresado en su trabajo, sino más bien en su hogar y específicamente en la relación con la esposa *“...mis problemas económicos son enormes, y mi esposa no me ayuda en nada...no me llevo bien con ella y ya no sé qué hacer...”* el sujeto manifestó ser el sostén económico de la familia y que por lo tanto es ésta la razón principal de su estrés constante. Lo anterior refleja dos tipos de estresores extra organizacionales: las inadecuadas relaciones interpersonales dentro del hogar y los problemas económicos.

El sujeto 19 tuvo un aumento de 12 puntos en su nivel de estrés, ubicándose siempre en la zona 4 de la escala. Durante la entrevista el sujeto manifestó *“...no creo haberme comprometido del todo con el programa, falte a la mayoría de las sesiones y no creo que todas esas técnicas sean suficientes para mi...”* al indagar más acerca de su desmotivación a presentarse a las jornadas de intervención el sujeto manifestó *“...no creo que sea lo que yo necesito para mis problemas personales...”* todo esto se puede interpretar como la poca disponibilidad y compromiso del sujeto comprobándolo con la inasistencia, falta de participación e irresponsabilidad en tareas.

Éstos estresores extra organizacionales que manifiestan experimentar los sujetos entrevistados y que posiblemente también experimentaron los otros participantes que sí tuvieron una mejora en su nivel de estrés, les han afectado en gran medida debido a las características de su personalidad e ideas erróneas que no permitieron que ellos fueran más flexibles a un cambio en sus vidas, así como también la falta de compromiso e incapacidad de ellos para interiorizar y concientizarse a sí mismos como eje principal tanto del problema como de la solución.

A manera de afirmación y partiendo de todos los resultados antes detallados se puede concluir que el programa de intervención psicoterapéutico "*Cero estrés*" ha sido altamente efectivo, puesto que de un 100% de los participantes es decir el 79.2% equivalente a 19 sujetos del total de 24, disminuyó significativamente su nivel de estrés mejorando así la calidad de vida; solo un 20.8% equivalente a 5 sujetos presento un aumento en el nivel de estrés como ya se detalló anteriormente. Así mismo, se comprueba una vez más, que un grupo de psicoterapia invita a un tipo de acción en el que es posible que se generen identificaciones y cambios positivos, siendo por lo tanto una forma de terapia practica y efectiva.

## V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

Según los resultados obtenidos mediante la investigación realizada, se ha podido concluir lo siguiente:

- De acuerdo al Cuestionario ¿Cuánto estrés tengo? La mayoría de empleados/as del Centro Nacional de Registros de las Oficinas de San Salvador que fueron evaluados con la aplicación de la escala se ubicaron en la Zona 4 de estrés que representa una zona de peligro. Y solo una parte minoritaria de la población evaluada se ubicó en la zona 5, que representa mayor riesgo y amerita intervención inmediata.
- De acuerdo a la evaluación inicial antes mencionada, los factores identificados como los que mayor estrés generaban fueron: inadecuado estilo de vida, inadecuadas relaciones interpersonales, y la personalidad con características de tipo A, que de acuerdo a la teoría son personas predispuestas a experimentar mayor estrés.
- Las técnicas de intervención dirigidas a minimizar los síntomas físicos y psicológicos que presentaron los/las participantes surtieron un efecto positivo, según los resultados obtenidos los índices de puntajes que en un inicio se mostraron altos, lograron minimizarse lo que indica que la mayoría logró mejorar o incluir en su estilo de vida hábitos y/o alternativas más adecuadas.
- Las estrategias enfocadas a mejorar las relaciones interpersonales inadecuadas contribuyeron a desarrollar en los/las participantes habilidades como asertividad, empatía, resolución de conflictos, trabajo en equipo, entre otras, motivándolos a mantener relaciones interpersonales sanas.
- De acuerdo a los resultados del área de personalidad, a través de las técnicas de intervención se llevó a los/as participantes a tomar conciencia y adquirir las habilidades necesarias para modificar los aspectos de la característica detectada donde se logró identificar las más predominantes y poner en práctica las técnicas propuestas para lograr los cambios necesarios y obtener un desarrollo personal.
- La efectividad del programa se pudo corroborar mediante la reducción significativa de los niveles de estrés que la mayoría de los participantes que recibió la intervención a partir de la comparación de los resultados presentados en la prueba inicial con los obtenidos en la prueba final, comprobando que es posible atender y disminuir alteraciones menores en empleados/as y a la vez desarrollar habilidades y competencias para mantener en continuo los efectos positivos de dichas intervenciones.

## **5.2 Recomendaciones**

### **A las autoridades encargadas del Departamento de Psicología de la Universidad de El Salvador**

- Compartir en las cátedras relacionadas al área laboral investigaciones o estudios realizados para motivar a los/las estudiantes a dar seguimiento y/o generar nuevas tendencias de investigación en cuanto al desarrollo e implementación de programas psicoterapéuticos aplicados con empleados/as de instituciones públicas y privadas para que de esa manera haya riqueza de información y bagaje de conocimientos contextualizados que servirán de referencia a las nuevas generaciones interesadas en seguir desarrollando las investigaciones en el área laboral.
- Ser un medio que permita conectar a estudiantes con empresas públicas y privadas que requieran apoyo en investigaciones diagnósticas o de intervención para enriquecer la formación profesional y a la vez solventar las necesidades de la organización.

### **Al Centro Nacional de Registros (CNR) Oficinas de San Salvador:**

- Tomar en cuenta los resultados obtenidos de este programa implementado en su institución, con el objetivo de proponer futuros proyectos similares a este, en el que se trabaje el estrés laboral u otros problemas que los mismos empleados demanden como necesarios de intervención, para darles el apoyo en afrontar estos problemas que se puedan presentar en el ámbito de sus labores, proyectos que deben ser llevados a cabo por profesionales de la salud mental, ya que son los indicados para detectar e intervenir de manera idónea.
- Seguir apoyando a la Universidad de El Salvador a través del recibimiento de estudiantes en horas sociales, prácticas laborales y/o proyectos de grado, con el fin de enriquecer la formación profesional y a la vez beneficiarse de las investigaciones y aportes que se generan.
- Presentar los resultados de la investigación a las autoridades correspondientes para dar a conocer los beneficios obtenidos mediante la intervención realizada, así como también a partir de la misma generar propuestas que permitan dar seguimiento a la población restante ya sea en la misma línea de intervención o en la atención a nuevas necesidades, con el fin de mantener en continuo el compromiso de velar por el bienestar de los/las empleados/as.

## VI. FUENTES CONSULTADAS

### Referencias bibliográficas:

- ✓ Fontana, D. (1992) CONTROL DEL ESTRÉS. Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V. Sonora 206, México, D.F.
- ✓ Dr. Gelabet, R. (2014) GUIA PRACTICA DE SALUD, ESTRÉS Y ANSIEDAD. Editorial Marbella Barcelona, España.
- ✓ Louise L. Hay (2009) Tu puedes sanar tu vida, Editorial Planeta Mexicana, S.A. de C.V. México, D.F.

### Sitios web:

- ✓ Ayús José (2016) “Profesión docente y estrés laboral: Una aproximación a los conceptos de estrés laboral” Disponible en PDF en <http://rieoei.org/deloslectores/1341Ayuso.pdf>
- ✓ Dr. Slipak Oscar E. (1996) “Estrés laboral” Disponible en: [http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19\\_03.htm](http://www.alcmeon.com.ar/5/19/a19_03.htm)
- ✓ Leka, Griffiths y Cox (2004) “La organización del trabajo y el estrés” disponible en: [http://www.who.int/occupational\\_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1](http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf?ua=1)
- ✓ Del Hoyo, María (2004) “Estrés laboral” Disponible en: [http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/Doc\\_Divulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf](http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/Doc_Divulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf)
- ✓ Xavier Molina (2016) “7 técnicas para borrar pensamientos negativos” disponible en: <https://psicologiyamente.net/psicologia/tecnicas-borrar-pensamientos-negativos>
- ✓ Psicología en Red (2011) “Las ideas irracionales según Albert Ellis” Disponible en: <https://psicologiaenred.wordpress.com/2011/04/29/las-ideas-irracionales-segun-albert-ellis/>



- ✓ Alberto Rubín Martín (2015) “Los 150 mejores pensamientos positivos cortos” Disponible en: <http://www.lifeder.com/pensamientos-positivos/>
- ✓ Devora De Sa Távares (2014) “Como organizar tu tiempo en la oficina” Disponible en: <https://educacion.uncomo.com/articulo/como-organizar-el-tiempo-en-la-oficina-5309.html>
- ✓ Pablo Neruda (2016) “Muere lentamente, poema para reflexionar” Disponible en: <https://www.euroresidentes.com/Poemas/fragmentos.htm>
- ✓ Helena Invernon (2012) “La Técnica del Automasaje, aprende a relajarte” Disponible en: <http://www.nosotras.com/salud/salud-aprende-la-tecnica-del-automasaje-336423>

## VII. ANEXOS

### ANEXO #1

## INVENTARIO DE ESTRÉS ¿CUÁNTO ESTRÉS TENGO?

Melgosa J. (1994). *Sin Estrés!* Editorial Safeliz.

No: \_\_\_\_\_  
Nombre: \_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_  
Edad: \_\_\_\_\_ Sexo: M \_\_\_\_ F \_\_\_\_ Estado Civil: \_\_\_\_\_  
Ocupación: \_\_\_\_\_ Unidad: \_\_\_\_\_

Indicaciones:

Este inventario para la evaluación de estrés individual, se ha planteado en el contexto de la vida normal y habitual, excluyendo las situaciones excepcionales como una guerra, una catástrofe natural o una epidemia. Vaya anotando los puntos que usted se atribuye en cada uno de los 96 casos de los diferentes ámbitos. Realice la suma de puntos de cada uno de ellos.

1. Vida
2. Ambiente
3. Síntomas
4. Empleo/Ocupación
5. Relaciones
6. Personalidad

El total de cada ámbito se coloca en lugar correspondiente del recuadro de la página 5, a esos puntos se añaden los propios de dicho recuadro.

La puntuación total le dará el grado de estrés que usted tiene en este momento. A continuación localice su zona de estrés en el gráfico de la página 6, y ya puede sacar sus propias consecuencias.

Para que la puntuación sea válida, usted tiene, por supuesto, que responder a todo con absoluta sinceridad.

#### 1. Estilo de vida

	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Casi siempre
1. Duermo un número de horas adecuado a mis necesidades	3	2	1	0
2. Como a horas fijas	3	2	1	0
3. Cuando estoy nerviosa tomo tranquilizantes	0	1	2	3
4. Para ocupar mi tiempo libre veo la T.V. o el video	0	1	2	3
5. Hago ejercicio físico de forma regular	3	2	1	0
6. Como con prisa	0	1	2	3
7. De los alimentos ricos en colesterol (huevo, hígado, queso, helados) como cuanto me apetece	0	1	2	3
8. Consumo frutas y verduras abundantemente	3	2	1	0
9. Bebo agua fuera de las comidas	3	2	1	0
10. Como entre horas	0	1	2	3
11. Desayuno abundantemente	3	2	1	0
12. Ceno poco	3	2	1	0
13. Fumo	0	1	2	3
14. Tomo bebidas alcohólicas	0	1	2	3

15. En mi tiempo libre busco la naturaleza y el aire puro	3	2	1	0
16. Practico un "Hobby" o afición que me relaje	3	2	1	0
<b>Total de Estilo de Vida:</b> _____				

## 2. Ambiente

	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Casi siempre
17. Mi familia es bastante numerosa	0	1	2	3
18. Siento que necesito más espacio en mi casa	0	1	2	3
19. Todas mi cosas están en su sitio	3	2	1	0
20. Disfruto de la atmosfera hogareña	3	2	1	0
21. Mis vecinos son escandalosos	0	1	2	3
22. Suele haber mucha gente en la zona donde vivo	0	1	2	3
23. Mi casa está limpia y ordenada	3	2	1	0
24. En mi casa me relajo con tranquilidad	3	2	1	0
25. Mi dormitorio se me hace pequeño	0	1	2	3
26. Siento como si viviésemos muchos bajo el mismo techo	0	1	2	3
27. Cuando contemplo la decoración de mi casa me siento satisfecho/a	3	2	1	0
28. Considero mi casa lo suficientemente amplia para nuestras necesidades	3	2	1	0
29. En mi barrio hay olores desagradables	0	1	2	3
30. La zona donde vivo es bastante ruidosa	0	1	2	3
31. El aire de mi localidad es puro y limpio	3	2	1	0
32. Las calles y los jardines de mi barrio están limpios	3	2	1	0
<b>Total Ambiente:</b> _____				

## 3. Síntomas

	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Casi siempre
33. Sufro de dolores de cabeza	0	1	2	3
34. Tengo dolores abdominales	0	1	2	3
35. Hago bien las digestiones	3	2	1	0
36. Voy regularmente al baño	3	2	1	0
37. Me molesta la zona lumbar	0	1	2	3
38. Tengo taquicardia	0	1	2	3
39. Estoy libre de alergias	3	2	1	0
40. Tengo sensaciones de ahogo	0	1	2	3
41. Se me tensan los músculos del cuello y la espalda	0	1	2	3
42. Tengo la presión sanguínea moderada y constante	3	2	1	0
43. Mantengo mi memoria normal	3	2	1	0
44. Tengo poco apetito	0	1	2	3
45. Me siento cansado y sin energía	0	1	2	3
46. Sufro de insomnio	0	1	2	3
47. Sudor mucho (incluso sin hacer ejercicio)	0	1	2	3
48. Lloro y me desespero con facilidad	0	1	2	3
<b>Total Síntomas:</b> _____				

#### 4. Empleo/Ocupación

	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Casi siempre
49. Mi labor cotidiana me provoca mucha tensión	0	1	2	3
50. En mis ratos libres pienso en los problemas del trabajo	0	1	2	3
51. Mi horario de trabajo es regular	3	2	1	0
52. Mis ocupaciones me permiten comer tranquilamente en casa	3	2	1	0
53. Me llevo trabajo a casa para hacerlo por las noches o por las mañanas	0	1	2	3
54. Practico múltiples empleos	0	1	2	3
55. Cuando trabajo se me pasa el tiempo volando	3	2	1	0
56. Me siento útil y satisfecho/a con mis ocupaciones	3	2	1	0
57. Tengo miedo a perder mi empleo	0	1	2	3
58. Me llevo mal con mis compañeros de trabajo	0	1	2	3
59. Mantengo muy buenas relaciones con mi jefe	3	2	1	0
60. Considero muy estable mi puesto	3	2	1	0
61. Utilizo el automóvil como medio de trabajo	0	1	2	3
62. Me olvido de comer cuando estoy tratando de terminar alguna tarea	0	1	2	3
63. Me considero capacitado/a para mis funciones	3	2	1	0
64. Tengo la impresión de que mi jefe y/o familia aprecian en trabajo que hago	3	2	1	0

Total de Empleo/Ocupación: \_\_\_\_\_

#### 5. Relaciones

	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Casi siempre
65. Disfruto siendo amable y cortés con la gente	3	2	1	0
66. Suelo confiar en los demás	3	2	1	0
67. Me siento molesto/a cuando mis planes dependen de otros	0	1	2	3
68. Me afectan mucho las disputas	0	1	2	3
69. Tengo amigos/as dispuestos/as a escucharme	3	2	1	0
70. Me siento satisfecho/a de mis relaciones sexuales	3	2	1	0
71. Me importa mucho la opinión que otros tengan de mi	0	1	2	3
72. Deseo hacer las cosas mejor que los demás	0	1	2	3
73. Mis compañeros/as de trabajo son mis amigos/as	3	2		0
74. Tengo paciencia de escuchar los problemas de los demás	3	2	1	0
75. Pienso que mi esposo/a tiene mucho que cambiar para que la relación se a buena (para los/as no casados/as novio/a)	0	1	2	3
76. Hablo demasiado	0	1	2	3
77. Al discutir con alguien me doy cuenta de que pronto empiezo a levantar la voz	0	1	2	3
78. Siento envidia porque otros tienen más que yo	0	1	2	3
79. Cuando discuto con alguien pienso en lo que voy a decir mientras el otro habla	0	1	2	3
80. Me pongo nervioso/a cuando me dan ordenes	0	1	2	3

Total Relaciones: \_\_\_\_\_

## 6. Personalidad

	Nunca	Casi Nunca	Frecuentemente	Casi siempre
81. Me siento generalmente satisfecho/a de mi vida	3	2	1	0
82. Me gusta hablar bien de la gente	3	2	1	0
83. Me pone nervioso/a cuando alguien conduce su automóvil despacio delante de mi	0	1	2	3
84. Cuando hay cola en una ventanilla o establecimiento me marchó	0	1	2	3
85. Suelo ser generoso/a conmigo mismo/a a la hora de imponerme fechas tope	3	2	1	0
86. Tengo confianza en el futuro	3	2	1	0
87. Aun cuando no me gusta, tiendo a pensar en lo peor	0	1	2	3
88. Me gusta hacer las cosas a mi manera y me irrita cuando no es posible	0	1	2	3
89. Tengo buen sentido del humor	3	2	1	0
90. Me agrada mi manera de ser	3	2	1	0
91. Me pone nervioso/a si me interrumpen cuando estoy en medio de alguna actividad	0	1	2	3
92. Soy perfeccionista	0	1	2	3
93. Pienso en los que me deben dinero	0	1	2	3
94. Me pongo muy nervioso/a cuando me meto en un atasco automovilístico	0	1	2	3
95. Me aburro pronto de las vacaciones y quiero volver a la actividad "productiva"	0	1	2	3
Tengo miedo de que algún día pueda contraer alguna enfermedad fatal, como cáncer	0	1	2	3

Total Personalidad: \_\_\_\_\_

Sexo: M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_

Estado civil: \_\_\_\_\_

I. Anote los puntos de cada Ámbito

- 1. Estilo de vida \_\_\_\_\_
- 2. Ambiente \_\_\_\_\_
- 3. Síntomas \_\_\_\_\_
- 4. Trabajo \_\_\_\_\_
- 5. Relaciones \_\_\_\_\_
- 6. Personalidad \_\_\_\_\_

III. Anótese 2 puntos

- Tiene entre 25 y 34 años \_\_\_\_\_
- Es soltero/a o viudo/a \_\_\_\_\_
- Vive en una ciudad pequeña \_\_\_\_\_
- Tiene en casa 1 o 2 hijos/as \_\_\_\_\_
- Su trabajo es temporal \_\_\_\_\_

II. Anótese 3 puntos si usted

- Tiene entre 35 y 65 años \_\_\_\_\_
- Es separado/a o divorciado/a \_\_\_\_\_
- Tiene en casa tres hijos \_\_\_\_\_
- Está desempleado/a \_\_\_\_\_

TOTAL DE PUNTOS \_\_\_\_\_

## ANEXO#2

### GUIA DE ENTREVISTA VALIDADA POR JUECES

UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA



### GUIA DE ENTREVISTA

**Objetivo:** Conocer a través de preguntas directas factores altamente significativos del estrés laboral presente en los/as empleados/as de las oficinas centrales Centro Nacional de Registros de San Salvador para orientar de manera adecuada el programa psicoterapéutico.

#### I. DATOS PERSONALES

Fecha: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Nombre: \_\_\_\_\_

Edad: \_\_\_\_\_ Cargo: \_\_\_\_\_

Entrevistadora: \_\_\_\_\_

#### II. PREGUNTAS

1. ¿Qué entiende usted por “estrés laboral”?

---

---

2. ¿Cómo podría diferenciar el estrés adecuado del estrés inadecuado?

---

---

---

---

3. ¿En qué áreas de su vida considera sentirse más estresado/as? (familiar, laboral, social) ¿Por qué razón?

---

---

---

---

4. ¿Qué factores consideraría como mayores fuentes de tensión en su trabajo?

---

---

---

5. ¿Experimenta algún tipo de conflicto a nivel laboral entre compañeros de trabajo? Sí \_  
No \_ ¿Cómo cuáles?

---

---

---

6. ¿Considera su estrés de tipo continuo o episódico? ¿Por qué?

---

---

---

7. ¿Qué consecuencias ha traído el estrés en el desarrollo de sus actividades personales y profesionales?

---

---

---

---



8. Describa cuáles son sus actividades cotidianas fuera del trabajo e indique cuales son las más demandantes para usted.

---



---



---

9. ¿Realiza alguna actividad para mejorar los síntomas que le causa el estrés? Sí\_\_ No\_\_  
¿Cuáles?

---



---

10. ¿Con cuáles de las siguientes características se identifica mejor? (Usted puede marcar una o todas de las siguientes)

Competitivo/a	
Rudo/a	
Impaciente	
Inflexible en sus opiniones	

Es muy involucrado/a en su trabajo	
Le agradan las fechas límites y presiones	
Prefiere dirigir en lugar de ser dirigido/a	
Se siente más ansioso/a por la aprobación de sus superiores que por la de sus compañeros	

11. ¿Está interesado/a en manejar de manera adecuada su estrés?

SI  No  ¿Por

qué? \_\_\_\_\_

---

## **ANEXO #3**

# **“PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPEUTICO”**

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR  
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES  
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGIA**



“Programa de intervención psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral para los/as empleado/as del Centro Nacional de Registros de San Salvador”

**Autoras:**

CERON ROMERO KARLA IDALMA  
GUERRA ALFARO KARLA JOSSELYN  
VARGAS VIDES CATERIN ANDREA

**Docente director:**

Lic. Fidel Salomón Peralta Velásquez

**Coordinador general del proceso de grado:**

Lic. Mauricio Evaristo Morales

San Salvador \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_

# INDICE DE CONTENIDO

CONTENIDO	PAG.
I. Presentación del programa	iv
II. Justificación	v
III. Objetivos	vii
<b>IV. Metodología</b>	
4.1 Descripción de los participantes	12
4.2 Descripción de los modelos del plan	12
4.2.1 Modelo de investigación acción	12
4.2.2 Modelo cognitivo conductual	12
4.2.3 Modelo humanista	12
4.3 Descripción de las sesiones y técnicas terapéuticas centrales	13
4.4 distribución del tiempo por jornadas	14
4.5 Instrumentos	14
4.6 Procedimiento metodológico	14
<b>V. Desarrollo de programa psicoterapéutico</b>	
5.1 Área uno: Estilo de vida/Síntomas	18
5.1.1 Sesión 1: Presentación y encuadre terapéutico	19
5.1.2 Sesión 2: Cero estrés.	22
5.1.3 Sesión 3: Nuevas alternativas para combatir el estrés.	25
5.1.4 Sesión 4: Nuevas alternativas para combatir el estrés parte II.	28
5.1.5 Sesión 5: Mi tiempo bien invertido	31
5.1.6 Sesión 6: Mi tiempo bien invertido Parte II	34
5.1.7 Sesión 7: Autocuidado Parte I.	36
5.1.8. Sesión 8: Autocuidado Parte II	38
5.2 Área dos: Relaciones interpersonales	40
5.2.1 Sesión 1: Relaciones interpersonales	41
5.2.2 Sesión 2: La empatía	23
5.2.3 Sesión 3: Comunicación asertiva	26
5.2.4 Sesión 4: Comunicación asertiva Parte II	49
5.2.5 Sesión 5: Liderazgo	53
5.2.6 Sesión 6: Resolución de conflictos	55

5.2.7 Sesión 7: Trabajo en equipo	59
5.2.8 Sesión 8: Trabajo en equipo Parte II	62
5.3 Área tres: Personalidad	66
5.3.1 Sesión 1: una de las causas de mi estrés: Yo mismo/a	67
5.3.2 Sesión 2: La personalidad y el estrés	69
5.3.3 Sesión 3: Mis pensamientos irracionales/equivocados	72
5.3.4 Sesión 4: Autoestima y salud mental	74
5.3.5 Sesión 5: Autoestima y salud mental Parte II	80
5.3.6 Sesión 6: Inteligencia emocional	82
5.3.7 Sesión 7: Inteligencia emocional parte II	85
5.3.8 Sesión 8: Evaluación y cierre	89
Anexos del área 1: Estilo de vida	91
Anexos del área 2: Relaciones interpersonales	121
Anexos del área 3: Personalidad	146
“Diploma de participación”	162

## **I. PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA**

El presente programa ha sido diseñado bajo un enfoque psicoterapéutico, como una propuesta para los empleados/as del Centro Nacional de Registro de las oficinas centrales de San Salvador, con el fin de ayudarles a disminuir el nivel de estrés que presentan. Su contenido está orientado a intervenir tres ejes esenciales que reflejan los empleados/as como las áreas más afectadas en su vida: El estilo de vida, con presencia de diversos síntomas físicos y psicológicos continuos, inadecuadas relaciones interpersonales, tanto con la familia como en las relaciones laborales, y los rasgos de personalidad que predispone a la persona para experimentar un nivel de estrés más elevado.

Durante el desarrollo de las jornadas los/las participantes deberán establecer la relación teoría-práctica adquiriendo así las habilidades necesarias que le permitan afrontar la problemática, ayudándoles a disminuir o eliminar en cierta medida el estrés que presentan. Al tomar un papel activo desde sus propias capacidades, es decir, transformar su entorno a partir de los conocimientos adquiridos, podrán poner en práctica nuevas alternativas en su hogar, en sus relaciones con las demás personas y la relación consigo mismos.

## II. JUSTIFICACIÓN

A partir de las investigaciones realizadas de cómo afecta el estrés en las personas dentro del ámbito laboral, se encuentran planteadas explicaciones referidas a diversos factores que lo provocan o inciden de manera directa a generar y mantener dicho malestar. Tanto las causas como consecuencias son de los aspectos más descritos por los teóricos, sin embargo, algunas de las intervenciones para prevenir o tratar el fenómeno han sido pocas sobre todo en el contexto laboral.

En países desarrollados cuentan con gestiones para el desarrollo humano que les permiten a las empresas o instituciones brindar continuamente atención o intervención psicológica a sus empleados/as, permitiéndoles de esa manera desempeñar adecuadamente sus labores y desarrollarse en otros aspectos importantes para sí mismos y para la organización como tal.

En nuestra sociedad son pocas las instituciones u organizaciones que cuentan con el tiempo, los recursos económicos y recursos humanos que permiten brindar alternativas para sus necesidades de salud física y salud mental, debido a que los costos para implementar programas de prevención e intervención en materia de atención psicológica requieren de estrategias y presupuestos adicionales; uno de los aspectos más importantes es que la empresa o institución estén abiertas a investigaciones, propuestas de planes estratégicos ya sea prevención o intervención por parte de instituciones de formación profesional para beneficio y desarrollo no solo de la organización si no también formación profesional de calidad para el ámbito laboral.

Considerando lo anterior, surgió la necesidad de investigar y elaborar a su vez una propuesta de intervención sobre el tema del estrés laboral tomando en cuenta la disponibilidad del Centro Nacional de Registros de San Salvador, se seleccionó un universo de 274 sujetos quienes fueron evaluados mediante el Cuestionario ¿Cuánto estrés tengo? Para diagnosticar y determinar el nivel de estrés que presentaban y seleccionar los puntajes más altos, así también identificar qué factores inciden en la generación y mantenimiento del mismo. Posteriormente se entrevistó a una muestra de 41 sujetos, los que obtuvieron los niveles de estrés más altos, situándose en las

zonas 3 (normal, sin embargo, los límites a la zona próxima son peligrosos y los considerados dentro de la muestra tomada), zona 4, clasificada como peligrosa y zona 5 clasificada como altamente peligrosa. De acuerdo a los resultados obtenidos en ambas evaluaciones, el estilo de vida, los síntomas intensos a consecuencia del estrés, de igual las características de personalidad que los predispone a estresarse, el ambiente familiar, las relaciones interpersonales que establecen en familia y en el trabajo y algunas situaciones laborales son los aspectos más significativos por los cuales los/las empleadas se estresan.

Por ello la propuesta de intervención va orientada a implementar un programa psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral, tomando en cuenta las diversas propuestas de técnicas y estrategias novedosas que hoy en día los estudios proponen y que han comprobado su eficacia, puesto que de acuerdo a estos estudios, por ejemplo Matteson (1987), quien hizo una distinción entre los entrenamientos para el manejo adecuado del estrés propone técnicas dirigidas a la adquisición de destrezas para el manejo de las emociones, entrenamiento en solución de problemas, entrenamiento de asertividad y manejo eficaz del tiempo, entre otros; a partir de los resultados que obtuvo pudo corroborar que los sujetos de su estudio habían alcanzado un nivel de vida más saludable.

De esta manera, la implementación de un programa psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral con los/las empleados/as del Centro Nacional de registros de San Salvador, beneficiara no solo a los/las empleados/as que participen de manera individual y colectiva, también la organización en general, así mismo a brindar un nuevo estudio acerca de la efectividad de los programas de prevención o intervención para el desarrollo de estrategias y habilidades de manera individual y grupal dentro de las organizaciones dentro de nuestro contexto.



### **III. OBJETIVOS**

#### **Objetivo general:**

Desarrollar las habilidades necesarias en los/as empleados/as del Centro Nacional de Registros de San Salvador a través de un plan de intervención psicoterapéutico de 24 sesiones que permitan disminuir y/o manejar adecuadamente los niveles de estrés laboral que presentan.

#### **Objetivos específicos:**

- Proveer a los/as empleados/as del Centro Nacional de Registros de San Salvador por medio de la intervención psicoterapéutica alternativas para disminuir los síntomas del estrés laboral que presenten y mejorar su estilo de vida.
- Proporcionar estrategias psicoterapéuticas adecuadas para desarrollar y mantener relaciones interpersonales saludables con los compañeros de trabajo y familiares.
- Promover el desarrollo personal de los/las participantes mediante la intervención psicoterapéutica enfocada en la toma de conciencia y cambio de la personalidad para disminuir la tendencia a padecer de estrés.
- Evaluar periódicamente la efectividad del tratamiento a través de evaluaciones por área desarrollada para retroalimentar y reforzar aspectos significativos de aprendizaje en los/las participantes.
- Evaluar la efectividad del plan de intervención a través de una prueba post tratamiento con la aplicación del cuestionario pre tratamiento para evaluar la efectividad del tratamiento.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## IV. METODOLOGIA

### 4.1 Descripción de los participantes

El programa psicoterapéutico para el estrés laboral se diseñó para los/las empleados/as del Centro Nacional de Registros de las oficinas de San Salvador: 41 sujetos del género masculino y femenino, con edades que oscilan entre los 25 y 65 años de edad, con puntajes altos ubicados en los niveles de las zonas 3,4 y 5 de estrés según el cuestionario de estrés *¿Cuánto estrés tengo?*

### 4.2 Descripción de los modelos del plan

#### 4.2.1 Modelo de investigación-acción:

Se considera uno de los modelos más destacados ya que las estrategias de acción que son implementadas bajo su enfoque al momento de su desarrollo son sometidas a observación, reflexión y cambio, considerándose de esa manera como un instrumento que genera cambio social y conocimiento educativo sobre una realidad, ya sea social o educativa, proporciona autonomía y da poder a quienes la realizan convirtiéndose en agentes transformadores de su propio conocimiento.

#### 4.2.2 Modelo cognitivo conductual:

Este modelo señala que hay una relación entre el pensamiento y la conducta que la persona realiza, la conducta aprendida consiste en un vínculo asociativo entre estímulos y respuestas sino en la formación de relaciones de significado personales, esquemas cognitivos o reglas. Igualmente, los aspectos cognitivos, afectivos y conductuales están interrelacionados, de modo que un cambio en uno de ellos afecta a los otros dos componentes. En otras palabras, al cambiar o reestructurar los pensamientos cambia o se direccionan las conductas hacia lo que se quiere lograr.

#### 4.2.3 Modelo humanista:

Este modelo sostiene que existen cuatro aspectos que dan cuenta de la imagen de la persona, los cuales coinciden y dan pertenencia al modo de hacer y pensar psicológico de una persona (Volker, Sánchez, 1998):

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**1. Autonomía e independencia social:** la persona como ser activo capaz de intervenir en su propio desarrollo y tomar para sí la responsabilidad acerca de su vida.

**2. Autorrealización:** tendencias al crecimiento y a la realización (Rogers, Maslow citados por Volker, en Sánchez, 1998).

**3. Orientación por la meta y el sentido:** toda conducta es siempre intencional (sea consiente o no consiente), lo que da cuenta de un sentido que constituye como somos. La construcción del Yo y de la identidad se vincula de forma directa con este punto (Frankl, Fromm, Adler citados por Volker, en Sánchez, 1998).

**4. Totalidad:** se considera al organismo humano como un todo que se entrama con el todo. Sentir, imaginar, pensar, hacer (Jung, Perls, Moreno citados por Volker, en Sánchez, 1998).

A partir de esos constructos su principal objetivo era abrir la vida interior del hombre, con vistas a liberar su potencialidad y lograr la máxima autorrealización.

### 4.3 Descripción de las sesiones y técnicas terapéuticas

El programa psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral “CERO ESTRÉS”, está diseñado de la siguiente manera:

- Se divide en tres áreas de intervención, retomadas de los resultados del diagnóstico preliminar, las cuales son: estilo de vida/síntomas, relaciones interpersonales y personalidad.
- Las sesiones se planean ejecutar en un total de 12 jornadas. Cada jornada está compuesta por dos sesiones, haciendo un total de 24 sesiones.
- Cada jornada de trabajo se llevó a cabo una vez por semana, por lo que el programa tuvo una duración específica de 12 semanas o 3 meses calendario.
- El horario para trabajar con los participantes fué aproximadamente de 8:00 a.m. a 11:30 a.m. distribuido de la siguiente forma:

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## 4.4 Distribución del tiempo por jornada:

<b>Saludo y presentación, retroalimentación y revisión de tareas</b>	10 minutos
<b>Sesión 1°: 8:10 am a 9:30am</b> <b>Desarrollo de técnicas y dinámicas</b>	90 minutos
<b>Receso</b>	20 minutos
<b>Sesión 2°: 9:50am a 11:20am</b> <b>Desarrollo de técnicas y dinámicas</b>	90 minutos
<b>Total</b>	210 minutos (3Hrs, 30 minutos)

- Para trabajar cada área mencionada se diseñaron 8 sesiones por cada una; estas se trabajaron de forma continua, es decir, primero las 8 sesiones del área de estilo de vida/síntomas, luego las 8 sesiones correspondientes al área de relaciones interpersonales y finalmente las 8 sesiones correspondientes a las del área de personalidad.

## 2.5 Instrumentos:

- ❖ Listados de control de asistencias.
- ❖ Convenios terapéuticos: fase de intervención.
- ❖ Cuadros operativos de cada sesión.
- ❖ Protocolos de tareas para casa.
- ❖ Hojas de evaluación de área de aprendizaje.
- ❖ Hojas de protocolo del Cuestionario ¿Cuánto estrés tengo?

## 2.6 Procedimiento metodológico:

En base a las fases correspondientes de esta investigación, la segunda fase consiste en la implementación del programa de intervención psicoterapéutico

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

para el manejo del estrés laboral, el cual se llevaron a cabo de la siguiente de la manera:

1. El programa cuenta con la planificación de 12 semanas en los meses de agosto a noviembre del 2016, una vez a la semana, con la duración de cada una de las sesiones aproximadamente de 2 horas.
2. En la sesión inicial se dio a conocer a los/as participantes el programa, los objetivos, tiempo de duración, entre otros aspectos. De igual manera se establecieron las normas y las reglas a cumplir mediante un convenio terapéutico correspondiente a esta fase. Se inició la primera sesión de intervención de acuerdo al área que correspondía.
3. Las sesiones posteriores iniciaron con una retroalimentación de la sesión anterior para poder reafirmar y/o despejar dudas, así mismo se realizó la revisión de las tareas que se asignaron para casa. Posterior a ello se continuó con el desarrollo de la sesión programa para ese día.
4. Al finalizar cada área de intervención se solicitó que los participantes completaran una "Hoja de evaluación" con la cual se identificaron los conocimientos, valoraciones y/o sugerencias que cada participantes tuviera sobre las temáticas aprendidas hasta ese momento, lo cual permitió no solamente mejorar las sesiones posteriores si no también la toma de conciencia de los/las participantes al hacer una reflexión y valoración minuciosa de sus propios conocimientos, la puesta en práctica y la utilidad de lo aprendido.
5. Criterios para el desarrollo de las sesiones:
  - a) Numero de sesión.
  - b) Objetivo de la sesión.
  - c) Lugar, fecha y hora en que se desarrollara la sesión.
  - d) Actividades:

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad #1:

- Objetivo:
  - Materiales
  - Procedimiento metodológico
  - Tiempo
- e) Asignación de tareas para casa.
- f) Evaluación de área de intervención (estas se harán de manera periódica).
6. Al finalizar la última sesión del programa se aplicó la prueba de salida o de post tratamiento con el Cuestionario ¿Cuánto estrés tengo? Con el objetivo de obtener el nivel de estrés que los/las empleadas presentan luego de haber participado en el programa.

## 5. PROGRAMA DE INTERVENCIÓN PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**\*0 es 3\***

**\*Aprendiendo una nueva forma de vivir\***



## 5.1 AREA 1: ESTILO DE VIDA/SINTOMAS

“MAS SALUD Y MENOS ENFERMEDAD”





### 5.1.1 SESION N° 1 “PRESENTACION Y ENCUADRE TERAPEUTICO”

**Objetivo:** establecer el primer contacto con los participantes para proporcionar información pertinente sobre el tema y propiciar la pertenencia e identidad en el nuevo grupo.

**Rapport:** establecer un ambiente de confianza y armonía al iniciar la sesión

**Lugar:**

-----

#### . **Actividad 1: Presentación del Programa Psicoterapéutico**

**Objetivo:** proporcionar a los/las participantes la información del programa psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral.

**Materiales:** laptop, cañón y diapositivas.

**Procedimiento metodológico:**

Mediante la exposición de diapositivas preparadas para la explicación, se dará a conocer de manera breve cómo se seleccionaron los participantes, explicando así los objetivos del programa, la duración, los beneficios, entre otros aspectos importantes; de manera que cada participante comprenda la importancia de su involucramiento en el desarrollo del mismo.

**Tiempo:** 15 minutos.

#### **Actividad 2: Convenio Terapéutico**

**Objetivo:** promover el compromiso real de cada participante desde un principio y mantenerlo continuo hasta el final.

**Materiales:** copias de convenios (VÉASE ANEXO #1) lapiceros.

**Procedimiento metodológico:**

Posterior a la explicación del programa, y la oportunidad de ser los transformadores de su entorno mediante su disposición hacia el aprendizaje dentro del programa, los/las participantes deberán adquirir un compromiso genuino consigo mismos en participar activamente en el aprendizaje de nuevos conocimientos y habilidades que les permitirán alcanzar un mejor estilo de vida y disfrutar de una adecuada salud mental.

**Tiempo:** 20 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad 3: Dinámica de presentación ¿A quién conociste?

**Objetivo:** generar nuevas amistades basadas en la confianza dentro del grupo y para poner en práctica los nuevos conocimientos.

**Materiales:** papelitos con preguntas acerca de los datos generales de la persona (nombre, color favorito, comida favorita, hobbies, con quien se lleva mejor de su familia, su cantante favorito).

**Procedimiento metodológico:** parejas ya formadas deberán intercambiar la información contenida en los papelitos, luego deberán presentar a todos a la pareja y compartir la información que obtuvo. Al finalizar se hará una breve reflexión de lo aprendido.

**Tiempo de ejecución:** 20 minutos.

### Actividad 4: visualización del video “El estrés”

**Objetivo:** sensibilizar a los/las participantes mediante la exposición de un video sobre las consecuencias del estrés para generar mayor conciencia y disposición hacia la búsqueda de nuevas alternativas de cambio.

**Materiales:** laptop, cañón, video descargado, bocinas.

**Procedimiento metodológico:**

Se expondrá el video, y luego se hará una breve reflexión de lo visualizado en el mismo, de manera que los participantes aporten su opinión al respecto tomando en cuenta su vida como referencia.

**Tiempo:** 10 minutos

### Actividad 5: Psicoeducación ¿Qué es el estrés?

<https://www.youtube.com/watch?v=0is459zM92U>

**Objetivo:** proporcionar los aspectos teóricos básicos de conceptos y consecuencias del estrés a nivel físico, psicológico, relaciones familiares y laborales.

**Materiales:** globos de color, papelitos con las consecuencias diferenciadas por color de acuerdo a las consecuencias, tirro y papelografos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### **Procedimiento metodológico:**

Se brindarán los conceptos generales acerca del estrés, como su principal clasificación la cual puede ser adecuado e inadecuado, y tener un intervalo de periodicidad episódico o continuo; entre otros conceptos básicos.

Para dar a conocer sus consecuencias los/las participantes identificarán a que nivel corresponden las consecuencias de acuerdo al globo que le toco. Reventarán el globo de forma creativa el cual tendrá dentro en un papel una consecuencia que corresponderá a un papelógrafo, serán 4 papelógrafos pegados en la pared con las siguientes clasificaciones: consecuencias a nivel físico, psicológica, relaciones familiares, relaciones laborales. Al finalizar todas las consecuencias de acuerdo a su categoría podrán ser visualizadas en los papelógrafos. Se hará una breve reflexión sobre los síntomas y la importancia de intervenir cuanto antes en las consecuencias y reducción de los mismos.

**Tiempo:** 40 minutos

### **Actividad 6: Técnica “Mi decálogo de 24 horas sin estrés”**

**Objetivo:** concientizar a los/las participantes de la importancia de adquirir nuevos hábitos para evitar el estrés y mejorar su estilo de vida.

**Materiales:** decálogo de “24 horas sin estrés” impreso o hecho a mano en papel bond, también en hojas de tamaño carta para entregar una copia a cada participante (Ver Anexo #2).

### **Procedimiento metodológico:**

A partir de la primera sesión se les explicará a los/las participantes, la importancia de adquirir nuevos hábitos para cambiar y mejorar el estilo de vida. Se les mostrarán los diez hábitos más importantes para evitar el estrés, en un banner estarán plasmados, a la vista de todos en voz audible y de pie leerán el decálogo en voz alta. Esta técnica se llevará a cabo en todas las sesiones inmediatamente después del saludo.

**Tiempo de ejecución:** 5 minutos.

## 5.1.2 SESION N°2 “CERO ESTRÉS”

**Objetivo:** motivar a los/las participantes al cambio de un adecuado estilo de vida promoviendo el auto cuidado.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

### **Actividad 1: Psi coeducación “Importancia de aprender a relajarse”**

**Objetivo:** brindar información detallada de los beneficios que se obtienen al mantener una adecuada respiración y practicar la relajación.

**Materiales:** diapositivas con la temática a explicar, cañón, laptop, música de fondo relajante.

#### **Procedimiento metodológico:**

La facilitadora dará a conocer los beneficios que se obtienen al practicar la respiración profunda y al realizar técnicas de relajación todos los días, con el objetivo de generar la toma de conciencia y la iniciativa a crear un hábito para practicar lo enseñado. Hará un par de ejercicios de la práctica de la respiración diafragmática haciendo énfasis en que deberá ser utilizada en todo momento en el ejercicio que se hará a continuación, debe asegurarse que los/las participantes aprendan muy bien cómo hacerlo, de ser necesario deberá repetir instrucciones.

**Tiempo:** 15 minutos

### **Actividad 2: Técnica de relajación “Aflojar y Soltar”**

**Objetivo:** relajar cada parte de los músculos de los participantes para que puedan experimentar los beneficios de las técnicas de respiración y relajación.

**Materiales:** música relajante, inciensos y velas aromáticas, luces apagadas y narración (véase anexo #3).

#### **Procedimiento metodológico:**

Las facilitadoras deberán adecuar el salón previamente con velas e inciensos, así como también la luz y la lectura de la narración o guion que se utilizara en el momento. Al finalizar el ejercicio se hará una breve reflexión de lo que experimento cada participante y su opinión con respecto a la técnica empleada.

**Tiempo:** 30 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### **Actividad 3: “Técnica del SCORE (anotación, Puntos positivos, ganar puntos)”**

**Objetivo:** identificar los síntomas que más experimentan los/las participantes para promover las posibles soluciones en grupo.

**Materiales:** papelógrafo grandes, una por cada palabra, páginas de color, marcadores, páginas de papel bond. Protocolo de técnica SCORE (ver anexo #4).

#### **Procedimiento metodológico:**

Cada participante hará una lista de los síntomas que más le afectan, pero encontrara la solución al mismo problema. En grupos de 5, discutirán sus síntomas y encontraran nuevas alternativas, luego deberán llenar en los papelógrafo marcados con la palabra SCORE (S=situación presente que no queremos/síntoma, C=causa que es identificar que lo genera/conducta, O=objetivo, que es lo que deseo/nueva situación, R=recurso, lo que necesito para llevar a cabo mi objetivo, E=efecto, cuales son los beneficios para mi vida). Al finalizar los equipos expondrán los papelógrafo de manera que se pueda reflexionar sobre las alternativas que otros conocen y poder experimentarlas.

**Tiempo:** 45 minutos.

### **Actividad 4: Técnica: “Mi álbum de tareas”**

**Objetivo:** reforzar los conocimientos adquiridos por los/las participantes a través del cumplimiento de tareas.

**Materiales:** folders, fastener, hojas de tareas.

#### **Procedimiento Metodológico:**

Al finalizar la sesión la facilitadora explicara en qué consistirá la técnica de mi álbum de tareas, para ello a cada participante se le entregara un folder y un fastener, deberá colocar su nombre y podrá decorarlo o forrarlo si así lo desea. Será asignada una tarea cada semana, llevara la hoja de tarea en el folder, y en la siguiente jornada, deberá presentar el folder con la tarea completada. Las facilitadoras retiraran del folder la tarea hecha, y regresaran el folder con la nueva tarea al finalizar la jornada. Las tareas cumplidas serán guardadas por las facilitadoras, por ello cada hoja de tarea debe ir con el nombre del/la participante al final o atrás de la página. Se hará énfasis en la importancia de realizar las tareas en casa, los beneficios y la mayor efectividad de los nuevos conocimientos para lograr los resultados esperados.

**Tiempo de ejecución:** 10 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### **Tarea para casa:**

Se entregara a cada uno su folder (álbum) correspondiente en donde ira la tarea específica para la semana.

La tarea de la semana corresponderá en realizar una técnica de respiración, se le entregara una hoja de tarea (ver anexo #5), pararealizar la respiración diafragmática por cinco minutos después del almuerzo y antes de ir a dormir y otra hoja de autoregistro que deberá llenar durante la semana (Ver anexo #6).

**Despedida:** agradecimientos por haber participado en la sesión, recordar la importancia de continuar en el proceso para generar los cambios, así como también lo indispensable que es la realización de las tareas haciendo énfasis en que los resultados dependen casi en su totalidad de la puesta en práctica de lo aprendido.

### 5.1.3 SESION N°3 “Nuevas alternativas para combatir el estrés”

**Revisión de tareas:** Se solicitara el álbum de tareas a cada participante, el equipo facilitador recogerá la tarea correspondiente y proporcionara dentro de cada álbum la tarea correspondiente para la siguiente sesión.

Se deberá hacer una retroalimentación y reflexión de lo aprendido en la sesiona anterior.

**Objetivo:** presentar diversas alternativas para el manejo del estrés.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### **Actividad 1:video de ejercicios 1 “No hay excusa para ejercitarse”**

<https://www.youtube.com/watch?v=Sgd284eh8io>

**Objetivo:** motivar a los/las participantes a realizar pequeños ejercicios para minimizar la tensiones musculares.

**Materiales:** cañón, laptop, bocinas.

#### **Procedimiento metodológico:**

Proyectar el video de manera que todos los/las facilitadoras y participantes lo realicen, son ejercicios de corta duración que se proyectaran a partir de esta sesión. Se deberá hacer énfasis en los beneficios de realizarlos durante la semana al menos en lapsos de 5 minutos por la mañana y por la tarde. Debe hacerse con mucho entusiasmo y dinamismo al momento de realizarse, motivándolos si se percibe indisposición de algunos.

**Tiempo:** 20 minutos.

#### **Actividad 2: “Técnica de relajación: Futuros motivantes”**

**Objetivo:** relajar cada parte de los músculos de los participantes para que puedan experimentar los beneficios de las técnicas de respiración y relajación.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**Materiales:** música relajante, inciensos y velas aromáticas, luces apagadas y narración (véase anexo #9).

### **Procedimiento metodológico:**

Las facilitadoras deberán haber preparado el salón previamente con apagar las luces y aromatizar el lugar, la lectura de la narración o guion que se utilizara en el momento. Al finalizar el ejercicio se hará una breve reflexión de lo que experimento cada participante y su opinión con respecto a la técnica empleada.

**Tiempo:** 20 minutos

### **Actividad 3:Técnica “Auto masaje”**

**Objetivo:** instruir a los participantes en técnicas de auto masaje para disminuir el estrés que estos puedan presentar.

**Materiales:** crema corporal, sillas cómodas, y hojas de autoregistro de auto masaje (Ver anexo #7).

### **Procedimiento metodológico:**

Se iniciara el ejercicio con un pequeño estiramiento y proporcionando un poco de crema en la palma de la mano a cada participante. Primero se girará la cabeza hacia la izquierda y luego a la derecha y de arriba hacia abajo. Después se estirará el brazo derecho a la altura del hombro estirándose el cuello y luego con el brazo izquierdo.

Se estirarán los brazos hacia arriba tanto como sea posible, imaginando que alguien más está halando los brazos hacia arriba; luego se estirarán los brazos hacia atrás lo más estirados posible; posteriormente se sacudirán los brazos para liberar la tensión.

Luego con el brazo derecho se empieza a hacer masaje del lado izquierdo del cuello, presionando suavemente, pero con firmeza toda el área del cuello, poco a poco se baja hasta los hombros y se continúa presionando, si es necesario se puede presionar con mayor fuerza, bajando un poco hasta llegar al musculo y se continua con el masaje, regulando la intensidad según sea necesario.

Seguidamente se recorre todo el brazo hasta llegar a la mano, se continua con el masaje en la mano, después se halan los dedos uno por uno y al final se sacude la mano y luego el brazo completo. Se repite el mismo proceso con el brazo contrario; al finalizar el masaje con ambos brazos se sacuden ambos.

**Tiempo:** 25 minutos.



## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad 4:Técnica “Abrazo terapia”

**Objetivo:** proporcionar afecto mediante el contacto sensible de un abrazo. Experimentar las sensaciones que produce expresar los sentimientos mediante el contacto físico con otras personas.

**Materiales:** hojas de color, marcadores, tirro, explicación de los tipos de abrazo (Anexo #10).

#### Procedimiento metodológico:

Se formaran parejas al azar y se dará las siguientes anidaciones: ahora aprenderemos nuevas maneras de mostrar afecto para minimizar nuestro estrés, lo podemos hacer con nuestros seres queridos o amigos más íntimos:

Abrazo del oso, Abrazo y contacto de mejillas, Abrazo de a tres, Abrazo de costado, Abrazo de corazón. Las facilitadoras deberán mostrar a las parejas como hacerlo. Al finalizar la facilitadora deberá dar los significados de cada uno y los beneficios que se obtienen al dar y recibir abrazos, estos irán escritos en páginas de color y con ayuda de los participantes se leerán para una mejor comprensión.

**Tiempo:** 25 minutos.

#### Tarea para casa:

Se entregara a cada uno su folder (álbum) correspondiente en donde ira la tarea específica para la semana.

La tarea de la semana corresponderá en realizar una técnica de automasaje (Ver anexo #7).

### 5.1.4 SESION N°4 “Nuevas alternativas para combatir el estrés” Parte II

**Objetivo:** proveer de nuevas alternativas a los/las participantes para el manejo del estrés.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### **Actividad 1: Dinámica: “un dulce regalo”**

**Objetivo:** reforzar los aspectos positivos de cada participante y fortalecer las buenas relaciones interpersonales entre el grupo.

**Materiales:** canasta decorada, dulces y frase positiva para llevar.

**Procedimiento metodológico:** se eligen parejas al azar, la terapeuta deberá seleccionarlas y pasarlas al frente, y pedirle a una primero que tome un dulce y le diga dos cualidades positivas a su pareja, luego un abrazo, y ella deberá leer la frase positiva que lleva el dulce; luego ella deberá hacer lo mismo con su pareja.

**Tiempo de ejecución:** 20 minutos.

#### **Actividad 2: “La Risoterapia”**

**Objetivo:** promover el ejercicio de la risa como herramienta que permita liberar el estrés acumulado en los/las participantes.

**Materiales:** ninguno.

**Procedimiento metodológico:**

Las facilitadoras formaran parejas al azar, deben colocarse uno frente a otro, luego se les dará las siguientes indicaciones:

“Les gusta reírse... Les gusta reírse... ¿Creen que la risa te hace sentir bien? Muy bien, ahora practicaremos varios tipos de risas, deberás de hacerlo en la forma más creativa y con mucho empeño.

1. Ahora nos vamos a reír diciendo ¡JA! (practicar sucesivamente hasta la JU).
2. Ahora ríe como si tuvieras flojera.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

3. Fuerte
4. Suave
5. Estridente
6. Alargado
7. Sin mostrar los dientes
8. Mostrando al máximo los dientes posibles
9. A cámara lenta
10. A cámara rápida
11. Reír sin pausa

Al finalizar el ejercicio se hará una reflexión de los beneficios que de acuerdo a las investigaciones científicas se obtienen con la risa como terapia.

**Tiempo:** 30 minutos

### **Actividad 3: “5 Menús del día”**

**Objetivo:** dar a conocer recomendaciones por medio de una analogía con los menús para que puedan elegir o integrar las opciones dadas.

**Materiales:** 5 pliegos de papel bond con información de las recomendaciones, hojas de protocolo de autoregistros (Ver anexo # 8).

#### **Procedimiento metodológico:**

Se harán 5 grupos, donde cada participante tendrá un papel bond con cada recomendación, las recomendaciones serán las primeras cinco del decálogo. Cada grupo recibirá una, y deberán poner en el pliego de papel bond, opciones de o alternativas diversas de cómo ponerlo en práctica, por ejemplo: “dormir lo suficiente” las posibles alternativas deberán ser propuestas por los participantes, ya sea como ellos hacen para lograr esa meta, o que deberían hacer, de manera que reflexionen y logren también a partir de las prácticas de los demás aprender nuevas alternativas. Al final se les entregara la tarea para casa, que consistiría e poner en práctica lo aprendido en esta técnica durante la semana, registrando las alternativas que opto o eligió hacer.

**Tiempo:** 30 minutos.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## Actividad 4:La Dietoterapia

**Objetivo:** concientizar sobre una dieta balanceada y saludable para combatir los síntomas del estrés.

**Materiales:** boletines informativos (ver anexo #11), cañón, laptop, bocinas y video.

### **Procedimiento metodológico:**

Se hará una explicación de los beneficios de la alimentación saludable para combatir los síntomas de la ansiedad y controlar los efectos del estrés mediante las diapositivas con la información necesaria, dividiendo los temas siguientes: alimentos recomendados para disminuir los niveles de estrés, alimentos que se deben reducir, alimentos que se deben eliminar, suplementos alimentarios recomendados, y consejos dietéticos. Al finalizar la explicación y haber realizado una reflexión grupal, se les dará la información en un boletín informativo para que lo tengan en la oficina o en su hogar y que les permita tomar en cuenta lo aprendido al momento de ser necesario.

**Tiempo:** 40 minutos.

**Tarea para casa:** Se entregará a cada uno su álbum correspondiente en donde ira la tarea específica para la semana.

Se le entregara la hoja de autoregistro de “Los cinco menús del día” (Ver anexo #8) para la semana.

### 5.1.5 SESION N°5 “Mi tiempo bien invertido”

**Revisión de tareas:** Se solicitará el álbum de tareas a cada participante, el equipo facilitador recogerá la tarea correspondiente y proporcionara dentro de cada álbum la tarea correspondiente para la siguiente sesión. A la vez se hará una retroalimentación de la sesiona anterior.

**Objetivo:** contribuir a mejorar la organización del tiempo para el cumplimiento de objetivos a corto, mediano y largo plazo que tengan los/las participantes.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### Actividad 1: video de ejercicios 2 “No hay excusa para ejercitarse”

**Objetivo:** motivar a los/las participantes a realizar pequeños ejercicios para minimizar la tensiones musculares.

**Materiales:** cañón, laptop, bocinas.

#### Procedimiento metodológico:

Proyectar el video de manera que todos los/las facilitadoras y participantes lo realicen, son ejercicios de corta duración que se proyectaran continuamente. Se deberá hacer énfasis en los beneficios de realizarlos durante la semana al menos en lapsos de 5 minutos por la mañana y por la tarde. Debe hacerse con mucho entusiasmo y dinamismo al momento de realizarse, motivándolos si se percibe indisposición de algunos.

**Tiempo:** 20 minutos.

#### Actividad 2: Dinámica: “Mímicar”

**Objetivo:** generar un ambiente agradable y ameno entre los/las participantes.

**Materiales:** recipiente con varias acciones o situaciones escritas en papelitos.

#### Procedimiento metodológico:

Formar 4 equipos, pasaran dos primero a competir, elegirán uno que tomara un papelito y deberá hacer las mímicas o dramatizar lo que dice, los compañeros

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

deberán adivinar de que se trata. El equipo con más números de aciertos es el ganador, serán dos equipos ganadores.

**Tiempo:** 20 minutos

### **Actividad 3:Técnica de relajación “El fuego de la salud”**

**Objetivo:** llevar a un estado de relajación a los/las participantes para obtener sus beneficios.

**Materiales:** música relajante, velas aromáticas e inciensos, luces apagadas.

#### **Procedimiento metodológico:**

Práctica la relajación física dejando bien relajados todos los músculos de tu cuerpo. Ahora imagina dentro de tu corazón dos chispas de luz, una azul a la izquierda y otra roja anaranjada a la derecha. Están en movimiento, vibrando, siéntelas...

Ahora se multiplican en millones de chispas, de partículas de luz, las azules a la izquierda del corazón... las rojas a la derecha... Siente su vibración en tu pecho... Las partículas rojas se van extendiendo por todo el lado derecho de tu organismo: pecho... tronco... brazo... pierna... y cabeza, y se transforman en una especie de llama de fuego que no quema y que baña toda la zona derecha de tu cuerpo. Siente ese suave calor y esa sutil vibración en esas zonas...

Las partículas azules se van extendiendo por el lado izquierdo de tu cuerpo: pecho... tronco... brazo... pierna... cabeza, se transforma en un fuego azulado que lo puedes percibir por todas esas zonas. Siéntelo. Ahora puedes percibir como las dos llamas se juntan a la altura de tus pies generando una intensa llama de color violeta, que va subiendo por las pantorrillas... rodillas... muslos... glúteos... tronco... brazos y cabeza. Te sientes envuelto en la llama violeta que va revitalizando todas y cada una de las células de tu cuerpo. Concéntrate y disfruta de esa sensación de salud y bienestar.

Visualiza la llama que te envuelve a modo de una nube que cubre tu cuerpo y se eleva varios centímetros por encima de tu piel. Concentra tu mente en bañar de luz violeta las zonas de tu cuerpo más débiles, tensas o enfermas. Siente el suave calor de la llama violeta en esas zonas (ayúdate de una suave respiración para sentir más esas partes). Imagina como esa luz va regenerando, sanando a nivel celular todas esas regiones de tu organismo.

Esa nube se va haciendo más y más grande y empieza a envolver todo tu alrededor, la habitación, los muebles, las personas, los objetos... la casa... la ciudad... la región... el país... el planeta... y el universo. Siéntete parte del universo, todo está inundado por el fuego violeta, es como si fuera un inmenso océano donde te sientes flotar en un estado de perfecta calma y tranquilidad.

**Tiempo:** 20 minutos

### **Actividad 4: “El tiempo mi aliado o mi peor enemigo”**

**Objetivo:** identificar actividades primordiales y la necesidad de ser más eficiente para mejorar la manera de administrar el tiempo.

**Materiales:** hojas de papel bond y lapiceros.

#### **Procedimiento metodológico:**

Se llevará a cabo en tres momentos: 1° haga una lista de sus actividades diarias desde el momento en que despierta hasta acostarse. 2° en otro apartado ponga las actividades del fin de semana. 3° coloque el tiempo que emplea en cada actividad. Posteriormente se hará una reflexión de las actividades, se clasificaran en tres niveles de importancia: bajo, medio y alto.

En cada una se pondrá una meta fin, la cual deberá identificar que recursos necesitara para alcanzarlos, recursos personales que deberá adquirir como hábitos, por ejemplo: “si reducir mi estrés es una meta, deberé destinar 5 minutos para practicar la respiración diafragmática, si quiero mejorar la relación con mi hijo adolescente, deberé dedicar unos minutos para conversar con él, si quiero ser más efectivo en mi trabajo, debo cumplir con las actividades diarias y si hay fecha limite distribuir el tiempo en fracciones”

**Tiempo:** 30 minutos.

## 5.1.6 SESION N°6 “Mi tiempo bien invertido” Parte II

**Objetivo:** aportar nuevas soluciones los/las participantes para distribuir y administrar el tiempo.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

### Actividad 1: “Técnica de relajación visualización de un paisaje”

**Objetivo:** llevar a un estado de relajación a los/las participantes para obtener sus beneficios.

**Materiales:** música relajante, velas aromáticas e inciensos, luces apagadas.

**Procedimiento metodológico:** Imagínate que vas caminando por un prado de hierba muy verde situado entre altas montañas nevadas. Fíjate en las montañas a tu alrededor, son muy altas, y ves como contrasta el blanco de la nieve con el intenso color azul del cielo. Es mediodía y encima de ti brilla un sol muy radiante y luminoso. Mira el verde de la hierba, el blanco de la nieve de las montañas y el azul del cielo. La temperatura en ese lugar es muy agradable, no hace ni frío ni calor y sopla una agradable brisa templada que roza delicadamente sobre la piel de tu cara. Al caminar notas, ya que vas descalzo, el suave roce de la hierba bajo las plantas de tus pies. Puedes percibir el tacto de la hierba algo húmedo y fresco. Vas muy despacio deleitándote de todo lo que ves y sientes a tu alrededor, tienes una gran sensación de tranquilidad y paz.

Oyes el canto de los pájaros y los ves volar a tu alrededor. Fíjate ahora en las plantas, hierbas y flores que hay a tu alrededor. Hay pequeñas flores de colores muy vivos, blancas, amarillas, anaranjadas, azules... acércate a olerlas. Corta una flor y acércatela a la nariz. Huele su aroma mientras te concentras en el color de sus pétalos. Sigue caminando muy despacio, sin ninguna prisa, disfrutando del paseo. Mira los riachuelos de agua que bajan de las montañas formando pequeños arroyos, donde las aguas saltan, corren, formando pequeñas cascadas y tranquilas pozas. Concéntrate hasta que escuches el murmullo de las aguas... Ahora te vas a acercar a un arroyo y vas a agacharte e introducir tus dos manos unidas en el agua para recogerla y beber. Siente el frescor del agua en tus manos. Dirígelas a tu boca y bebe. Siente el agua fresca, pura, limpia y cristalina entrando en el interior de tu cuerpo. Esa agua revitaliza a todo tu organismo y te sientes lleno de salud y bienestar.



## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

Sigue tu paseo y fíjate en una pequeña planta de menta, acércate, y corta algunas hojas. Mastícalas y percibe el fuerte sabor a menta en tu paladar. Concéntrate hasta notarlo con total nitidez. Finalmente vas a buscar un sitio en ese lugar donde poderte tumbarte cómodamente. Túmbate y descansa, cierra los ojos y percibe los ruidos, los olores, la temperatura... y descansa profundamente, muy profundamente...

**Tiempo:** 20 minutos.

### **Actividad 2: Técnica “Tips para controlar el tiempo y programar actividades”**

**Objetivo:** sugerir alternativas para organizar y distribuir adecuadamente el tiempo para la realización de las actividades.

**Materiales:** pliegos de papel bond, tirro, páginas de color, información de cada paso a realizar, cada paso en una página de papel bond por separado (ver anexo #12).

#### **Procedimiento metodológico:**

Se formaran 4 grupos de 8 participantes cada uno. Dentro del salón estarán pegados los 12 pasos, habrá 4 copias de cada uno para cada grupo. Los grupos deberán reflexionar cada paso y luego deberán presentar los pasos de acuerdo a su orden ante los demás como un anuncio televisivo, es decir que deberán hacerlo como si estuvieran en televisión en grupo de forma creativa. Al finalizar se hará una reflexión de lo aprendido y se les entregara un tríptico con los 12 pasos.

**Tiempo:** 45 minutos.

### **Actividad 3: Técnica de relajación muscular “Masaje en el cuello”**

**Objetivo:** generar la sensación de bienestar y relajación mediante la relajación muscular para disminuir los síntomas del estrés.

**Materiales:** guion de pasos a seguir, crema corporal.

#### **Procedimiento metodológico:**

Sentados en las sillas, se les pedirá a los/las participantes que realicen lo que a continuación se les pedirá, previamente deberán distribuir en sus manos crema corporal. Se realizara el primer ejercicio con frente y cara, luego el cuello, luego extremidades inferiores (ver anexo #13).

**Tiempo:** 15 minutos.

**Tarea para casa:** Se entregara a cada uno su folder (álbum) correspondiente en donde ira la tarea específica para la semana.

Se le pedirá a cada uno que lleven para la siguiente sesión un punto artístico, puede ser en grupo o individual, puede ser: cantar una canción, contar un cuento, un poema, traer una pintura y exponerla, un drama, entre otras cosas, se dará un tiempo para que lo planeen.

### 5.1.7 SESION N°7 “AUTOCUIDADO parte I”

**Revisión de tareas:** Se solicitara a los participantes presentar los puntos artísticos preparados, con lo cual se hará la introducción al nuevo tema.

**Objetivo:** brindar la información necesaria a los/las participantes para la asimilación y comprensión de los aspectos teóricos que se explicaran.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### Actividad 1: “Puntos artísticos”

**Objetivo:** fortalecer la cohesión grupal y el reconocimiento de habilidades competencias o destrezas de cada uno de los/las participantes.

**Materiales:** los considerados por los/las participantes en los puntos que presentaran, el grupo de facilitadoras brindara los que tenga al alcance. El salón estará decorado como en un evento para una presentación especial con globos, adornos alusivos, entre otros elaborados de papel.

#### Procedimiento metodológico:

Se recibirá de manera cordial y amable a cada uno de los/las participantes haciéndoles énfasis en que será una sesión especial y por ello se ha ambientado el salón. Se recibirán los puntos ya sean individuales o grupales y se ordenaran para dar inicio al desarrollo de cada uno. Cada punto ira desarrollándose de manera simultánea. Cuando todos hayan pasado, se hará una reflexión compartiendo opiniones de cómo se sintieron antes, durante y ahora recibiendo la atención de los demás, haciendo algo que les gusta y los beneficios que obtenemos cuando lo hacemos.

**Tiempo:**60 minutos

#### Actividad 2: psi coeducación “Importancia del auto cuidado”

**Objetivo:** explicar los conceptos teóricos básicos del tema a desarrollar para que los/las participantes puedan asimilar y adquirir los nuevos conocimientos.

**Materiales:** diapositivas previamente elaboradas, laptop, cañón.

#### Procedimiento metodológico:

Se iniciara la explicación de la nueva temática sondeando los conocimientos previos de los/las participantes del tema a desarrollar. En las reflexiones se ira recalcando

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

la importancia de la puesta en práctica de lo aprendido haciendo énfasis y retomando como ejemplo lo realizado en la sesión anterior de los puntos artísticos, los beneficios para el desarrollo de habilidades, talentos y competencias haciendo lo que es placentero y satisfactorio para nosotros, y los beneficios que se obtienen cuando dedicamos tiempo para nosotros mismos. Recaltar la importancia del autocuidado en los niveles: físico, psicológico, relacional y personal, son los aspectos más importantes que se destacaran.

**Tiempo:** 20 minutos

### **Actividad 3: “5 Menús del día”**

**Objetivo:** dar a conocer recomendaciones por medio de una analogía con los menús para que puedan elegir o integrar las opciones dadas.

**Materiales:** 5 pliegos de papel bond con información de las recomendaciones, hojas de protocolo de autoregistros parte (Ver anexo # 14).

#### **Procedimiento metodológico:**

Se harán 5 grupos, donde cada participante tendrá un papel bond con cada recomendación, las recomendaciones serán las primeras cinco del decálogo. Cada grupo recibirá una, y deberán poner en el pliego de papel bond, opciones de o alternativas diversas de cómo ponerlo en práctica, por ejemplo: “dormir lo suficiente” las posibles alternativas deberán ser propuestas por los participantes, ya sea como ellos hacen para lograr esa meta, o que deberían hacer, de manera que reflexionen y logren también a partir de las prácticas de los demás aprender nuevas alternativas. Al final se les entregara la tarea para casa, que consistiría e poner en práctica lo aprendido en esta técnica durante la semana, registrando las alternativas que opto o eligió hacer.

**Tiempo:** 30 minutos.

**Tarea para casa:** Se entregara a cada uno su folder (álbum) correspondiente en donde ira la tarea específica para la semana. Se adjuntara la hoja de autoregistro de “Los 5 menús “.

### 5.1.8 SESION N°8 “AUTOUIDADO Parte II”

**Objetivo:** reflexionar sobre los aspectos que han marcado la vida de cada participante para motivarlos al cambio.

**Retroalimentación de la sesión anterior.**

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

**Retroalimentación de la sesión anterior.**

#### **Actividad 1: Técnica “Vivas o Marchitas”**

**Psi coeducación:** la temática requiere que se haga la comparación de la plantación de una semilla y su germinación en la tierra, su proceso para crecimiento, cuidados, y proceso de deterioro; de modo que se haga la analogía con la vida del ser humano y el desarrollo de la personalidad y la importancia del autocuidado para lograrlo.

**Objetivo:** relacionar aspectos de la personalidad que requieren de un cambio para prevenir un deterioro en todos los niveles mediante la analogía de una flor viva y otra marchita.

**Materiales:** flores reales y hojas en estado verde y otras marchitas, la misma cantidad, caja con tierra, hojas de bond, marcador, tirro.

**Procedimiento metodológico:** se coloca en medio la caja de tierra y se ponen las flores vivas y se les pide que las observen y se inicia hablando sobre el proceso de sembrar, los cuidados, el proceso de crecimiento, etc. luego en otra caja presentar las marchitas y explicar los factores que inciden en el proceso de deterioro y hacer la comparación con la vida en este caso haciendo énfasis en las situaciones negativas del diario vivir como el estrés que hemos manejado de manera inadecuada. Al final hacer la correspondiente reflexión de cómo podemos cambiar aspectos que han marchitado nuestra vida y personalidad y cómo podemos sembrar aspectos que permitan el desarrollo y el disfrute de una vida plena.

**Tiempo de ejecución:** 20 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad 2:Técnica “Lo más importante en mi vida”

**Objetivo:** Ayudar a cada participante a hacer conciencia acerca de lo importante que es, a través de la reflexión.

**Materiales:**

**Procedimiento metodológico:**

Se entregara una hoja de papel bond a cada a participante y se le pedirá que piense por un momento ¿Qué es lo más importante para su vida?, se le dará un tiempo para que piense y lo escriba. Luego cada uno pasara al frente a expresarlo y a dejarlo en una urna que estará al fondo, tapada, se les dirá que pasen a depositarla, al momento de ingresar a la urna que será tipo cabina, se podrán ver en un espejo y donde estará un mensaje: **“Tú eres lo más importante, sin ti lo demás no tendría sentido, por eso debes cuidar de ti todos los días, para que lo demás exista”**.No deben comentar nada con los demás participantes. Al final cuando todos hayan pasado se deberá hacer la reflexión grupal de lo aprendido.

**Tiempo:** 45 minutos.

### Actividad 3: “Tips” para afrontar el estrés

**Objetivo:** Proporcionar a los participantes fáciles recomendaciones que pueden poner en práctica en su vida para disminuir su nivel de estrés, minimizar los síntomas físicos y psicológicos y mejorar su estilo de vida.

**Materiales:** cartel con recomendaciones.

**Procedimiento metodológico:**

Se les dará a conocer a los participantes por medio de una breve exposición, acerca de diferentes acciones o hábitos que pueden ir construyendo para mejorar su estilo de vida y así ayudar a controlar el estrés diario que deben sobrellevar.

**Tiempo:** 10 minutos.

### Actividad 4: Evaluación del área estilo de vida/síntomas

**Objetivo:** indagar mediante una hoja de evaluación los conocimientos teóricos y prácticos que los/las participantes han adquirido en las últimas sesiones.

**Materiales:** hoja de protocolo de evaluación (Ver anexo #15), lapiceros.

**Procedimiento metodológico:** Se entregara una hoja de evaluación a cada participante, indicando que es una evaluación donde se espera que sean honestos al momento de responder pues contribuirán de esa manera a reforzar los aspectos positivos y esfuerzos trabajados y a mejorar otros aspectos.

**Tiempo:** 20 minutos.

## 5.2 AREA 2: RELACIONES INTERPERSONALES



## 5.2.1 SESION N° 1

### “RELACIONES INTERPERSONALES”

**Revisión de tareas.**

**Objetivo:** desarrollar diversas técnicas y actividades que ayuden a potenciar las relaciones interpersonales en los participantes para a mejorar la calidad de vida.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### **Actividad 1: Dinámica “Los globos “**

**Objetivo:** Animar al grupo de participantes a través de una dinámica para crear un ambiente de confianza.

**Materiales:** globos de colores, lana, premio (galleta o dulce).

**Procedimiento metodológico:** los participantes deberán colocarse un globo en una pierna, y cuando el facilitador indique deberán buscar a sus compañeros para explotarles sus globos pero a la misma vez deben cuidarse de no reventar el globo a él o ella. La persona que quede con el globo sin explotar ganara y se le dará un incentivo simbólico. (Galleta o dulce).

**Tiempo:** 15 minutos

#### **Actividad 2: Exposición del tema “Las relaciones interpersonales”**

**Objetivo:** Introducir a los/las participantes en la temática de las relaciones interpersonales para facilitar el aprendizaje de nuevos conocimientos.

**Materiales:** laptop, cañón, diapositivas e información de la temática (ver anexo #16).

**Procedimiento metodológico:** Mediante la exposición de diapositivas preparadas para la explicación, se dará a conocer de manera breve y clara la información más importante acerca del tema “relaciones interpersonales”, sus características y sus valores más importantes con el fin de que los participantes se empapen de la información necesaria y comprendan porque es importante manejar adecuadas

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

relaciones interpersonales, tanto en el área laboral como en la vida diaria (Anexo# 16).

Luego se dará una retroalimentación realizando preguntas y motivándolos a participar con opiniones y/o experiencias personales.

**Tiempo:** 20 minutos.

### **Actividad 3: Video psicoeducativo “El puente “**

El video se puede encontrar en internet bajo la dirección de: <https://www.youtube.com/watch?v=LAOICln3MM>

**Objetivo:** Proporcionar información visual relacionado al tema central promoviendo la discusión de la misma.

**Materiales:** laptop, cañón, video educativo.

**Procedimiento metodológico:** Posterior a la explicación del tema, se proyectara un video relacionado a la misma, donde los participantes deberán opinar dando lugar a una discusión de la temática. Se abrirá un espacio de preguntas y respuestas y opiniones acerca del tema.

**Tiempo:** 10 minutos.

### **Actividad 4: Dinámica “El cable pelado “**

**Objetivo:** Animar al grupo de participantes a través de una dinámica para crear un ambiente de confianza.

**Materiales:** sillas.

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora le pedirá al grupo que formen un círculo con las sillas, un compañero debe sobrar y será el encargado de descubrir el “cable pelado”. Se llevara afuera del salón al compañero y se le explicara al resto del grupo que deben permanecer sentados mientras el compañero busca el cable tocando la cabeza del que el considere seria el compañero “cable pelado”. Se ponen todos de acuerdo que cuando toque la cabeza del compañero escogido todos al mismo tiempo darán un grito fuerte y deberán de cambiar de lugar, el compañero que quede sin asiento será el próximo que deberá buscar el cable pelado

**Tiempo:** 20 minutos



## 5.2.2 SESION N° 2“LA EMPATIA”

### Revisión de tareas.

**Objetivo:**Concientizar a los participantes de la importancia de practicar la empatía para mejorar las relaciones interpersonales

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

### Actividad 1: Exposición y presentación de video

#### “Llévame contigo”

El video se puede encontrar en internet bajo la dirección de:

<https://www.youtube.com/watch?v=nrYLhSbr0po>

**Objetivo:** Proporcionar la información pertinente acerca del tema de la empatía, enfatizando en su importancia en las relaciones interpersonales.

**Materiales:** cañón, laptop

**Procedimiento metodológico:**la facilitadora mostrara un video educativo llamado “llévame contigo” el cual refleja los beneficios de practicar la empatía entre una niña y un cachorro. Luego de ver el video la facilitadora abrirá el espacio para que cada uno aporte sus opiniones. Luego deberá hablar acerca del tema dando a conocer los puntos más relevantes de la empatía y de cómo esto influye en nuestras relaciones interpersonales; así mismo se sugerirán algunos ejercicios básicos o “tips” para que los/las participantes los puedan poner en práctica de manera más sencilla y fácil en su lugar de trabajo y en el hogar.

**Tiempo:** 20 minutos.

### Actividad 2: técnica: “Poniendo en práctica la empatía”

**Objetivo:** sugerir nuevas alternativas a los/las participantes para poner en práctica la empatía con los demás y mejorar así las relaciones interpersonales que establecen en su diario vivir.

**Materiales:** carteles con las claves para ser empático (Ver anexo #17).

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora colocará a los participantes formando dos círculos a manera que queden frente a frente, será un círculo dentro de otro. Luego cuando lo indique comenzara a dar vueltas en sentido opuesto el de afuera y el del centro en sentido de las agujas del reloj, cuando ella indique nuevamente deberán detenerse a manera que cada uno deberá quedar frente a frente con otro compañero. Con la persona que quede frente a frente, deberá hablar por un minuto, le contara alguna situación que le haya afectado emocionalmente. La persona que escuche deberá poner en práctica los ejercicios explicados anteriormente, podrán guiarse también por medio del cartel que estará colocado al frente con los “tips” para la empatía. Al finalizar el ejercicio, se solicitara que opinen acerca de cómo se sintieron hablando de su situación y de cómo se sintieron escuchando al compañero, que les pareció la actitud del otro y que pudieron observar y entender según lo explicado anteriormente en la exposición. Se reflexionara acerca de la experiencia vivida.

**Tiempo:** 20 minutos.

### **Actividad 3: Dinámica: “Ejercicios para aprender empatía”**

**Objetivo:** mejorar habilidad de la empatía de los/las participantes para con sus compañeros de trabajo y familiares a través de diferentes ejercicios básicos practicados en la sesión.

**Materiales:** hojas con ejercicios para aprender a ser empáticos (Ver Anexo #18).

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora entregara a algunos participantes unas pequeñas hojas donde irán escritos unos ejercicios básicos para aprender a ser empáticos, ellos deberán leerlos para todo el grupo y dar su opinión al respecto, también se les pedirá ejemplo de cómo aplicarlos en otras situaciones. Al finalizar el ejercicio se hará una reflexión entre todos acerca de lo escuchado.

**Tiempo:** 20 minutos.

### **Actividad 4: Técnica de relajación: “respiración concientizada”**

**Objetivo:** Proporcionar a los participantes un momento de relajación a través de la respiración profunda y concientizada.

**Materiales:** ninguno

**Procedimiento metodológico:** se le solicitara a los participantes que se ubiquen de manera cómoda en sus asientos. Luego se les pedirá que cierren sus ojos y que con una postura erguida inicien respirando profundamente como ya se las ha explicado en sesiones anteriores, inhalando por la nariz y exhalando por la boca (3 veces). Cuando hayan hecho las respiraciones se le indicara como deben respirar pero siendo conscientes de cómo lo están haciendo, de cómo entra fría por su nariz,

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

se instala en sus pulmones y sale caliente por la boca. Luego de tres o cuatro repeticiones, se les pedirá que sientan cada parte de su cuerpo, primero la cabeza, los brazos, las piernas y los pies. Que vayan siendo conscientes de que con cada respiración cada parte de su cuerpo se va relajando. Al terminar con cada parte del cuerpo se les solicitará que respiren profundamente nuevamente y que se incorporen lentamente.

**Tiempo:** 10 minutos.

### **Actividad 5: “Retroalimentación, Asignación de tareas y despedida”**

**Objetivo:** evaluar los conocimientos adquiridos por los participantes y proponer una tarea para ayudarles a poner en práctica lo aprendido.

**Materiales:** hojas para tarea “así practico mi empatía” (ver Anexo #19)

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora motivará a los participantes para que hablen acerca de lo aprendido durante toda la jornada, luego explicará la forma en como deberán realizar su tarea para la semana que consistirá en llenar una hoja donde registraran situaciones donde ellos consideren que han puesto en práctica o no, la empatía con sus compañeros/as: descripción de la situación, emoción mostrada, aprendizaje. Luego se despedirá motivándolos a participar de la siguiente sesión.

**Tiempo:** 10 minutos.

### 5.2.3 SESION N° 3“COMUNICACIÓN ASERTIVA”

**Revisión de tareas.**

**Objetivo:**desarrollar diferentes técnicas que ayuden a los participantes a comprender la importancia de una comunicación asertiva para establecer relaciones interpersonales efectivas en el área laboral.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### **Actividad 1: Dinámica: “Atrapa a las gallinas”**

**Objetivo:** Animar al grupo participantes a través de una dinámica para crear un ambiente de confianza e introducirlos al tema de la sesión.

**Materiales:**

**Procedimiento metodológico:**la facilitadora escogerá a tres participantes y les pedirá que salgan de la habitación, luego cuando estén fuera se solicitara a los participantes que formen un circulo con sus asientos, donde se les pedirá que se imaginen que están formando un gallinero, se solicitara a tres compañeros/as que se queden de pie y se ubiquen, cada uno, en cualquier punto del salón, estos serán las gallinas que deben ser capturadas y llevadas al gallinero.

Luego se escogerá a uno de estos tres, y se le pedirá que le explique al primer participante que entre, que deberá atrapar a las dos gallinas para llevarlos al gallinero, pero debe hacerlo con gestos no con palabras. Luego cuando el primer participante haya concluido con la misión, este deberá ser ahora el líder y hacer lo mismo con el segundo compañero y así hasta que los tres hayan participado. Después de que todos hayan tenido la oportunidad de ayudar a atrapar a las gallinas, la facilitadora preguntara a los jugadores qué pensaron que estaban haciendo; las respuestas los sorprenderán a todos. Luego, preguntarle a cada uno qué los detuvo de pedirles ayuda a los demás dentro de la habitación, ya que tal acción no estaba prohibida. La reflexión ira encaminada a recalcar la importancia de seguir instrucciones, de darse a entender y de cómo influye la comunicación no verbal cuando tratamos de expresar algo a los demás.

**Tiempo:** 30 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad 2: Técnica: “Lluvia de ideas”

**Objetivo:** presentar el tema a trabajar a los/las participantes a través de una lluvia de ideas acerca de lo que conocen o entienden como comunicación asertiva en el trabajo.

**Materiales:** pliego de papel bond, plumones, tirro.

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora le solicitará a los participantes que opinen acerca de lo que entienden de comunicación asertiva, luego se hará una breve reflexión y explicación del tema, dando a conocer las características de la buena comunicación entre compañeros de trabajo, sus beneficios y como llevarlo a cabo de manera más sencilla, (Ver Anexo #20).

**Tiempo:** 20 minutos.

### Actividad 3: Video Psicoeducativo “La asertividad ¿sabes lo que es?”

El video se puede encontrar en internet bajo la dirección de:

<https://www.youtube.com/watch?v=kXUOVYiNG58>

**Objetivo:** dar a conocer a los participantes a través de un video educativo en que consiste la comunicación asertiva y como ponerlo en práctica con los demás.

**Materiales:** cañón, laptop

**Procedimiento metodológico:**

Luego de una breve explicación del tema la facilitadora como apoyo educativo acerca de la comunicación asertiva con los demás, presentará el video y dará espacio para escuchar opiniones de los participantes y para reflexionar acerca de lo visto y escuchado a través del video. El video a presentar ayudará a entender mejor el tema de la comunicación asertiva ya que en su contenido muestra de manera clara y sencilla como podemos llevar a cabo una adecuada comunicación con nuestra familia y amigos.

**Tiempo:** 10 minutos.

### Actividad 3: Técnica: “La forma correcta”

**Objetivo:** demostrar a través de una breve dramatización la forma correcta e incorrecta de comunicarnos con los demás, empleando las características y los valores que engloban una comunicación asertiva.

**Materiales:** hojas con los ejemplos de las distintas dramatizaciones (ver anexo #21), pedazos de papel de colores.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**Procedimiento metodológico:** al principio de la jornada se le entregara a algunos participantes pedacitos de papel de color (amarillo, celeste, rojo, rosado) para que cuando se indique de acuerdo a su color formen cuatro grupos. Luego cuando ya estén formados, se les entregara un ejemplo de un caso que puede suceder en el trabajo (Ver Anexo #21) a cada grupo, ellos deberán reunirse para organizarse y presentarlo de manera creativa en una breve dramatización, a cada grupo se le indicara que deben presentarlo de manera *asertiva y no asertivo*. Deberán poner en práctica lo escuchado y aprendido a través de la explicación dada antes por la facilitadora.

**Tiempo:** 40 minutos.

## 5.2.4 SESION N° 4“COMUNICACIÓN ASERTIVA” Parte II.

### Revisión de tareas.

**Objetivo:** desarrollar diferentes técnicas que ayuden a los participantes a comprender la importancia de una comunicación asertiva para establecer relaciones interpersonales efectivas en el área laboral.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

**Rapport:** establecer ambiente de confianza y armonía al iniciar la sesión

### Actividad 1: Dinámica: “Casa o inquilino”

**Objetivo:** Promover un estado de relajación y diversión en los participantes a través de una dinámica.

**Materiales:**

**Procedimiento metodológico:** Se le solicitará al grupo que busquen una pareja para tomarse de las manos y una tercera persona que se colocara en medio de los dos. La pareja se le denominará “casa” y al de en medio se le denominará “inquilino”. Cuando el facilitador grite “casa” las parejas o casas deberán buscar otro inquilino y cuando el facilitador grite “inquilino” el de en medio deberá buscar otra pareja o casa. Los que repitan o se queden sin casa o inquilino tendrán que cumplir una penitencia, que será contar un chiste a los demás.

**Tiempo:** 15 minutos.

### Actividad 2: Dinámica: “Adivina mi refrán”

**Objetivo:** Desarrollar la habilidad para comprender mensajes para transferir significados a situaciones concretas.

**Materiales:** diferentes refranes populares, premio simbólico (chocolates o dulces)

**Procedimiento metodológico:** se dividirá el grupo en dos, dentro de esos dos grupos se escogerán a cinco personas, a estos se les entregarán un refrán cada uno que deberá dramatizar frente a su grupo, si estos adivinan más refranes que el otro grupo o adivinan todos los refranes serán los ganadores.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**Tiempo:** 15 minutos

### **Actividad 3: Técnica: “Los listones”**

**Objetivo:** promover la comunicación adecuada a través de una dinámica donde pongan en práctica el lenguaje no verbal y la asertividad.

**Materiales:** dos listones de colores diferentes, premio (chocolate o galleta).

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora le pedirá al grupo participante que formen dos grupos y que se formen en círculo todos de pie y agarrados de las manos, luego colocara los listones a modo que queden entre una persona y otra, sin soltarse las manos. Luego se dará la siguiente consigna, **“sin decir ni una sola palabra, deben ponerse de acuerdo para que ese listón pase a través de cada uno y que dé la vuelta entera hasta llegar al punto de partida”**, la facilitadora no debe explicar más a detalles, ni ayudar, para que ellos piensen como hacer y coordinarse entre ellos, **“si uno de los listones cae al suelo o alguien habla deberán volver a comenzar”**. El objetivo de la actividad es que busquen la forma de comunicarse para realizar una tarea asignada. Al final el grupo que lo consiga y termine se le dará un premio simbólico en reconocimiento por su esfuerzo. Así mismo se hará énfasis en la importancia de una adecuada comunicación entre el grupo de trabajo y al influencia del lenguaje verbal y no verbal.

**Tiempo:** 20 minutos

### **Actividad 4: técnica: “El espejo”**

**Objetivo:** Ayudar a los participantes a través de una dinámica, a identificar los errores que se dan al comunicarse y como la información puede distorsionarse en el proceso que realizamos al comunicarnos con los demás.

**Materiales:** ninguno.

**Procedimiento metodológico:** se pedirá al grupo participante que formen una fila, la facilitadora se colocara al final y será la encargada de dar inicio a la actividad. Comenzará tocando la espalda de la persona que sigue para que este se dé la vuelta viéndola frente a frente, luego hará una serie de movimientos (baile, piruetas, movimientos con manos y pies, etc.) que será el “mensaje” que debe llegar hasta el último participante, luego el que sigue hará lo mismo con la siguiente persona y así sucesivamente hasta terminar la fila. Luego se hará una reflexión acerca de cómo llego el mensaje al final y cómo podemos comparar esa situación con el tipo de comunicación que tenemos diariamente con las personas que nos rodean.

**Tiempo:** 20 minutos.



## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad 5: Técnica de relajación “Aflojar y Soltar”

**Objetivo:** relajar cada parte de los músculos de los participantes para que puedan experimentar los beneficios de las técnicas de respiración y relajación.

**Materiales:** música relajante, inciensos y velas aromáticas, luces apagadas y narración

#### **Procedimiento metodológico:**

Las facilitadoras deberán adecuar el salón previamente con velas e inciensos, así como también la luz y la lectura de la narración o guion que se utilizara en el momento. Al finalizar el ejercicio se hará una breve reflexión de lo que experimento cada participante y su opinión con respecto a la técnica empleada.

Narración: Respira profundamente y exhala. Vuelve a inhalar, retén el aire tres segundos y luego exhala en tres tiempos. Respira nuevamente y siente lo placentero que es respirar y el bienestar que esta actividad te produce.

Siente los pies pegados al piso e imagina que sueltas cualquier tensión que haya en ellos. Deja que la tierra la absorba. Concentra tu atención en las piernas y suelta los músculos tensos. Mientras más relajados estén, más tensión se libera. Toma tu tiempo, siente la soltura en tus piernas.

Ahora fija la atención en tus glúteos y abdomen, afloja poco a poco hasta soltar la tensión que encuentres acumulada. De la cintura para abajo, tu cuerpo pesa más y la tensión se libera por los pies; sigue sintiendo cómo la tierra absorbe la tensión.

Respira profundamente y continúa con tu espalda y pecho, siente cómo se va aflojando cada parte de ellos, al soltar la tensión dirígela a los pies para que la tierra la absorba. Tu cuerpo es aún más pesado. Se siente un poco adormecido con esta relajación. Afloja y suelta los brazos, libera la tensión de los hombros. La tensión fluye suavemente hacia los pies, y finalmente, la tierra la absorbe.

Ahora concéntrate en tu cuello. Si es necesario, mueve la cabeza para desplazar la energía negativa atorada en los músculos del cuello. Mientras lo mueves, afloja los músculos de la cara y la quijada, los párpados, la frente, hasta que sientas una relajación agradable y la tensión se vaya a los pies y la tierra la absorba.

Mientras liberas la última tensión del cuerpo, es posible que lo sientas más pesado, que escuches los sonidos que te rodean y que percibas una agradable quietud y tranquilidad en tu cuerpo.

Mientras esta quietud fluye por tu cuerpo, piensa en un paisaje agradable. Es un panorama que te rodea. Escucha los sonidos a tu alrededor, admira la belleza del lugar, observa todos los detalles, siente la temperatura y respira profundamente para percibir cualquier aroma del ambiente. Estas sensaciones te causan gran gozo y

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

alegría. Te sientes pleno y muy satisfecho con todo lo que te rodea. Estas sensaciones te cargan de energía nueva y fresca. Sientes cómo esta energía recorre tu cuerpo y se va instalando en cada parte del organismo. Es un revivir saludable. Cada aspecto del paisaje le brinda mayor vitalidad a cada célula.

Suavemente mueve tus manos y pies para sentir este bien-estar, mueve los hombros y el cuello, las piernas, todo el organismo está tranquilo y con gran vitalidad. Respira un par de veces, y cuando estés listo, regresa y abre los ojos sintiéndote relajado y pleno de energía.

**Tiempo:** 10 minutos.

### **Actividad 6: “Retroalimentación, Asignación de tareas y despedida”**

**Objetivo:** evaluar los conocimientos adquiridos por los participantes y proponer una tarea para ayudarles a poner en práctica lo aprendido.

**Materiales:** hojas de registro (Ver Anexo #22).

**Procedimiento metodológico:** La facilitadora explicará a los participantes que deberán poner en práctica la comunicación asertiva por lo menos una vez diariamente, para ellos deberán llenar un registro donde manifiesten y expliquen la forma en como lo hicieron (descripción de la situación) y como se sintieron. Con el fin de ayudarles a mejorar la comunicación que tienen con sus familias, amigos y compañeros de trabajo.

**Tiempo:** 10 minutos.

## 5.2.5 SESION N° 5“LIDERAZGO”

### Revisión de tareas.

**Objetivo:** Fortalecer la capacidad de liderazgo mediante la promoción de habilidades directivas y el desarrollo de personalidad positiva en los participantes para mejorar el rendimiento y satisfacción personal.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

**Rapport:** establecer ambiente de confianza y armonía al iniciar la sesión

### Actividad 1: Dinámica: “El sol brilla en...”

**Objetivo:** Promover un estado de relajación y diversión en los participantes a través de una dinámica.

**Materiales:** ninguno.

**Procedimiento metodológico:** De pie o sentados, los participantes forman un círculo pequeño con una persona en el centro. La persona en el centro grita “el sol brilla en...” y dice un color o un artículo de vestir que alguien en el grupo tenga. Por ejemplo, “el sol brilla en... todos los que llevan algo azul” o “el sol brilla en todos los que llevan calcetines” o “el sol brilla e... todos los que tienen ojos cafés”.

Todos los participantes que tienen estos atributos deben cambiar lugares entre sí, el que no lo haga deberá pasar al frente a cumplir una penitencia.

**Tiempo:** 15 minutos.

### Actividad 2: Exposición del tema de liderazgo.

**Objetivo:** Dar a conocer la información pertinente del tema de liderazgo y concientizar a los participantes en la importancia de implementarlo.

**Materiales:** laptop, cañón, diapositivas, información (Ver anexo #23).

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora encargada llevara a cabo una explicación clara y precisa acerca de que es el liderazgo y como debe aplicarse en el área laboral con los compañeros/as y como esto a su vez influye de manera directa en nuestras relaciones interpersonales(ver Anexo #23). Se abrirá un espacio para escuchar opiniones o ideas acerca del tema.

**Tiempo:** 15 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad 3: Técnica: “La fila más larga”

**Objetivo:** ayudar al grupo participante a ser líderes dentro de su grupo motivándolos a tomar acciones para alcanzar un objetivo en común.

**Materiales:** Diferentes objetos de los participantes.

**Procedimiento metodológico:** se forman dos equipos de 10 participantes. A cada equipo se les pide que seleccione a un líder y el resto serán los demás miembros del equipo. La facilitadora describe brevemente en que consiste la actividad y las reglas que han de cumplirse para su desarrollo.

Se coloca a los líderes y subordinados a una distancia grande entre sí y a los 2 líderes se les explica que su tarea consiste en que cada uno de ellos deberá hacer una fila de objetos o cualquier cosa utilizable que tenga su equipo, para realizar esta tarea deberá correr hasta donde se encuentran los demás miembros del equipo y solicitarles a estos una prenda o cualquier objeto que estos tengan para formar su fila. Cuando tenga una prenda u objeto de cada miembro del equipo deberá correr al punto de partida para comenzar a formar su fila. Luego deberá volver a ir donde sus subordinados y repetir la misma dinámica hasta formar la fila más larga con objetos o prendas de todos los miembros del equipo.

Al finalizar la dinámica se guía al grupo para que entre todos los participantes se discuta y analice como se puede aplicar lo aprendido al tema de liderazgo en el campo laboral.

**Tiempo:** 30 minutos.

### Actividad 4: Técnica: “Admirando a un gran líder”

**Objetivo:** lograr que los participantes identifiquen las características y los valores que debe poseer un líder para dirigir a adecuadamente un equipo de trabajo.

**Materiales:**

**Procedimiento metodológico:** se formaran equipos de cuatro integrantes, y se les pedirá que escojan a un líder, será el reconocido por todos, se invitara a que entre ellos elaboren una lista de las características que debe poseer un líder y cuáles valores o principios debe practicar.

Luego escogerán a un integrante para que pase al frente a exponer lo hablado por el grupo. Al finalizar se hará una reflexión de la importancia de que los miembros de un equipo sea conformados por varios líderes y no solo ser dirigido por uno como se tiene la costumbre y los beneficios de esta nueva perspectiva en el logro de objetivos colectivos.

**Tiempo:** 40 minutos.

## 5.2.6 SESION N° 6

### “RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

**Revisión de tareas.**

**Objetivo:** Concientizar a los participantes en el tema de resolución de conflictos potenciando las habilidades necesarias para la práctica dentro de sus equipos de trabajo.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### **Actividad 1: Dinámica: “Capitán tira al mar a...”**

**Objetivo:** Promover un estado de relajación y diversión en los participantes a través de una dinámica.

**Materiales:** asientos

**Procedimiento metodológico:** se solicitará a los participantes que formen un círculo con sus asientos, explicando que se imaginen que están navegando en el mar y de repente el barco sufre un daño irreversible, el capitán decide tirar al mar a algunos navegantes con algunas características específicas, así el capitán inicia diciendo: “capitán manda tirarse al mar a...” y menciona una característica por ejemplo: “todos los que tiene pantalón negro” y los que coincidan con esta característica deberán cambiar de lugar, el capitán en turno deberá ubicarse en una silla, el que quede sin silla deberá ser el nuevo capitán y así sucesivamente.

**Tiempo:** 15 minutos.

#### **Actividad 2: Presentación del tema y video psicoeducativo: “No pierdas la perspectiva”**

El video se puede encontrar en internet bajo la dirección de: <https://www.youtube.com/watch?v=TiNUaHXsjBA>

**Objetivo:** Dar a conocer la información pertinente del tema para concientizar a los/las participantes en la importancia de manejar las habilidades necesarias para buscar soluciones sin perder nuestras perspectivas del problema.

**Materiales:** laptop, cañón, diapositivas, información (Ver anexo #24).

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora encargada presentara un video breve relacionado al tema. Luego llevara a cabo una explicación clara y precisa acerca de que es la resolución de conflictos y como debe aplicarse en el área laboral con los compañeros/as y como esto a su vez influye de manera directa en nuestras relaciones interpersonales ya sea familiares o amigos (Anexo #24). Se abrirá un espacio para escuchar opiniones o ideas acerca del tema.

**Tiempo:** 20 minutos.

### **Actividad 3: Técnica Role Play: “Reunión de vecinos”**

**Objetivo:** Representar a través de una dramatización una situación de conflictos entre personas muy diferentes, poniendo en práctica las habilidades necesarias para la búsqueda de una solución favorable.

**Materiales:** hojas de roles (Ver anexo #25).

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora iniciara explicando en que consiste la actividad y repartiendo los diferentes roles para que cada uno escoja cual desea ser (Ver Anexo #25). Los participantes sobrantes deberán ser simples espectadores de la dinámica.

Luego de tener repartidos los roles, se dará la introducción al conflicto para que ellos continúen demostrando una actuación genuina e imaginando como sería la situación si fuera real, además deben buscar una solución favorable para todos.

A manera de introducción se dará la siguiente consigna: *“Son los miembros de una comunidad de vecinos y se han reunido para tratar dos puntos del día.*

*El primero es una propuesta para colocar un letrero de anuncios en la entrada a la colonia donde se explicara las reglas de la residencial para todo aquel que desee visitarlo.*

*El segundo es otra propuesta que consistente en la aprobación de una colaboración monetaria de \$15 por vivienda para arreglar la fachada de la residencial. Los dos puntos deben ser aprobados o rechazados en esta reunión sin posibles aplazamientos. Comienza la reunión...”*

Al finalizar las propuestas, se hará una reflexión de las habilidades que permiten abrir un dialogo, una negociación y acuerdos entre un grupo de personas, es decir hacer énfasis en los puntos clave de solución de conflictos.

**Tiempo:** 30 minutos.

### **Actividad 4: Técnica: “Circulo conflictivo”**

**Objetivo:** Concientizar a los participantes en el tema de los conflictos y la forma en como buscamos solucionarlos.

**Materiales:**

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**Procedimiento metodológico:** Se forma un círculo en el que todos los participantes, en pie, se toman fuertemente de sus brazos. Previamente se ha sacado del grupo una persona, o tantas veces como se quieran repetir la experiencia, a las que se aleja del grupo para que no escuchen las consignas.

La consigna que se les da es que una a una será introducida dentro del círculo, teniendo dos minutos para textualmente "escapar sea como sea". A las personas que conforman el círculo se les explica que tienen que evitar las fugas "por todos los medios posibles", recurriendo a la fuerza si es preciso (sin pasarse) pero que llegado el caso en que una de las personas presas pide "**verbalmente**" (mientras eso no suceda se debe mostrar resistencia) se le dejara abandonar el círculo, éste se abrirá y se le dejará salir. Así también la consigna para las que ingresen al círculo será: "**deben buscar salir por cualquier medio, no se prohíbe nada**".

Posteriormente se procederá a la evaluación buscando determinar cuál era el conflicto, cómo se han sentido las participantes, analizando los métodos empleados por cada parte, la efectividad de los mismos, sus consecuencias, y buscando correspondencias en la sociedad y en nuestra realidad cotidiana.

**Tiempo:** 20 minutos.

### **Actividad 5: Técnica de relajación: "Futuros motivantes"**

**Objetivo:** relajar cada parte de los músculos de los participantes para que puedan experimentar los beneficios de las técnicas de respiración y relajación.

**Materiales:** música relajante, inciensos y velas aromáticas, luces apagadas y narración

#### **Procedimiento metodológico:**

Las facilitadoras deberán haber preparado el salón previamente: apagando las luces y aromatizar el lugar, la lectura de la narración o guion que se utilizará en el momento. Al finalizar el ejercicio se hará una breve reflexión de lo que experimento cada participante y su opinión con respecto a la técnica empleada.

**Narración:** Imagina una línea de tiempo en el piso: define dónde está tu presente, tu pasado y tu futuro. Voltea hacia tu pasado, regresa caminando unos cinco años en tu línea de tiempo y recuerda cómo eras entonces, cuáles eran tus conductas, tus capacidades, cómo era tu entorno y tus respuestas. Los comportamientos y decisiones de esos años que construyeron tu "yo" actual. Voltea hacia tu presente y regresa ahí.

Ahora ve tu yo actual, ¿cómo es ahora? ¿Cómo te sientes en el presente? Voltea hacia el futuro y visualízate dentro de cinco años, ve cómo todo continúa igual sin hacer ningún cambio. Visualiza qué pasará en tu vida con las mismas conductas y

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

capacidades, sin hacer cambios. Valora si estás satisfecho con ese “yo” sin cambios y sin evolución en ese futuro cercano. Sal de tu línea de tiempo.

Observa bien ese “yo” futuro y qué necesitas para modificarlo y convertirlo en un “yo” más motivante en todos los aspectos de tu vida: en tus relaciones, en el campo profesional, en tus hábitos y en el cuidado de la salud. Respira profundamente.

Regresa a la línea de tiempo en tu presente viendo hacia ese futuro “yo” motivante y vuelve a respirar profundamente. Visualiza tu “yo” motivante con tu objetivo logrado. Mientras avanzas en tu línea de tiempo hacia el futuro, ve, escucha y siente el objetivo logrado y vívelo. Respira una vez más.

¿Qué recurso necesitaste para lograr tu objetivo? Comprueba si estás satisfecho con el logro respecto a ti mismo y a tu entorno.

Voltea a ver el presente y luego el pasado. Ve a tu “yo” de hace cinco años. Date cuenta de que tu “yo” motivante del futuro tiene que ver con el resultado de tu pasado y con las decisiones tomadas en el presente.

Regresa al presente con la sensación de haber logrado ya el objetivo y el cambio en tu vida. Respira profundamente para INTEGRAR.

**Tiempo:** 10 minutos

### **Actividad 6: “Retroalimentación, Asignación de tareas y despedida”**

**Objetivo:** evaluar los conocimientos adquiridos por los participantes y proponer una tarea para ayudarles a poner en práctica lo aprendido.

**Materiales:** hoja de papel bond, lapicero, lápiz.

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora motivara a los participantes para que hablen acerca de lo aprendido durante toda la jornada, luego explicara la forma en como deberán realizar su tarea para la semana, que consistirá en escribir en una hoja una situación donde haya puesto en práctica el liderazgo para resolver un problema, poniendo en práctica lo aprendido, tiene que escribir el problema y la forma como lo resolvió, escribir emociones, sentimientos y pensamientos vividos.

**Tiempo:** 10 minutos.



## 5.2.7 SESION N° 7 “TRABAJO EN EQUIPO”

**Revisión de tareas.**

**Objetivo:** potenciar las habilidades necesarias en los/las participantes para que opten por el trabajo en equipo.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

**Rapport:** establecer ambiente de confianza y armonía al iniciar la sesión

### **Actividad 1: Dinámica: “El nombre que te sorprende”**

**Objetivo:** Promover un ambiente de diversión en los participantes a través de una dinámica.

**Materiales:** bola de papel.

**Procedimiento metodológico:**

La facilitadora solicita al grupo que formen un círculo y se escogerá a uno para que se coloque en medio con una bola de papel, cuando se indique comenzara la dinámica diciendo el nombre de uno de los participantes, antes que la persona que está en medio con la bola de papel le lance la bola, éste (la persona que ha sido mencionada) debe mencionar a alguien más antes de que se le lance la bola de papel, si la bola de papel lo toca antes que diga el nombre de alguien más, pasara al frente, ahora el será quien este en medio dispuesto a tirar la bola. Así sucesivamente pasaran solo algunos de los participantes.

**Tiempo:** 15 minutos.

### **Actividad 2: Presentación de video psicoeducativo: “La carreta”**

El video se puede encontrar en internet bajo la dirección de: <https://www.youtube.com/watch?v=QJhKvfytQh4>

**Objetivo:** Contribuir en la comprensión del trabajo en equipo, sus características para que los/las participantes puedan ponerlo en práctica dentro del trabajo.

**Materiales:** laptop, cañón, video.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**Procedimiento metodológico:** se presentara al grupo un video donde podrán valorar en que consiste un equipo de trabajo. Luego se dará oportunidad para que expresen sus valoraciones acerca del tema, tanto el grupo participantes como la facilitadora. (Anexo #26)

**Tiempo:** 15 minutos.

### Actividad 3: Técnica: “El plumón desobediente”

**Objetivo:** motivar a los participantes a tomar acciones que permitan resolver dificultades para promover líderes que alcancen objetivos en colectivo.

**Materiales:** plumón, pliegos de papel bond, lana

**Procedimiento metodológico:** se formaran equipos de cinco integrantes, y se les pedirá que escojan a uno para que dibuje y escriba, a cada grupo se le entregara un pliego de papel para que dibujen un animal de su preferencia y se coloquen un nombre que los identifique como equipo.

Luego que hayan terminado, se volverá a entregar otro pliego de papel para que hagan exactamente lo que hicieron en el papel anterior, con la dificultad que todos tendrán que dibujarlo y escribir sosteniendo la punta de un pedazo de lana que estará sujeta a un solo plumón, deberán coordinarse para llevar a cabo lo indicado. Cuando hayan finalizado cada grupo deberá dar una reflexión acerca de lo elaborado y de cómo esto se puede comparar con el trabajo en equipo y el liderazgo.

**Tiempo:** 30 minutos.

### Actividad 4: Técnica: “Te vendo mi máquina”

**Objetivo:** proponer a través de una actividad como resolver conflictos en el trabajo para animar a los participantes a poner en práctica lo aprendido.

**Materiales:**

**Procedimiento metodológico:**

Se forman 2 grupos de 10 participantes.

La facilitadora describe brevemente en qué consiste la actividad y las reglas que han de cumplirse para su desarrollo: A cada grupo se les explica que su tarea es que tendrán que utilizar su creatividad para crear una MÁQUINA HUMANA, para ello deberán primero elegir a una persona quien será el INVENTOR y a una persona quien será el VENDEDOR. El INVENTOR dirigirá a su grupo para crear una máquina utilizando únicamente los cuerpos de los miembros de su equipo, para ello, deberán ser lo más creativos posibles.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

Luego que cada equipo ha creado su MAQUINA se les da la indicación que el vendedor en coordinación con todo su grupo tendrán que realizar un ANUNCIO COMERCIAL de 1 minuto para vender su MÁQUINA al jurado, que será representado por las facilitadoras, ellas evaluarán el producto y darán sus valoraciones, si en caso no les gustara el producto como tal serán confrontados y deberán buscar una solución.

El anuncio debe de explicar la función de la MAQUINA, las características de ella, el precio y a la vez deberá incluir promociones que incluye por la compra de la MAQUINA. Al finalizar la dinámica se guía al grupo para que entre todos los participantes se discuta y analice como se puede aplicar al trabajo diario en la institución.

**Tiempo:** 40 minutos.

## 5.2.8 SESION N° 8“TRABAJO EN EQUIPO” Parte II

**Objetivo:**potenciar las habilidades necesarias en los participantes para llevar a cabo un adecuado trabajo en equipo.

**Lugar:**

### **Actividad 1: Dinámica: “Ola a la derecha, ola a la izquierda”**

**Objetivo:** Promover un ambiente de diversión en los participantes a través de una dinámica.

**Materiales:** sillas

**Procedimiento metodológico:**la facilitadora coloca en círculo con sus asientos a los participantes, luego ella comenzará con la dinámica diciendo “ola a la derecha” o “ola a la izquierda” y todos deberán cambiar de asiento hacia el lado mencionado dando una vuelta. Cuando diga “tempestad” todos deberán buscar un asiento diferente, continúa el que se quede sin asiento.

**Tiempo:** 15 minutos.

### **Actividad 2: Video psicoeducativo: “Ese no es mi problema”**

El video se puede encontrar en internet bajo la dirección de:<https://www.youtube.com/watch?v=-4zbPgTSKWU>

**Objetivo:** dar a conocer aspectos importantes del trabajo en equipo, sus características para que los/las participantes puedan ponerlo en práctica con sus compañeros/as de trabajo.

**Materiales:** laptop, cañón, video

**Procedimiento metodológico:**se presentará al grupo un video donde ellos podrán valorar en que consiste un equipo de trabajo. Luego se dará oportunidad para que expresen sus valoraciones acerca del video.

**Tiempo:** 10 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad 3: Técnica: “Las canicas”

**Objetivo:** promover la búsqueda de soluciones a conflictos laborales para animar a los participantes a poner en práctica lo aprendido.

**Materiales:** pliegos de papel bond, canicas, deposito.

**Procedimiento metodológico:** Se forman 2 grupos de 10 participantes:

La facilitadora entregara a cada grupo varios pliegos de papel para que con estos construyan un “conductor” para las canicas. Así mismo describe brevemente en qué consiste la actividad y las reglas que han de cumplirse para su desarrollo.

A cada grupo se les explica que su tarea consistirá en pasar un par de canicas por las hojas de papel que se le han dado, no deberán tocar con las manos ni con ningún objeto las canicas, deberán organizarse para llevar las canicas de un extremo del salón al otro.

El caño simbólico representa el negocio o el proceso organizacional, en el que todos los participantes desempeñan un papel. Deberán formar una fila y rodar una canica por el papel que sostiene la persona que se encuentra al comienzo de la fila, deberá pasarla al de la persona que se encuentra a su lado, y así sucesivamente, hasta alcanzar la cubeta al otro extremo del salón, al grupo que se le caiga la canica o que haga trampa deberá comenzar de nuevo. Este juego enfatiza la importancia del trabajo en equipo para completar una tarea.

Luego la facilitadora promoverá la reflexión. Para ello, pedirá que se forme un círculo en el cual se coloquen los brazos en los hombros para que los participantes de forma voluntaria comenten su vivencia personal y reflexionen.

**Tiempo:** 30 minutos.

### Actividad 4: Técnica “Una segunda oportunidad”

**Objetivo:** Promover la introspección en los participantes para que sean más conscientes de sus cualidades y defectos como parte de un equipo de trabajo.

**Materiales:**

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora comenzara la dinámica hablando acerca de lo importante que es ser honestos con nosotros mismos y ver hacia adentro de nosotros, ser conscientes de lo que somos capaces y de lo que no. Luego les pedirá al grupo que participen con confianza exponiendo sus sentimientos y como creen que han fallado en sus equipos de trabajo. Al final los que hayan participado y los que no lo hayan hecho deberán hacerse la promesa de que buscaran la forma siempre de ser efectivos en sus equipos de trabajo trabajando diariamente en mejorar en sus acciones, actitudes y habilidades.

**Tiempo:** 15 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad 5: Técnica de relajación: “respiración profunda”

**Objetivo:** promover en los participantes un estado de relajación y desastres a través de una técnica de relajación sencilla y eficaz.

**Materiales:** incienso, música relajante, velas aromáticas.

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora les solicitará a los participantes que se acomoden en sus sillas o se acuesten en el suelo. Cuando estén preparados deberán cerrar sus ojos y poner sus manos en su abdomen o piernas (si están sentados), luego deberán practicar la respiración profunda de 4 a 5 minutos. Luego se le pedirá que imaginen un lugar tranquilo, un lugar que les ayuda a sentirse en paz y en tranquilidad absoluta, que se imaginen que caminan por ahí sintiendo la brisa, la luz del sol, la lluvia, etc. Deberán ser conscientes de como su cuerpo va sintiéndose relajado, luego de 5 minutos de imaginación se le pedirá que respiren nuevamente y que se incorporen lentamente.

**Tiempo:** 10 minutos.

### Actividad 6: “Retroalimentación, Asignación de tareas y despedida”

**Objetivo:** Evaluar los conocimientos adquiridos por los participantes y proponer una tarea para ayudarles a poner en práctica lo aprendido.

**Materiales:** hoja de registro (Ver Anexo #27).

**Procedimiento metodológico:** la facilitadora motivará a los participantes para que hablen acerca de lo aprendido durante toda la jornada, luego explicará la forma en como deberán realizar su tarea para la semana que consistirá en llenar una hoja donde registrarán personas que conozcan con cualidades y personas que conozcan con características inadecuadas para trabajar en equipo, teniendo en cuenta lo aprendido durante las jornadas anteriores y escribir sus valoraciones de cómo se sienten trabajando con ellos/as y cómo hacer para tomarlos de ejemplo ya sea para mejorar o cambiar actitudes y acciones.

**Tiempo:** 10 minutos.

### Actividad 7: “Evaluación del área Relaciones Interpersonales

**Objetivo:** indagar mediante una hoja de evaluación los conocimientos teóricos y prácticos que los/las participantes han adquirido en las últimas sesiones.

**Materiales:** hoja de protocolo de evaluación (Ver anexo #28), lapiceros.

**Procedimiento metodológico:**

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

Se entregara una hoja de evaluación a cada participante, indicando que no es un examen, sino una evaluación donde se espera que sean honestos y sinceros al momento de responder pues contribuirán de esa manera a reforzar los aspectos positivos y esfuerzos trabajados y a mejorar otros aspectos.

**Tiempo:** 20 minutos.

### 5.3 AREA 3: PERSONALIDAD

“Cambio yo, cambia mi vida”





### 5.3.1 SESION N° 1 ¿Cuál es una de las causas de mi estrés?

#### YO MISMO/A

**Objetivo:** promover la reflexión profunda de los aspectos de personalidad que influyen en el mantenimiento del estrés que presenta los/las participantes.

**Rapport:** establecer ambiente de confianza y armonía al iniciar la sesión

#### Actividad 1: Dinámica “El Pobrecito de mi pato”

**Objetivo:** animar a los/las participantes al iniciar la sesión.

**Materiales:** ninguno.

#### Procedimiento metodológico:

El grupo de facilitadoras iniciara poniendo el grupo en un círculo y dará la indicación siguiente: nos moveremos en rueda de acuerdo a las agujas del reloj, repetirán lo que les vaya diciendo cantando, así: “Pobrecito de mi pato, un camión lo atropello, fue tan grande el golpazo que una a la le quebró (harán los gestos de la ala rota) cua, cua, cua cua, cua, y así sucesivamente con las demás partes del cuerpo.

**Tiempo:** 10 minutos.

#### Actividad 2: Psicoeducación del área a iniciar ¿Por qué soy una causa de mi propio estrés?

**Objetivo:** brindar los elementos teóricos necesarios para la comprensión y asimilación de los nuevos conocimientos.

**Materiales:** computadora y laptop.

#### Procedimiento metodológico:

Las facilitadoras harán la explicación en base a la teoría en que consiste la personalidad tipo A, haciendo énfasis en las características y como a las personas que las presentan, se les dificulta el manejo del estrés y como este se vuelve una parte perjudicial y dañina para la salud física y mental; así también de manera puntual se les dará a conocer específicamente las temáticas que se abordaran en las próximas sesiones que de acuerdo a los resultados obtenidos en la entrevista (recordatorio del diagnóstico inicial) , donde presentaron mayor dificultad: impacientes , inflexibilidad en sus opiniones, ansioso/a por la opinión de sus superiores más que la de sus compañeros, dificultad para decir no.

**Tiempo:** 20 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### **Actividad 3: “Ideas o pensamientos irracionales, negativos, inadecuados ¿Cómo les llamas tú?”**

**Objetivo:** proporcionar alternativas que permitan el control y disminución de los pensamientos irracionales que generan estrés.

**Materiales:** ideas irracionales de Ellis escritas en páginas de color (ver anexo #29), pliegos de papel bond, marcadores color negro.

#### **Procedimiento metodológico:**

Se dividirán en grupos de 6, cada grupo recibirá 4 ideas irracionales y harán en los pliegos de papel bond el esquema de APC que corresponde al proceso del pensamiento a partir de un acontecimiento o situación, donde se analiza el proceso de pensamientos irracionales, donde se hará énfasis en principalmente en que estos pensamientos actúan de forma “AUTOMÁTICA” es decir, surgen de manera espontánea, sin pensarlo o tener el mínimo control debido a al hábito o costumbre de mantenerlo siempre. La importancia de detectarlos es para lograr controlarlo antes que incidan en nuestro comportamiento, es decir, cambiarlo por pensamientos más adecuados, más realistas para lograr cambiar nuestra conducta. Al final pasaran dos representantes de cada grupo a explicar lo analizado y discutido, se hará posteriormente una reflexión de los pensamientos o ideas irracionales.

**Tiempo:**40 minutos.

### 5.3.2 SESION N°2 “Evaluando mis pensamientos”

**Objetivo:** lograr un cambio en el proceso de pensamiento de los/las participantes para que puedan detectar y reestructurar pensamientos adecuados para controlar y/o disminuir el estrés que experimentan.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### **Actividad 1: “Detectando los pensamientos negativos/irracionales”**

**Objetivo:** desarrollar la habilidad de detectar los pensamientos irracionales en los/las participantes para promover la creación de pensamientos más adecuados.

**Materiales:** caso para reflexionar (ver anexo #30), pliego de bond o pizarra, marcadores negros, y hojas de bond, lapiceros, palabras clave escritas en páginas de color.

#### **Procedimiento metodológico:**

Se iniciara con la narración de un caso donde una persona está sometida a estrés y su desempeño en el trabajo se ve reducido, durante la reflexión se hará énfasis en algunos de los aspectos más importantes para la explicación de cómo se da el proceso de los pensamientos irracionales y cómo influyen en el generación del estrés (Ver anexo#31). Se solicitara la ayuda de los participantes, y habrán palabras clave escritas en cada color diferente para ubicarlas en un paleógrafo o en la pizarra donde se presente el curso del proceso de pensamiento de manera que los/las participantes pongan en práctica lo que han aprendido en las actividades anteriores. De manera que en la explicación se involucren los participantes, en identificar y resolver los casos que se expondrán dando alternativas de pensamientos más positivos, adecuados y razonables para contrarrestar los inadecuados, haciendo algunos de los ejercicios durante la sesión.

**Tiempo:** 20 minutos.

### **Actividad 2: “La Urna de los pensamientos errados”.**

**Objetivo:** dar a conocer los pensamientos o ideas negativas que mantienen el estrés para cambiar y enfocar la mente a pensamientos adecuados.

**Materiales:** páginas de bond, lapiceros, caja de cartón.

#### **Procedimiento metodológico:**

Luego de haber revisado la teoría aplicando también a un caso sobre los pensamientos irracionales o inadecuados, detectaran los pensamientos inadecuados o irracionales que han tenido de sí mismo o de su puesto de trabajo. Se les entregara media hoja de papel bond y escribirán allí, un pensamiento de sí mismo con respecto a su trabajo, ya sea como se perciben ellos al realizarlo, como perciben a sus superiores, o que opinan de su puesto de trabajo. La expresión de estos pensamientos es anónima, pues al finalizar deberán depositar el papelito en una urna; al finalizar la facilitadora pondrá al centro la urna, ira sacando cada expresión e ira leyendo en voz audible lo expresado, y pedirá luego que el grupo de alternativas u opiniones de las soluciones que podrían llevarse a cabo para ayudarle a la persona que ha expresado su pensamiento o idea irracional.

Al finalizar se hará una breve reflexión de la importancia de detectar nuestros pensamientos o ideas y la importancia de re direccionarlos o modificarlos y elaborar pensamientos más adecuados.

**Tiempo:** 35 minutos.

### **Actividad 3: Técnica de relajación “”**

**Objetivo:** finalizar la sesión a través de una técnica de relajación para disminuir los niveles de estrés del día de los/las participantes.

**Materiales:** inciensos, música relajante, velas aromáticas.

#### **Procedimiento metodológico:**

Imagina que vas caminando por un prado de hierba muy verde situado entre altas montañas nevadas.

Fíjate en las montañas a tu alrededor, son muy altas, y ves como contrasta el blanco de la nieve con el intenso color azul del cielo. Es mediodía y encima de ti brilla un sol muy radiante y luminoso. Mira el verde de la hierba, el blanco de la nieve de las montañas y el azul del cielo.

La temperatura en ese lugar es muy agradable, no hace frío ni calor y sopla una agradable brisa templada que roza delicadamente sobre la piel de tu cara.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

Al caminar notas, ya que vas descalzo, el suave roce de la hierba bajo las plantas de tus pies. Puedes percibir el tacto de la hierba algo húmedo y fresco.

Vas muy despacio deleitándote de todo lo que ves y sientes a tu alrededor.

Tienes una gran sensación de tranquilidad y paz.

Oyes el canto de los pájaros y los ves volar a tu alrededor.

Fíjate ahora en las plantas, hierbas y flores que hay a tu alrededor. Hay pequeñas flores de colores muy vivos, blancas, amarillas, anaranjadas, azules....acércate a olerlas. Corta una flor y acércala a la nariz. Huele su aroma mientras te concentras en el color de sus pétalos.

Sigue caminando muy despacio, si ninguna prisa, disfrutando del paseo.

Mira los riachuelos de agua que bajan de las montañas formando pequeños arroyos, donde las aguas saltan, corren, formando pequeñas cascadas y tranquilas pozas. Concéntrate hasta que escuches el murmullo de las aguas.....

Ahora te vas a acercar a un arroyo y vas a agacharte e introducir tus dos manos unidas en el agua para recogerla y beber. Siente el frescor del agua en tus manos. Dirígela a la boca y bebe. Siente el agua fresca, pura, limpia y cristalina entrando en el interior de tu cuerpo. Esa agua revitaliza a todo tu organismo y te sientes lleno de salud y bienestar.

Sigue tu paseo y fíjate en una pequeña planta de menta, acércate y corta algunas hojas. Mastícalas y percibe el fuerte sabor a menta en tu paladar. Concéntrate hasta notarlo con total nitidez.

Finalmente vas a buscar un sitio en el lugar donde poderte tumbar cómodamente. Túmbate y descansa, cierra los ojos y percibe los ruidos, los olores, la temperatura y descansa profundamente, muy profundamente.

**Tiempo:** 15 minutos

**Tarea para casa:** en casa deberán llenar una hoja que se les entregara (ver anexo #32) en donde durante la semana detectaran los pensamientos automáticos inadecuados o irracionales y anotaran también la frase o pensamiento que crearon para contrarrestarlo.

### 5.3.3 SESION N°3 Inflexibilidad en las opiniones

**Objetivo:** analizar las propias opiniones y la flexibilidad ante la las opiniones de los demás para promover el cambio de hacia una actitud abierta y flexible.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### **Actividad 1: “Haciendo algo nuevo”**

**Objetivo:** generar incertidumbre y hacer una analogía a través de un ejercicio novedoso que permita reflexionar de la importancia de ser flexibles en la relación con los demás.

**Materiales:** plastilina previamente preparada con pegamento y sin pegamento.

#### **Procedimiento metodológico:**

Sin revelar el nombre de la sesión, sin hacer comentarios de lo que se hablara este día, se proporcionara dos trozos de plastilina a cada participante. Un trozo estará mesclado con pegamento, el otro no, se dará primero el que lleva pegamento y se les pedirá que hagan un animalito; algunos posiblemente harán comentarios, sin embargo se les pedirá que continúen con el ejercicio. Luego al asegurarse que todos hayan hecho la figura, se les pasara el otro trozo de plastilina que no contiene pegamento y se le pedirá que haga la misma figura.

Se pedirá que hagan la reflexión acerca de manipular la plastilina, que den sus valoraciones de cómo se sintieron al trabajar con la plastilina dura y al trabajar luego con la plastilina normal, de tal manera que se haga la analogía con la personalidad y la inflexibilidad que se tiene con respecto a las ideas o decisiones que tomamos, de cómo incide la rigidez de la misma para mantener o aumentar nuestro estrés diario.

**Tiempo:** 20 minutos

#### **Actividad 2: psico educación “Porque nos cuesta tanto cambiar nuestra opinión ante los demás”**

**Objetivo:** reflexionar con los/las participantes las barreras psicológicas que llevan a no aceptar la opinión de los demás ante las opiniones personales erradas.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**Materiales:** pliegos de bond y marcadores, laptop, cañón y diapositivas preparadas.

### **Procedimiento metodológico:**

Las facilitadoras promoverán el debate inicial, en círculo los participantes darán su opinión acerca de porque nos cuesta tanto aceptar las opiniones de los demás, ya sea al realizar trabajos grupales y en el contexto del hogar, de tal manera que cada uno pueda expresar lo que para ellos sería difícil de cambiar. Posteriormente se explicara el concepto de una personalidad inflexible, las causas y las consecuencias de dicha postura. Así mismo se hará énfasis en la importancia de estar abierto a las ideas y opiniones de los demás y de los beneficios que se obtienen al permitirnos tomar en cuenta la opinión e ideas de los demás cuando se trabaja con otros.

**Tiempo:** 20 minutos

### **Actividad3: Técnica “Recursos desiguales”**

**Objetivo:** fomentar la reflexión hacia la necesidad de cooperar con los demás para generar la disposición al cambio de la conducta de inflexibilidad de las opiniones.

**Materiales:** sobres de manila, 1 tijera, un pegamento, una regla, un lápiz, páginas de bond 4, páginas de colores, roja, verde, amarilla, azul solamente una, 4 hojas de instrucciones (Ver anexo#33).

### **Procedimiento metodológico:**

Las facilitadora previamente habrán preparado las bolsas de manilas una para cada grupo, en este caso serán 4, cada bolsa contendrá una hoja de instrucciones, pero en cada una irán los materiales distribuidos, de tal manera que cada grupo deberá tener a su alcance un material que otro grupo en su momento utilizará.

Las facilitadoras únicamente dirán la siguiente consigna: “Se les ha entregado una bolsa con materiales y una hoja de instrucciones, deberán realizar todo lo que en la hoja esta, tienen un tiempo destinado para realizarlo, por favor cumplir con todo lo solicitado” y no habrán mas indicaciones, debido a que ellos deberán caer en la cuenta de la necesidad de solicitar a otro, algunos materiales para poder realizar lo solicitado. Al finalizar el tiempo destinado, se hará una reflexión de cómo se sintieron al tener que escuchar la opinión y ceder o imponer las propias opiniones o decisiones de cómo se realizarían lo que se había pedido, de manera de que en la reflexión se dé a conocer la importancia de tomar en cuenta la opinión , ideas, habilidades, recursos entre otras cosas de los demás y los beneficios que trae para lograr objetivos en común y no creer que todo el tiempo se tiene la razón y la importancia de aprender de como lo hacen los demás enriquece nuestro repertorio de soluciones. **Tiempo de ejecución:** 25 minutos.

### 5.3.4 SESION N°4 “ANSIEDAD POR LA OPINION DE MI JEFE”

**Objetivo:** Promover el cambio de pensamiento sobre sí mismo para mejorar la percepción del sí mismo frente las figuras de autoridad.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### Actividad #1 “Identificación del acontecimiento”

**Objetivo:** Propiciar la identificación de acontecimientos significativos que generan niveles altos de ansiedad laboral principalmente frente a los superiores.

**Materiales:** Paginas de papel bond con formato y lapiceros.

#### Procedimiento metodológico:

La facilitadora abrirá la actividad citando la frase “Domina tus pensamientos y dominaras tus circunstancias” preguntando a los participantes ¿Qué entienden por esa frase? ¿Creen que es cierta esta afirmación? ¿Por qué? ¿Han tenido alguna experiencia con las que puedan explicarla?

Posteriormente la facilitadora explicará el principio 90-10 el cual “significa que el 10% de nuestras perturbaciones vienen por percepciones directas, es decir que el 10% nos pasa, pero el 90% restante es nuestra percepción y reacción sobre aquello que nos ocurre”. Para lo cual expondrá un ejemplo claro de este principio “Vivimos en un país con un tráfico que cada día se incrementa más y más, dos personas pueden percibir ese 10% de la situación que nos afecta a todos de maneras completamente diferente en relación a su 90%; por lo cual una puede ir como loco/a sonando la bocina, insultando a los demás conductores, molestos con su familia y pensar que solo a él/ella le suceden esas cosas o que por culpa de otros le sucede esa situación; mientras que la segunda persona podría pensar en que es un buen día, motivarse con música, pensar o recordar situaciones agradables o hacer algo productivo en ese momento. Explicando que el estrés o ansiedad está determinado



## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

por la forma en que percibimos cada una de las situaciones que vivimos, pero principalmente de cómo nos explicamos esa situación a través de los pensamientos que pueden ser adecuados o inadecuados, los cuales determinan la conducta y emociones de cada experiencia en los diferentes ámbitos de la vida.

Se les proporcionará a los participantes una hoja de papel y se les pedirá que hagan un listado de las 5 situaciones de mayor ansiedad y/o miedo que han percibido de manera constante durante el último trimestre dentro de sus actividades laborales, principalmente aquellas relacionadas a los jefes inmediatos citándoles un ejemplo y recordándoles como en cada una de las jornadas que la regla de oro es *“Todo lo que se haga o diga en la sesión, se queda en la sesión”*.

Posteriormente se les pedirá a los participantes que en orden jerárquico numeren del 1 al 5 de más significativa a menos significativa.

Posteriormente la facilitadora les preguntará *¿Cómo se sienten? ¿De qué manera consideran que estas situaciones afectan su desempeño laboral cotidiano? ¿Han hecho algo para mejorar esta situación?*

La facilitadora deberá explicar que cada situación afecta de manera diferente a cada persona y que lo que para unos puede parecer insignificante para otros lo puede ser todo en la vida respondiendo al esquema de valores y pautas de pensamientos que se tengan pero que nada por insignificante que parezca lo es, y que cada circunstancia merece la atención necesaria principalmente por quien la vive ya que puede ser una situación que puede ponerle en peligro.

**Tiempo:** 20 minutos

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad #2 “Identificación del pensamiento sucesivo a la situación o acontecimiento”

**Objetivo:** Identificar el patrón de creencias y o pensamientos dañinos que suceden inmediato al acotamiento estresante para explicarse las reacciones y emociones subsecuentes al hecho.

**Materiales:** Música relajante, velas, incienso, hoja de papel bond con formato y lapicero

#### **Procedimiento metodológico:**

La facilitadora les indicará a los participantes que se hará una técnica de visualización para lo cual les pedirá a los participantes que se pongan en una postura cómoda, cierren sus ojos y respiren larga y pausadamente en 5 repeticiones, tal como aprendieron en la respiración diafragmática.

Cuando haya logrado que los participantes se integren a la relajación y tranquilidad emocional y mental recitará la siguiente historia para inducir a la visualización **(Ver anexo 34)**.

Cuando los participantes vuelvan del ejercicio de visualización la facilitadora les preguntará como se sienten, les preguntará si lograron la misión como agentes y si traen con ellos la información que fueron a recolectar, invitándolos a completar los espacios de “Pensamiento negativo” y “Consecuencias / Emociones” del **(Anexo #35)**.

Posteriormente la facilitadora les preguntará *¿Cómo se sienten? ¿Qué pueden decir sobre lo que ahora son conscientes? ¿Comprenden ahora que la emoción que experimentaron en ese momento no es producto directo de la situación sino del esquema de pensamientos que tenemos y que es nuestra forma de pensar que determinan lo que sentimos y vivimos en diferentes circunstancias?”*

La facilitadora deberá explicar y hacer conciencia en los participantes que la mente y el cuerpo son uno solo y que todas las reacciones físicas provienen de la activación directa del cerebro a partir de la información que por sí mismo

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

codificamos, es decir que frente a los temblores que generan la ansiedad o el miedo frente a una situación, está determinada por la forma en que el ser humano se explica dicha situación, por lo que es claro que depende de sí mismos cambiar una forma de pensar para cambiar la forma de percibir la realidad y que con lo que el ser humano lucha continuamente no es con la realidad sino consigo mismo porque su mente es potencialmente peligrosa si no comprende la forma en que trabaja y la forma en cómo controlarla.

**Tiempo:** 30 minutos

### **Actividad #3 “Debate racional y cambio de pensamiento”**

**Objetivo:** Brindar las herramientas a los participantes para incentivarles al cambio de pensamiento, estimular el autoconocimiento y disminuir el sentido de inferioridad frente a las figuras de autoridad.

**Materiales:** Paleógrafo, marcadores, preguntas para debate cognitivo en papel bond, páginas de papel bond con formato y lapiceros.

#### **Procedimiento metodológico:**

En este momento la facilitadora les indicará que hay que analizar la cadena o línea que han logrado identificar y les pedirá que analicen como es que una situación percibida a través de pensamientos inadecuados puede alterar las emociones y/o acciones cotidianamente. *“Es posible que hasta este punto nadie se hubiera dado cuenta que actuamos y nos programamos positiva o negativamente por los pensamientos que tenemos”* El miedo puede llegar a paralizar y hasta sufrir un ataque de ansiedad a una persona si lo que piensa es que es incapaz, por lo que el poder de los pensamientos es tan importante como alimentarse bien y/o hacer ejercicio para mantenerse sano.

La facilitadora los enumerará de uno al cinco a cada uno para crear 5 grupos de trabajo a quienes le brindará a cada grupo un pliego de papel bond y marcadores y

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

de la misma manera le entregará a cada participante una serie de preguntas (Ver anexo #36).

Seguidamente les explicará que en equipo van a tratar de ayudar a su compañero a cambiar ese pensamiento que les causa ansiedad o emociones negativas en su trabajo, la mecánica consistirá en que en el paleógrafo cada participante del equipo colocará la situación #1 con la que ha venido trabajando durante la sesión, el pensamiento negativo, y la consecuencia emocional subsecuente; pero además colocara la respuesta deseada que quisiera experimentar y que es diferente a la consecuencia o emociones negativos que experimenta en dicha situación, tal como se visualiza en el formato del Anexo #35.

Cuando cada participante lo haya plasmado en el papelógrafo de su equipo, sus compañeros/as le harán a cada participante diferentes preguntas de las que se les han facilitado para propiciar un debate cognitivo y ayudar a cada uno a encontrar un pensamiento alternativo adecuado para esa situación, preguntándole al final del debate cognitivo “¿Que pensamiento adecuado podrías tratar de utilizar cuando sucede esa situación y que como resultado se dé la consecuencia deseada?” Invitándole a completar en el paleógrafo ese apartado. Para lo cual la facilitadora deberá relatar un ejemplo sencillo de este procedimiento.

Cuando todos los participantes hayan encontrado el pensamiento alternativo la facilitadora pedirá a los/as participantes que expongan su experiencia y lo que piensan en relación al estudio de sus pensamientos en esa actividad, pero, además, qué podrían aprender y como podrían utilizarlos cotidianamente en su trabajo.

Para finalizar la facilitadora agradecerá la apertura e incentivará a mantener esta práctica para lograr hacer un cambio oportuno y saludable sobre los pensamientos negativos sobre sí mismos haciendo una relación entre estos, la autoestima, la ansiedad y el estrés; indicándoles que deberán practicar el debate cognitivo siempre frente a las situaciones que les generan ansiedad para propiciar la respuesta adecuada y que cuando identifiquen los pensamientos adecuados

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

deben ir repitiéndoselos a sí mismos siempre que se presenten la situación para que a través de la repetición logren interiorizar ese pensamiento adecuado y cambiar su reacción o emoción negativa; recordándoles que todo están en sí mismos y que solo de esta manera podrán darle su significado a su principio 90-10

**Tiempo:** 25 minutos

### **Actividad 4: Técnica: “Aprendiendo a controlar mi ansiedad”**

**Objetivo:** Ayudar a los participantes en la adquisición de nuevas formas que les permitan controlar su nivel de ansiedad ante diversas situaciones laborales.

**Materiales:** Bola formada con diversos papelitos con recomendaciones para controlar la ansiedad en el trabajo (Ver anexo#37). Diapositivas con las recomendaciones.

#### **Procedimiento metodológico:**

Se colocara a los participantes en círculo y con ayuda de la música, se ira rotando una bola de papel que contiene diversas recomendaciones para ayudar a controlar la ansiedad. Cuando se indique se comenzara con la dinámica y a quien le vaya quedando la bola tendrá que destapar una recomendación y compartirla con sus compañeros/as. Se hará una breve reflexionar de lo compartido, motivando a los participantes a dar sus opiniones acerca de lo escuchado.

**Tiempo:** 20 minutos.

**Tarea para casa:** Con la ayuda del anexo #36 completar el anexo #35 de manera individual durante la semana con las 4 situaciones restantes que identificaron en la sesión.

### 5.3.5 SESION N°5 El/la impaciente”

**Revisión de tareas:** los protocolos de la sesión anterior y a la vez se hará una retroalimentación de la sesión anterior.

**Objetivo:** promover una reestructuración cognitiva de los pensamientos e ideas irracionales de los/las participantes para el manejo adecuado del estrés y el control de la conducta impaciente.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### Actividad 1: Dinámica “Los listones”

**Objetivo:** lograr que los/las participantes inicien la sesión con entusiasmo y ánimo a través de una dinámica que pueda servir de ejemplo para la sesión a iniciar.

**Materiales:** dos listones grandes haciendo un círculo cada uno, un cronómetro.

#### Procedimiento metodológico:

Se dividirán los/las participantes en dos grupos, a cada uno se le dará un listón ya amarrado haciendo un círculo, pues se utilizará para irse pasando por el cuerpo como un “hula, hula”. Deberán formar un círculo y se les dará la indicación que el círculo, ósea el listón, deberá pasar por el cuerpo de todos sin soltarse de las manos, se les tomará el tiempo en que lo hagan, el equipo que lo haga en menos tiempo ganará.

**Tiempo:** 10 minutos

#### Actividad 2: visualización de video “video motivacional sobre la paciencia”

<https://www.youtube.com/watch?v=WqhzTf2xR58>

**Objetivo:** sensibilizar a los/las participantes mediante la exposición de un video sobre las consecuencias del estrés para generar mayor conciencia y disposición hacia la búsqueda de nuevas alternativas de cambio.

**Materiales:** laptop, cañón, video descargado, bocinas.

#### Procedimiento metodológico:

Se exhibirá el video, y luego se hará una breve reflexión de lo visualizado en el mismo, de manera que los participantes aporten su opinión al respecto tomando en cuenta su vida como referencia.

**Tiempo:** 10 minutos.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### Actividad 3:Psicoeducacion “La conducta impaciente”

**Objetivo:** explicar científicamente como se desarrolla la conducta impaciente y su influencia en la generación del estrés.

**Materiales:** diapositivas, cañon, laptop, páginas de color, marcadores, tirro.

#### Procedimiento metodológico:

Se irán dando los conceptos básicos sobre la conducta impaciente, como se genera (principalmente en los primeros años de vida). Las características principales de una persona impaciente, se darán a conocer mediante páginas de colores escritas en ellas, estarán ubicadas en los asientos de algunos participantes y ellos colaborarán con la lectura de las mismas y darán su opinión con respecto a ellas y como las han experimentado en su diario vivir.

**Tiempo:** 25 minutos

### Actividad 4: Técnica “La tortuga”

**Objetivo:** entrenar a los/las participantes en el desarrollo de nuevas conductas para controlarla impaciencia y disminuir el estrés.

**Materiales:** una tortuga de peluche o dibujada para hacer la analogía.

#### Procedimiento metodológico:

A través de una analogía de la naturaleza del animal “Tortuga”, en la cual como bien se sabe, al tortuga se repliega en su concha cuando se siente amenaza, de la misma manera podríamos actuar los seres humanos, cuando nos sentimos amenazados, o incapaces de controlar nuestros impulsos como ocurre en la conducta impaciente, podemos adoptar la misma postura, para poder controlar los sentimientos, emociones y pensamientos previos a una conducta impaciente. Luego de la explicación, el siguiente paso es enseñar cómo se hará este ejercicio.

Mediante la explicación de los pasos, lo importante es que quede claro que esto solo podrá ponerlo en práctica si se hace o trata de hacer de manera continua; el ejercicio consiste en el siguiente proceso: TORTUGA- RELAJACION- SOLUCION DE PROBLEMAS, de tal manera que se enseñe a canalizar a decadente la emoción, modificar el pensamiento y por ende la conducta. Se retomaran ejemplos de la vida cotidiana y en grupo se hará el ejercicio. Lo anterior corresponde a la primera fase del entrenamiento para disminuir la impaciencia. Al finalizar se reflexionará sobre el ejercicio realizado y las opiniones o perspectivas del grupo.

**Tiempo:** 25 minutos.

## 5.3 6 SESION N°6 Erradicando la Impaciencia

**Objetivo:** brindar otras alternativas para modificar el pensamiento y percepciones equivocadas que refuerzan la conducta impaciente.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

### Actividad 1:Técnica “Relajación utilizando la técnica de la tortuga”

**Objetivo:** proporcionar una herramienta que permita disminuir los niveles de tensión y presión que produce la impaciencia.

**Materiales:** protocolo de la historia para la técnica de visualización.

#### Procedimiento metodológico:

La segunda fase dentro de la técnica, consiste en enseñar a los/las participantes a relajar los músculos para disminuir la presión y tensión que la impaciencia produce. Se debe introducir a los/las participantes a relajación practicado en los primeros cinco minutos la respiración profunda.

Se introduce la relajación y se inicia a contar la siguiente historia:

“La Pequeña Tortuga iba a trabajar cada día más contenta, y se introducía dentro de su concha cada vez que otros compañeros le insultaban o cuando ella se encontraba rabiosa, enfadada sin saber muy bien el motivo. Pero la Pequeña Tortuga en ocasiones tenía sensaciones de enfado o rabia, o se encontraba mal después de que se metiera en su concha y aunque se quedara allí no desaparecían. Ella quería ser buena, llevarse bien con sus compañeros pero los sentimientos de enfado a veces eran muy fuertes y le tentaban diciéndole “pequeña Tortuga, por qué debes esperar el tiempo de los demás, hazlo tu así obtendrás lo que deseas más rápido,…” La Tortuga no sabía qué hacer, estaba muy desconcertada, ella quería meterse dentro de su concha pero estos sentimientos de enfado la tentaban para hacerlo mal las cosas, quería gritarle a sus compañeros que para que se apresuraran o decir un comentario hiriente hacia ellos por su lento proceder.

La tortuga pensaba: “tengo sentimientos de enfado lo siento en mi estómago, después de meterme en mi concha. Los sentimientos me dicen que responda con dureza, con palabras de ofensa exigiendo rapidez, pero yo no me quiero meter en líos, ¿Qué puedo hacer para detener mis sentimientos de enfado?”



## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

La Tortuga más sabia de las sabias Tortugas de la ciudad, que tenía la respuesta, sacudió por un momento su cabeza, se quedó un rato callada, y entonces le dijo a la pequeña Tortuga: “Cuando estés dentro de tu concha, relájate. Suelta todos tus músculos, y ponte en situación como si te fueras a dormir, deja que tus manos cuelguen, relaja tus pies, no hagas nada de fuerza con tu tripa, respira lenta y profundamente, deja ir todo tu cuerpo y los sentimientos de enfado también se irán... piensa en cosas bonitas y agradables cuando te estés relajando.

A la pequeña Tortuga le gustó la idea. Al día siguiente cuando fue al trabajo, al encontrarse con sus compañeros y las tareas para el día se encontró que un compañero le hizo rabiarse debido a que debía hacer un trabajo después de él, entonces corrió hacia la silla de su oficina y se metió en su concha y se relajó. Soltó todos sus músculos y se quedó un ratito fijándose como la tensión y los malos sentimientos desaparecían. La Tortuga se puso muy contenta, continuó consiguiendo con otras tareas laborales que tenía que hacer y volvió a solicitar a su compañero la parte que le tenía que continuar trabajando.

Este es un mecanismo eficaz para enfrentarse a fuertes emociones negativas, como la cólera, la rabia, el enfado, emociones que se sufren ante un desafío o contrariedad. Ahora ya tienes una alternativa para poder controlar tu impaciencia.

Ahora realizaremos algunos ejercicios que se pueden hacer cuando estés en “La concha”:

Relajare mis músculos de manos: “Haz un puño con cada mano, mantenlas apretadas tanto como te sea posible, cuenta hasta diez tensando cada vez más, y luego sueltas ¡suelta! Y siente lo bien que se sienten tus manos, nota cómo se fue relajando, toma unos segundo fijándote en lo que notas cuando estás relajado. Ahora otra vez, vuelve a cerrar los puños, mantenlos fuertemente cerrados, cuenta hasta diez, 1, 2, 3, fuerte, 4, 5, 6, más fuerte, 7, 8, tan fuerte como puedas, 9, 10. ¡Suelta!, deja tus puños abrirse muy despacio, déjate ir, suelta y cuenta al revés hasta cero, 9, 8, 7, fijándote como va desapareciendo la tensión, 6, 5, 4, siente lo agradable que es esto, 3, 2, 1, relájate y 0. Fíjate lo que notas cuando estas relajado.” Ahora puedo decir que me he relajado y tomare mi tiempo para pensar y tomar decisiones acertadas, no dejare que la impaciencia me gane y genere en mi desesperación y comportamientos inadecuados”.

Al finalizar la sesión se hará una reflexión de la técnica y se invitara a los/las participantes a tomar en cuenta la respiración profunda y el conteo mental para bajar los niveles de tensión y presión que ocasiona la impaciencia.

**Tiempo:** 25 minutos.

## **PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL**

### **Actividad 2: Técnica “El burrito Sabanero, prendiendo a ser paciente”**

**Objetivo:** sugerir alternativas viables para desarrollar la paciencia en los/las participantes.

**Materiales:**

**Procedimiento metodológico:**

Se formaran cuatro grupos de cinco, se pedirá que elijan a uno que hará el papel de burrito, se llamaran a parte los burritos y se les dará la siguiente indicación: “Ustedes serán los burritos, y su misión es no moverse, por ningún motivo se moverán si no les dan un buen trato, de igual manera si los tratan bien, no procederán con rapidez, la idea es desesperar al que les llama. Luego se integraran al grupo, y se les dará la orden a todos que el burrito tienen una meta, la cual deberán seguir y tendrán un tiempo, de 1 minuto para lograr que el burrito llegue a ella; cada uno debe ingeniar una estrategia para que burrito llegue a tiempo y lograr llegar a la meta en menos del tiempo asignado. Habrá dificultades debido a las indicaciones dadas a los burritos previamente y es lo que dará los elementos para la reflexión de la técnica en cuanto a las consecuencias de la conducta impaciente y los beneficios de generar otras alternativas para contrarrestarlas.

**Tiempo de ejecución:** 45 minutos.

**Tarea para casa:** se asignara la tarea de la semana para que pongan en práctica la técnica de “La tortuga” en las diferentes situaciones del diario vivir, consiste en un auto registro (Ver anexo #38) que deberán completar cada día.

### 5.3.7 SESION N° 7: “Quiero decir “no” pero sin lastimarte”

**Objetivo:** Estimular la asertividad laboral en los/as participantes para dotarles de herramientas que puedan utilizar para expresar de manera adecuada un “no” cuando la demanda excede su capacidad y tiempo dentro del trabajo.

**Rapport:** establecer un ambiente de confianza y armonía al iniciar la sesión

#### Actividad 1: Técnica “Aprender a decir no”

**Objetivo:** Sensibilizar a los participantes a través de un video sobre la importancia de aprender a decir “no” como una herramienta que puede contribuir a disminuir los niveles de estrés de manera general.

**Materiales:** Laptop y proyector.

#### Procedimiento metodológico:

La facilitadora presentará el video corto de animación llamado “Aprender a decir no” pidiendo a los participantes que pongan atención al mensaje. Posteriormente les preguntará ¿qué piensan sobre el video? ¿de qué creen que se tratará la sesión? ¿Aprender a decir no podría ser útil? ¿Por qué?

Posteriormente la facilitadora desmitificará explicando que la capacidad de decir “no” aunque no parezca es una habilidad social muy difícil de manejar y utilizar adecuadamente, sin embargo, es un recurso que contribuye significativamente en la salud mental y física principalmente en el nivel de estrés, ya que muchas veces las personas por la incapacidad de expresar un “no” adecuado y oportuno tienden a llenarse de trabajo o incluirse en situaciones desagradables propiciando tensión dañina y constante en sí mismos.

**Tiempo:** 10 minutos.

#### Actividad 2: Técnica “Un sándwich es más que solo comida”

**Objetivo:** Dotar a los/as participantes de una herramienta útil que les permitan retomar una petición y poder negarse adecuadamente.

**Materiales:** Ninguno

## **Procedimiento metodológico:**

La facilitadora les pedirá a los participantes que realicen grupos de 4 integrantes por afinidad. Les explicará que como el tema del día es “quiero decir “no” pero sin lastimarte, aprenderán una serie de técnicas de deberán emplearen equipo para poder dar sentido a cada una de ellas.

Primero explicará a través de un ejemplo en que consiste la técnica del “Sandwich” o bocadillo, explicando que esta técnica permite retomar una petición que se ha solicitado algún tiempo atrás y con la cual puede justificarse una negativa; dicha técnica contiene 4 apartados, la introducción, petición solicitada, negación y cierre asertivo; del mismo modo explicará en qué circunstancias esta técnica puede ser útil.

La facilitadora pedirá a los participantes que en sus equipos de 4 identifiquen una situación que comúnmente les ha sucedido en el trabajo en la cual pudieron haber utilizado esta herramienta, posteriormente deberán elaborar una oración utilizando las cuatro partes de la técnica en la que cada uno será una.

Luego socializaran con el equipo la situación y cada uno expondrá cada apartado de la técnica.

Posteriormente la facilitadora agradecerá la participación de los grupos y llamará a la reflexión y utilidad de la técnica.

**Tiempo:** 20 Minutos

## **Actividad 3: Técnica “Repetir y repetir como un disco rayado”**

**Objetivo:** Proporcionar a los participantes una herramienta que les permita negarse ante un evento con diferentes mensajes ante el locutor sin lastimar a sus compañeros.

**Materiales:** Ninguno

## **Procedimiento metodológico:**

La facilitadora realizara equipos de pares y les pedirá que pongan atención a la técnica.

Seguidamente y como continuación de la técnica anterior la facilitadora les explicará con ejemplos en qué consiste la técnica del “disco rayado” el cual puede ser un buen recurso cuando la primera técnica no ha dado resultado o cuando se encuentra en una situación hostil, ya que de lo que se trata es repetir la negativa en diferentes

mensajes las veces que sean necesarias con el objetivo de que el locutor comprenda que no es posible sin dañarlo o insultarlo.

La facilitadora les pedirá a las parejas que encuentren una situación en la que pue ser aplicable la técnica, pero además que preparen un psico drama en el que expongan la solicitud y la implementación de la técnica.

Cuando los participantes estén listos, cada pareja deberá realizar su psicodrama y los demás atenderán la participación de sus compañeros

Posteriormente la facilitadora agradecerá la participación de los grupos y llamará a la reflexión y utilidad de la técnica.

**Tiempo:** 20 Minutos

### **Actividad 4: Técnica “Un aplazamiento oportuno y saludable, pero cerrar en buen término una conversación lo es más”**

**Objetivo:** Concientizar a los participantes que un aplazamiento también es una herramienta adecuada y saludable y que frente a cada situación siempre debe cerrarse cada situación.

**Materiales:** Ninguno

#### **Procedimiento metodológico:**

La facilitadora les preguntara a los participantes ¿Qué pasaría si un compañero de trabajo, amigo, o familiar les realizara una petición, pero no estuvieran seguros? ¿Utilizarían alguna de las técnicas que han trabajado en la sesión?

Seguidamente les explicara en que consiste la técnica del aplazamiento, la cual tiene relevancia cuando en verdad usted no está seguro/a si decir sí o decir no frente a una petición, pero además cuando una situación se pone complicada y el solicitante se molesta ante la negativa, lo correcto es entonces indicarle que “se den un momento y cuando este más tranquilo/a continúen la conversación” del mismo modo “Lo siento, no estoy seguro/a de poder hacerlo, déjame pensarlo y de te daré una respuesta”. Dicho aplazamiento permitirá que organice sus prioridades o compromisos determinando si es o no posible con honestidad colaborar.

Del mismo modo la facilitadora hará ver la importancia de cerrar una conversación adecuadamente cuando se ha utilizado cualquiera de estas tres técnicas, ya que de lo que se trata es poder negarse cuando no es posible colaborar con la persona, pero a la vez mantener buenas relaciones con el solicitante.

A continuación, expondrá una serie de circunstancia que se adapten a la técnica del aplazamiento y pedirá a los participantes que propongan como una lluvia de ideas de

qué manera podría aplazarlo, pero además como cerrarían de manera asertiva esa conversación. Posteriormente la facilitadora agradecerá la participación, llamará a la reflexión, pero principalmente a repetir y dominar estas técnicas.

**Tiempo:** 20 Minutos

### **Actividad 5: Técnica “Tres áreas de mi vida con poco control”**

**Objetivo:** Identificar situaciones que generan estrés por la incapacidad de utilizar un “no” oportuno y dar respuesta con las técnicas aprendidas.

**Materiales:** Anexo #39 y lapiceros

#### **Procedimiento metodológico:**

La facilitadora solicitará a los participantes que identifiquen dentro del área laboral, familiar y social una situación reciente o del día en la que no hayan podido negarse a realizar una actividad por cualquier razón aun sabiendo que no podrían realizarla. Posteriormente les pedirá que traten de utilizar los recursos antes aprendidos de la manera correcta en que pudieron haberse negado o aplazado ante esas peticiones sin dañar al solicitante.

Se les pedirá a los participantes que socialicen la resolución de su situación con el grupo y manifiesten la utilidad de las técnicas.

**Tiempo:** 20 minutos

**Tarea:** Utilizando el Anexo #39 durante la semana deberán registrar dos situaciones que se le presenten en las tres áreas significativas e indicar con cuales de las herramientas y como logro dar una respuesta asertiva cuando su respuesta fue “no”

### 5.3.8 SESION N°8 Evaluación y Cierre

**Objetivo:** finalizar el programa psicoterapéutico mediante la reflexión del aprendizaje de cada participante, así como por medio de la evaluación del programa.

**Lugar:**

**Fecha y hora:**

#### **Actividad 1: Técnica de relajación y meditación “Muere lentamente”**

**Objetivo:** fortalecer las actitudes y motivaciones de cambio en los/las participantes.

**Materiales:** hoja de poema “muere lentamente” (Anexo#40), velas aromáticas, incienso, luces apagadas, música de relajación.

#### **Procedimiento metodológico:**

Se recibirán a los/las participantes con el ambiente aromático, luces apagadas y se hará el ensayo de respiración diafragmática para prepararlos hacia la relajación. En estado de relajación con los ojos cerrados, se procederá a leer el poema. Al finalizarlo traerlos a reflexión aspectos más importantes del poema, cada participante puede dar su opinión. Se les dejara una copia para que la lleven a su oficina o casa.

**Tiempo:** 15 minutos.

#### **Actividad 2: “Evaluación del área Personalidad**

**Objetivo:** indagar mediante una hoja de evaluación los conocimientos teóricos y prácticos que los/las participantes han adquirido en las últimas sesiones.

**Materiales:** hoja de protocolo de evaluación (Ver anexo #41), lapiceros.

#### **Procedimiento metodológico:**

Se entregara una hoja de evaluación a cada participante, indicando que no es un examen, sino una evaluación donde se espera que sean honestos y sinceros al momento de responder pues contribuirán de esa manera a reforzar los aspectos positivos y esfuerzos trabajados y a mejorar otros aspectos.

**Tiempo:** 15 minutos.

## **Actividad 3: Aplicación de prueba de salida**

**Objetivo:** aplicar el cuestionario a los/las participantes para comparar los puntajes del nivel de estrés que presentaron antes del programa con los obtenidos al finalizarlo.

**Materiales:** copias de Inventario ¿Cuánto estrés tengo?, lápices.

### **Procedimiento metodológico:**

En base a lo practicado durante el desarrollo del programa, se les pedirá a los/las participantes que respondan sinceramente a la evaluación de estrés que se les ha entregado. Deberán llenar todos los datos y se les recordara que su información es valiosa y confidencial.

**Tiempo:** 25 minutos.

## **Actividad 4: “Un reconocimiento especial”**

**Objetivo:** conocer la experiencia y el significado de lo aprendido en el desarrollo del programa y como ha incidido en su desarrollo personal.

**Materiales:** diploma de reconocimiento (ver anexo #42).

### **Procedimiento metodológico:**

Se hará énfasis en el esfuerzo y dedicación del tiempo que cada uno ha puesto durante el desarrollo del programa, recalcando que la labor no ha terminado, si no que inicia, que cada uno es capaz de mantenerse y poder dotar a otros de los conocimientos y actitudes que cada uno ha aprendido. Se llamaran uno a uno y al finalizar se tomara una fotografía grupal.

**Tiempo:** 20 minuto



ANEXOS  
DEL  
AREA 1:  
ESTILO  
DE  
VIDA/SINTOMAS

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #1. CONVENIO TERAPEUTICO

El objetivo del convenio terapéutico es especificar las sesiones que se llevaran a cabo durante la fase de intervención del programa psicoterapéutico para el manejo del estrés laboral, en el cual ha aceptado participar el/la Sr., Sra. Srta.: \_\_\_\_\_, de la Unidad de: \_\_\_\_\_

Del Centro Nacional de Registros de las Oficinas de San Salvador, en donde se compromete a participar dentro del programa de intervención antes mencionado, elaborado e implementado por el equipo de investigación de la Universidad de El Salvador en coordinación con la Unidad de Desarrollo Humano, con el fin de apoyar a la institución en cuanto a seguir cumpliendo su deber de asegurar el bienestar a sus empleados/as; los beneficios serán tanto para las profesionales en proceso de formación y para los/las empleados/as participantes promoviendo así el surgimiento de destrezas y habilidades en el desarrollo personal y profesional de los implicados.

En cuanto a las sesiones se espera que se desarrollen de la siguiente manera:

\*Cada sesión durara 3 horas y 30 minutos como máximo.

\*Se realizaran dos sesiones en una en un mismo horario (sesiones dobles).

\*Sera la sesión doble un día la semana.

\*Se requiere que sea puntual, constante (si por algún motivo falta una, se reincorpora en la siguiente, lo importante es que se asista a la mayoría de sesiones).

\*Cumplir con las orientaciones y tareas asignadas garantizara mejores resultados.

\*Se pedirá mantener apagado el celular o en vibrador para evitar interrupciones.

\*Se mantendrá el secreto profesional, manejando la información personal de cada participante de manera confidencial, mediante la regla de grupo "lo que aquí se dice aquí se queda".

\_\_\_\_\_  
Firma del/la Participante

\_\_\_\_\_  
Jefe del Depto. Dotación del talento

San Salvador, de Agosto del 2016

ANEXO #2.

**DECALOGO “24 horas sin estrés”**

Por amor a mi persona me comprometo  
en las próximas 24 horas a:

- 1. Dormir lo suficiente**
- 2. Comer sanamente**
- 3. Respirar adecuadamente y relajarme**
- 4. Mantener mi mente libre de pensamientos negativos**
- 5. Organizar mi tiempo y ordenar mi espacio**
- 6. Mantener adecuadas relaciones con mi familia, compañeros y amistades.**
- 7. Ejercitar mi cuerpo**
- 8. Dedicar tiempo a hacer lo que me gusta**
- 9. Visitar un lugar nuevo y compartir con mis seres queridos.**
- 10. Reír y disfrutar de la vida**

**Porque la vida solo es una  
Y hay que saberla vivir**

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #3. TECNICA DE RELAJACION

### “Aflojar y soltar”

Busca una posición cómoda, sentado o recostado, como prefieras. Respira profundamente y exhala. Vuelve a inhalar, retén el aire tres segundos y luego exhala en tres tiempos. Respira nuevamente y siente lo placentero que es respirar y el bienestar que esta actividad te produce.

Siente los pies pegados al piso e imagina que sueltas cualquier tensión que haya en ellos. Deja que la tierra la absorba. Concentra tu atención en las piernas y suelta los músculos tensos. Mientras más relajados estén, más tensión se libera. Toma tu tiempo, siente la soltura en tus piernas.

Ahora fija la atención en tus glúteos y abdomen, afloja poco a poco hasta soltar la tensión que encuentres acumulada. De la cintura para abajo, tu cuerpo pesa más y la tensión se libera por los pies; sigue sintiendo cómo la tierra absorbe la tensión.

Respira profundamente y continúa con tu espalda y pecho, siente cómo se va aflojando cada parte de ellos, al soltar la tensión dirígela a los pies para que la tierra la absorba. Tu cuerpo es aún más pesado. Se siente un poco adormecido con esta relajación. Afloja y suelta los brazos, libera la tensión de los hombros. La tensión fluye suavemente hacia los pies, y finalmente, la tierra la absorbe.

Ahora concéntrate en tu cuello. Si es necesario, mueve la cabeza para desplazar la energía negativa atorada en los músculos del cuello. Mientras lo mueves, afloja los músculos de la cara y la quijada, los párpados, la frente, hasta que sientas una relajación agradable y la tensión se vaya a los pies y la tierra la absorba.

Mientras liberas la última tensión del cuerpo, es posible que lo sientas más pesado, que escuches los sonidos que te rodean y que percibas una agradable quietud y tranquilidad en tu cuerpo.

Mientras esta quietud fluye por tu cuerpo, piensa en un paisaje agradable. Es un panorama que te rodea. Escucha los sonidos a tu alrededor, admira la belleza del lugar, observa todos los detalles, siente la temperatura y respira profundamente para percibir cualquier aroma del ambiente. Estas sensaciones te causan gran gozo y alegría. Te sientes pleno y muy satisfecho con todo lo que te rodea. Estas sensaciones te cargan de energía nueva y fresca. Sientes cómo esta energía recorre tu cuerpo y se va instalando en cada parte del organismo. Es un revivir saludable. Cada aspecto del paisaje le brinda mayor vitalidad a cada célula.

Suavemente mueve tus manos y pies para sentir este bien-estar, mueve los hombros y el cuello, las piernas, todo el organismo está tranquilo y con gran vitalidad. Respira un par de veces, y cuando estés listo, regresa y abre los ojos sintiéndote relajado y pleno de energía.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #4. TECNICA "SCORE: PUNTUACION POSTIVA"

<b>S</b>	<b>C</b>	<b>O</b>	<b>R</b>	<b>E</b>
<b>Situación indeseable/síntomas</b>	<b>Consecuencias en la salud o con los demás</b>	<b>Objetivo, que es lo que deseo nueva situación</b>	<b>Recursos, lo que necesito para lograr mi objetivo (que hacer)</b>	<b>Efectos, beneficios para mi vida.</b>

### ANEXO #5. TAREA PARA CASA: Técnica de relajación para combatir el Insomnio

#### RESPIRACION 4 PARA EL INSOMNIO

Respira un par de veces y detecta cómo está tu cuerpo. Ve soltando los músculos que sientas más tensos. Respira de nuevo y siente cómo el oxígeno te va relajando para llevarte a un sueño profundo.

Respira profundo y sostén en cuatro tiempos o segundos el aire, cuenta mentalmente, 1, 2, 3, 4, si se te dificulta sostener segundos el aire, empieza con tres, sostenla y lentamente exhala en cuatro tiempos. Otra vez inhala en cuatro tiempos, sostén en cuatro tiempos y exhala en cuatro tiempos, con esto empieza a relajarte.

Una vez más, respira en cuatro tiempos y piensa en una frase como “enseguida me quedo dormido plácidamente” “duermo profundamente” o “es fácil dormir y descansar”, escoge la frase que más te guste o elabora la tuya. Solo cuida que este formulada en presente simple, positivo y afirmativo.

Respira en cuatro tiempos pensando en tu frase, sosteniendo nuevamente cuatro segundos la respiración, respira y piensa en tu frase, hazlo cuatro veces.

Si necesitas un poco más de relajación, repite lo que acabasde hacer y además de decir la frase en tu mente, visualízatea punto de dormir. Te ves totalmente relajado, tranquilo y cayendo en un profundo sueño. La secuencia sería: respiras en cuatro tiempos, repites tu frase, sostienes cuatro tiempos, te visualizas cayendo en un sueño profundo y sueltas en cuatro tiempos. Repítelo una vez más.

Dependiendo de tu resistencia a dormir, tendrás que repetir este ejercicio varios días. Si no tienes éxito la primera vez, te recomendamos continuar para entrenarte y tranquilizar tu mente y cuerpo.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### ANEXO #6 AUTOREGISTRO DE RESPIRACION Y RELAJACION- Tarea para casa

DIA	HORA	¿COMO LO REALIZO? (respiración, musicoterapia, relajación, meditación)	¿COMO SE SINTIO?
1			
2			
3			
4			
5			
6			

**PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL**

**ANEXO #7 AUTOREGISTRO DE AUTOMASAJE- Tarea para casa**

<b>DIA</b>	<b>HORA</b>	<b>¿COMO LO REALIZO? (Automasaje, Risoterapia, Abrazoterapia)</b>	<b>¿COMO SE SINTIO?</b>
1			
2			
3			
4			
5			
6			



**ANEXO #8 AUTOREGISTROS DE “LOS 5 MENUS” – Tarea para casa**

<b>MENU DEL DIA</b> Fecha	<b>Dormir lo suficiente</b>	<b>Comer sanamente</b>	<b>Respirar adecuadamente y relajarse</b>	<b>Evitar pensamientos negativos</b>	<b>Organizar mi tiempo y ordenar mi espacio</b>	<b>Observaciones</b>
<b>DIA 1</b>						
<b>DIA 2</b>						
<b>DIA 3</b>						
<b>DIA 4</b>						
<b>DIA 5</b>						
<b>DIA 6</b>						
<b>DIA 7</b>						

## ANEXO #9. TECNICA DE RELAJACION

### Futuros motivantes

Imagina una línea de tiempo en el piso: define dónde está tu presente, tu pasado y tu futuro. Voltea hacia tu pasado, regresa caminando unos cinco años en tu línea de tiempo y recuerda cómo eras entonces, cuáles eran tus conductas, tus capacidades, cómo era tu entorno y tus respuestas. Los comportamientos y decisiones de esos años que construyeron tu "yo" actual. Voltea hacia tu presente y regresa ahí.

Ahora ve tu yo actual, ¿cómo es ahora? ¿Cómo te sientes en el presente? Voltea hacia el futuro y visualízate dentro de cinco años, ve cómo todo continúa igual sin hacer ningún cambio. Visualiza qué pasará en tu vida con las mismas conductas y capacidades, sin hacer cambios. Valora si estás satisfecho con ese "yo" sin cambios y sin evolución en ese futuro cercano. Sal de tu línea de tiempo.

Observa bien ese "yo" futuro y qué necesitas para modificarlo y convertirlo en un "yo" más motivante en todos los aspectos de tu vida: en tus relaciones, en el campo profesional, en tus hábitos y en el cuidado de la salud. Respira profundamente.

Regresa a la línea de tiempo en tu presente viendo hacia ese futuro "yo" motivante y vuelve a respirar profundamente. Visualiza tu "yo" motivante con tu objetivo logrado. Mientras avanzas en tu línea de tiempo hacia el futuro, ve, escucha y siente el objetivo logrado y vívelo. Respira una vez más.

¿Qué recurso necesitaste para lograr tu objetivo? Comprueba si estás satisfecho con el logro respecto a ti mismo y a tu entorno.

Voltea a ver el presente y luego el pasado. Ve a tu "yo" de hace cinco años. Date cuenta de que tu "yo" motivante del futuro tiene que ver con el resultado de tu pasado y con las decisiones tomadas en el presente.

Regresa al presente con la sensación de haber logrado ya el objetivo y el cambio en tu vida. Respira profundamente para INTEGRAR.

## ANEXO #10. Psi coeducación de abrazo terapia

Parece increíble todo lo que puede curar, compensar, mejorar y prevenir un simple y amoroso abrazo. Está comprobado que el contacto físico tiene poderes curativos y amplía nuestro bienestar emocional.

Cuando nos tocamos y nos abrazamos con espíritu solidario y alegre, llevamos vida a nuestros sentidos y reafirmamos la confianza en nuestros propios sentimientos. Los abrazos, además de hacernos sentir bien, se emplean para aliviar el dolor, la depresión y la ansiedad. Provocan alteraciones fisiológicas positivas en quien toca y en quien es tocado. Acrecienta la voluntad de vivir a los enfermos. Es de todos bien sabido que cuatro abrazos al día son necesarios para sobrevivir, ocho para mantenerse y doce para crecer como personas”

¿Qué nos brinda un abrazo?

**SEGURIDAD:** No importa cuál sea nuestra edad ni nuestra posición en la vida, todos necesitamos sentirnos seguros. Si no lo conseguimos actuamos de forma ineficiente y nuestras relaciones interpersonales declinan.

**PROTECCIÓN:** El sentirnos protegidos es importante para todos, pero lo es más para los niños y los ancianos quienes dependen del amor de quienes los rodean.

**CONFIANZA:** La obtendremos de la sensación de seguridad y protección que recibimos. La confianza nos puede hacer avanzar cuando el miedo se impone a nuestro deseo de participar con entusiasmo en algún desafío de la vida.

**FORTALEZA:** Quizá pensamos que la fortaleza es una energía desarrollada gracias a la decisión de un individuo pero siempre podemos transmitir nuestra fuerza interior convirtiéndola en un don para el prójimo para confirmar y aumentar la energía ajena. Cuando transferimos nuestra energía con un abrazo, aumentan nuestras propias fuerzas.

**SANACIÓN:** Nuestra fortaleza se convierte en poderosa energía curativa cuando la transmitimos por medio del abrazo. El contacto físico y el abrazo imparten una energía vital capaz de sanar o aliviar dolencias menores.

**AUTOVALORACIÓN:** El reconocimiento de que valemos es la base de toda satisfacción y todo éxito en nuestra vida. Mediante el abrazo podemos transmitir el mensaje de reconocimiento al valor y excelencia de cada individuo.

Veamos algunas clases de abrazos y pregúntate ¿con qué frecuencia y qué tipo de abrazos utilizas tú para sorprender a los tuyos?

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

- Abrazo del oso: es el típico de padres e hijos, donde el más grande envuelve con su cuerpo al más pequeño.
- Abrazo y contacto de mejillas: Uno coloca los brazos sobre los hombros del otro, a la vez que le da un beso en cada mejilla. Implica consuelo, bondad, consideración.
- Abrazo oriental: Ambos entrelazan los brazos con el cuerpo del otro. Se busca el contacto espiritual con todo el cuerpo del otro. Se acompaña con una inspiración y es el más largo. Se ponen en contacto los espíritus de las personas a través del cuerpo físico.
- Abrazo de a tres: Para padres con hijos o varios amigos. Implica consuelo, felicidad. La persona abrazada se siente totalmente a salvo.
- Abrazo de costado: El brazo de uno se pasa por el hombro o la cintura del otro. Ideal para pasear acompañados, disfrutando del paisaje.
- Abrazo de corazón: Largo, intenso, cálido, brota directamente del corazón. Surge en cualquier momento para saludar, recordar fechas especiales, expresar alegría. Ofrece ternura y amor incondicional.



### ANEXO #11. DIETOTERAPIA

Nuestra salud depende en gran medida de lo que comemos. Una alimentación saludable aportara la energía necesaria, refuerza el sistema inmunitario, da vigor, y por lo tanto contribuye a combatir los síntomas de la ansiedad y controlar los efectos del estrés.

Paradójicamente, es muy común observar que las personas que sufren estrés, suelen decir no disponer de tiempo para planificar una alimentación sana y equilibrada; hay quien cuando alguna noche no tiene sueño o no puede dormir, suele comer algo creyendo erróneamente que el comer tiene efectos somníferos.

Para prevenir y tratar el estrés y al ansiedad, es imprescindible prestar atención, a los hábitos alimentarios, conocer cuáles son nuestras necesidades de aporte de energía y nutrientes, y seguir unos horarios fijos de comidas. Usualmente omitimos comidas, el desayuno por ejemplo, el almuerzo y a la cena lo tomamos excesivo, haciendo de nuestra dieta una dieta “agresiva” muy demoda en la actualidad y no es buena para la salud.

### ALIMENTOS RECOMENDADOS

**Cereales integrales** (arroz, trigo, avena), aportan polisacáridos fuente de energía de metabolización lenta que no produce altibajos bruscos en la glucemia (azúcar en la sangre), lo cual favorece y mejora el estado de ánimo. Además aporta vitamina B imprescindible para el metabolismo del sistema nervioso.

**Legumbres:** alubias, frijoles, garbanzos, soya, tienen vitaminas y proteínas.

**Frutas y hortalizas crudas:** su elevado contenido de vitaminas fortalecen el sistema inmunitario que el estrés deteriora. El contenido de potación (concentrado mayormente en el guineo) es adecuado para prevenir la hipertensión arterial, que es sumamente frecuente que se asocie al estrés.

**Frutos secos:** almendras, avellanas, nueces, entre otras por su alto contenido de vitamina B, cinc y magnesio aportan beneficios al metabolismo del sistema nervioso.



**Bebidas naturales:** el agua, los jugos naturales de frutas y hortalizas, favorecen la salud en general y reducen la vulnerabilidad al estrés y la ansiedad.



### ALIMENTOS QUE SE DEBEN REDUCIR:

**Grasas saturadas y colesterol:** todos los alimentos que contengan ácidos grasos saturados derivados de la leche entera, las margarinas hidrogenada, las carnes y grasa de origen animal fritos, favorecen el exceso de colesterol y obesidad.

**Sal:** en exceso en las comidas.

**Chocolate:** por su alto contenido de teobromina, s sustancia que ejerce un efecto estimulante del sistema nervioso central similar al de la cafeína aunque no tan intenso.



**Eliminar:** carbohidratos refinados como dulces, harinas blancas y sus derivados. Bebidas alcohólicas, debido a que estimulan el sistema nervioso simpático, incrementado los niveles de adrenalina lo mismo que ocurre cuando hay estrés. El café por su alto contenido de cafeína.

### SUPLEMENTOS ALIMENTARIOS.

Las vitaminas y minerales son sustancias presentes en cantidades variables en algunos alimentos y que resultan imprescindibles para el adecuado funcionamiento del organismo.

**Vitaminas del grupo B:** intervienen en el metabolismo del sistema nervioso, por lo que es preciso evitar su déficit si padece estrés, si presenta los síntomas como: fatiga, dolor de cabeza, trastorno del sueño, náuseas, molestias abdominales, entre otros. Se encuentra en cereales integrales, legumbres, coliflor, tomate, papas.

La vitamina B6 se encuentra en el hígado, pollo, carne de cerdo, el pescado, plátano, aguacate, ciruelas, coliflor, patatas, productos de grano integral, entre otras,

interviene en la producción de glóbulos rojos y anticuerpos, refuerza el sistema digestivo y nervioso.

Vitamina B6 (mg por 100g)					
 Pistachos 1,7 mg	 Hígado de pavo 1,0 mg	 Atún 0,9 mg	 Semillas de girasol 0,8 mg	 Sésamo 0,8 mg	 Salmón 0,6 mg
 Maíz 0,6 mg	 Avelanas 0,6 mg	 Carne 0,5 mg	 Lentejas 0,5 mg	 Albaricoques secos 0,5 mg	 Plátanos 0,3 mg

### Vitamina C:

Interviene en el metabolismo de neurotransmisores, como la norepinefrina implicada en el estado de vigilia, atención y la concentración que se hayan afectados en las situaciones de estrés. Participa en la defensa inmunitaria en la lucha contra infecciones, lo cual cuando ha habido presencia de estrés es reducida esta defensa.

**Frutas con vitamina C:** cereza, fresas, limón, guayaba, kiwi, mango, naranja. Verduras: berro, coles de brisuela, espinaca, perejil, repollo, pimientos, tomates.



### CONSEJOS DIETETICOS



Hacer **tres comidas al día**, a horas regulares, reposadamente y con una buena masticación. La cena debe

tomarse unas **2-3 horas antes de acostarse**, de manera que ya haya realizado la digestión para que el sueño y el reposo sean más placenteros y el sistema nervioso recupere su equilibrio. La **alimentación vegetariana**, libre de grasa animales, mejora la circulación sanguínea cerebral y por lo tanto el funcionamiento del sistema nervioso.

**Evitar- hábitos alimentarios que estimulan el estrés y la ansiedad:**

Comer de pie, "con prisas"

Comer algo entre comidas, y luego los refrigerios.

Comida rápida. Los fritos y comidas condimentadas con salsas y picantes.

El ayuno prolongado.

## ANEXO 12. “TIPS PARA MEJORAR LA ORGANIZACIÓN DEL TIEMPO”

### PARTE I

#### 1. Hacer un horario



Obtén un calendario o una agenda. Asegúrate de que el calendario tenga el espacio apropiado para listar tus tareas. Algunos calendarios ofrecen planificadores semanales, diarios o por hora. También puedes usar un cuaderno. Elige lo que se adapte mejor a tus deseos y necesidades. Elijas lo que elijas, comprométete con tu decisión. No trates de tener una agenda para el trabajo, una para la escuela, etc. Todo debe estar en un lugar.

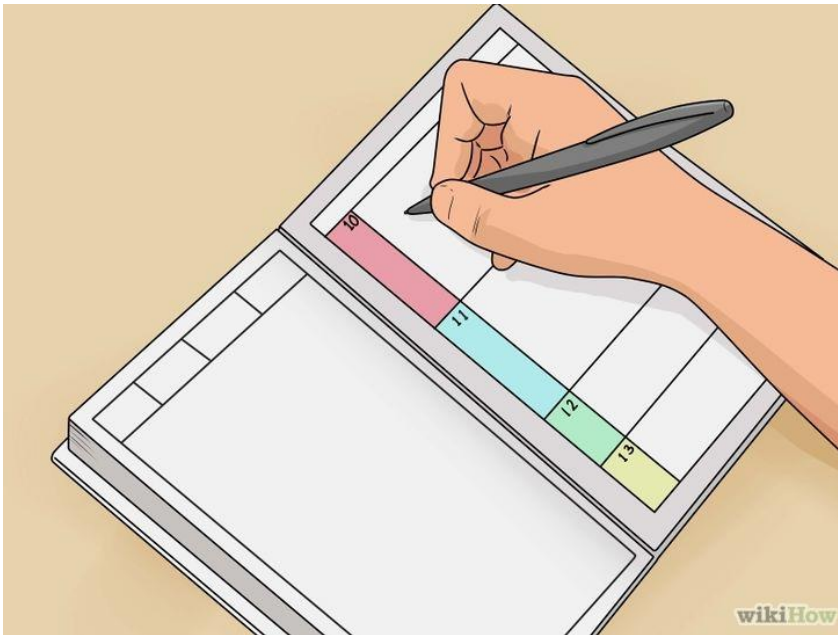
- También existen muchos calendarios digitales para tu teléfono o laptop que pueden sincronizarse en todos tus dispositivos electrónicos de tal manera que siempre tengas acceso a tu calendario en donde estés. Asimismo, hay un número de aplicaciones que pueden ayudarte a organizar tu día con recordatorios y cronómetros.

- Podría ser recomendable elegir un calendario digital o físico que tenga un poco de espacio adicional para que puedas añadir notas a tu horario. Esto puede ayudarte a mantener un registro no solo de lo que hayas hecho sino cómo lo hiciste o cómo te hizo sentir. Por ejemplo, tal vez debajo de la sección “Ir al gimnasio” en tu calendario, no solo quieras tacharlo sino también anotar: “¡Corrí 1,6 km extra hoy y se sintió muy bien!”. Añadir notas puede ayudarte a mantener un mejor registro de tu comportamiento.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

•Si vas a cambiar de un calendario físico a uno digital, podrías encontrar las cosas un poco desordenadas por un par de días a medida que te acostumbres al nuevo sistema. Mantén ambos contigo durante los primeros días y revisa para asegurarte de no olvidar nada ni programar dos tareas a la misma hora.

### 2. Organiza tus tareas



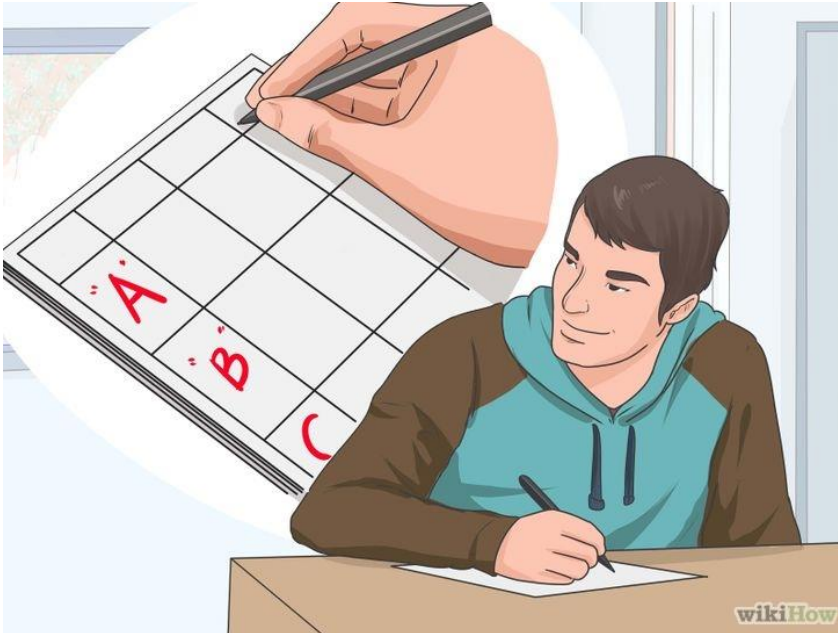
Organiza tus tareas. Los calendarios electrónicos te permiten clasificar diferentes tareas por colores. Por ejemplo, puedes asignarle el color rojo a las cosas relacionadas con el trabajo, azul a las cosas relacionadas con la escuela, verde a las tareas domésticas, anaranjado a las vacaciones y rosa al ejercicio. También puedes hacerlo fácilmente si usas un calendario de papel o un cuaderno; simplemente usa bolígrafos, lápices o resaltadores de colores. Una vez que hayas diferenciado los diversos tipos de tareas que necesitas organizar, puedes trabajar para priorizarlas.

•Organizar y clasificar tus tareas por colores también te ayudará a visualizar y entender a qué le dedicas mucho de tu tiempo. Por ejemplo, podrías ver que hay mucho rojo (trabajo) y verde (tareas domésticas) en tu horario, pero muy poco rosa (ejercicio). Notar la escasez de ejercicio podría ayudar a motivarte para intentar programar más tiempo para ello.



## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### 3. Marca tus tareas prioritarias



**Marca tus tareas prioritarias.** Una vez que hayas decidido cómo priorizar tus tareas, márcalas en tu horario. Puedes repasar tu horario diario y escribir “A” al lado de cada artículo importante que debes realizar primero, “B” junto a tareas que debes terminar antes de mañana, “C” junto a las tareas que debes terminar para el viernes y así sucesivamente.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### 4. Programa tiempo para cada tarea



Programa tiempo para cada tarea. Escribe cuánto tiempo esperas pasar en cada tarea. Por ejemplo, podrías haber programado tiempo en un día dado para estudiar (2 horas), ejercitarte (1 hora), escribir 2 correos electrónicos (30 minutos) y pasear al perro (30 minutos). Es clave permitirte la cantidad de tiempo necesario para completar cada tarea; solo te estresarás si programas un horario demasiado ajustado y no eres realista acerca de la cantidad de tiempo que tardan las cosas.

- Recuerda incorporar tiempo de viaje en tu horario. Por ejemplo, ¿necesitas manejar desde la biblioteca donde estudias al gimnasio?

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### 5. Añade más tiempo a tu horario



Añade márgenes de tiempo a tu horario. La mayoría de las personas generalmente subestiman la cantidad de tiempo que toman las tareas. Considerar todo el tiempo que implica incluso prepararse para hacer ciertas tareas y relajarse después te ayudará a organizar tu día con más precisión.

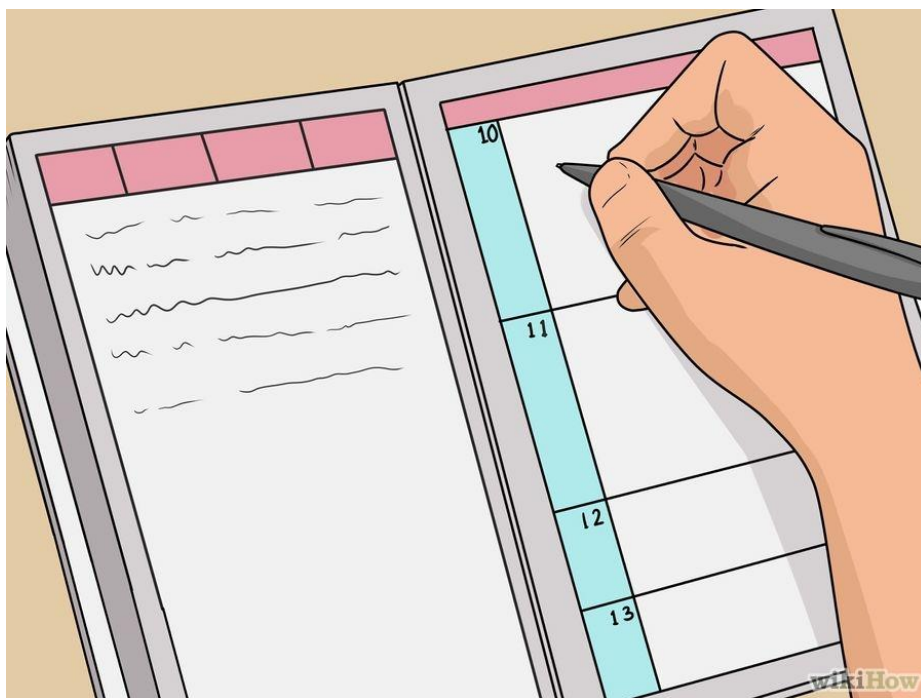
- Siempre trata de sobreestimar cuánto durará algo por unos cuantos minutos. Trata de añadir un 25 % al tiempo que asignes para las tareas en tu horario. Por ejemplo, programa algo que técnicamente tome 4 minutos por 5 minutos, las tareas que técnicamente tardan 8 minutos por 10, y así sucesivamente. Estos minutos adicionales se sumarán y proveerán un margen que puede ayudarte a evitar que llegues tarde o te retrases.

- Pregúntate si hay alguna tarea pequeña adicional alrededor de las tareas más grandes que necesites tomar en cuenta en tu horario. Por ejemplo, ¿necesitas bañarte después del gimnasio? ¿Usualmente terminas hablando con un amigo por 15 minutos en el vestidor? La mayoría de las personas descubren que su ejercicio programado de 1 hora más bien dura alrededor de dos horas.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### 6. Deja un espacio en tu horario

Deja espacio en tu horario. Mantén un poco de espacio libre al final de tu horario para tareas o cosas de prioridad baja que tengas que hacer más adelante en la semana. Si tienes tiempo hoy o en cualquier otro punto durante la semana, puedes comenzar a trabajar en esas tareas para adelantar. Estas tareas adicionales podrían incluir revisar tu armario u organizar tu sistema de declaración de impuestos en casa. Estas son tareas de prioridad baja que con el tiempo te gustaría terminar pero no son urgentes ni están atadas a una fecha límite específica.



# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## PARTE II

### 1. Ceñirte al horario



Revisa tu calendario o agenda. Acostúmbrate a revisar tu calendario cada mañana y cada noche para prepararte para el día siguiente. Asimismo, todos los días debes programar unos cuantos minutos, tal vez después de tomar tú café matutino, o durante tu viaje diario, para revisar qué necesitas hacer para el día y añadir nuevas cosas o tachar cosas viejas.

- ¡Evaluar y trabajar en tu horario por unos cuantos minutos antes de abordarlo puede ser una buena manera para empezar tu día motivado!
- Usa la alarma en tu teléfono o computadora para recordarte ciertas tareas o citas. Por ejemplo, muchas citas de doctores o dentistas se reservan por adelantado. Puede ser útil programar un recordatorio que suene una alarma aproximadamente una semana antes de la cita. De esa manera, puedes planear como corresponde.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### 2. Completa tus tareas en orden de prioridad

**Completa tus tareas en orden de prioridad.** Ya habrás designado tu lista de prioridades en tu horario, así que ocúpate de ellas ininterrumpidamente





## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### 3. Modifica tu horario



Modifica tu horario según sea necesario. Aunque debes tratar de ceñirte lo más que puedas a tu horario, a veces pasan cosas y necesitas hacer modificaciones. Mueve las tareas más flexibles o de menor prioridad para otro día en caso de que surja una emergencia, complicación o conflicto con el horario.

- Sin embargo, ten cuidado de no dejar que tus tareas se acumulen y se desborden con demasiada frecuencia al día siguiente. Si notas que esto pasa muy seguido, trata de darte más tiempo para cada tarea en el día programado, en lugar de tener que reorganizar los siguientes días.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### 4. Tachas las tareas que estén completas

Tacha las tareas que estén completas. ¡Esto puede ser muy satisfactorio para muchas personas! Recuerda transferir las tareas incompletas al horario del día siguiente.





## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

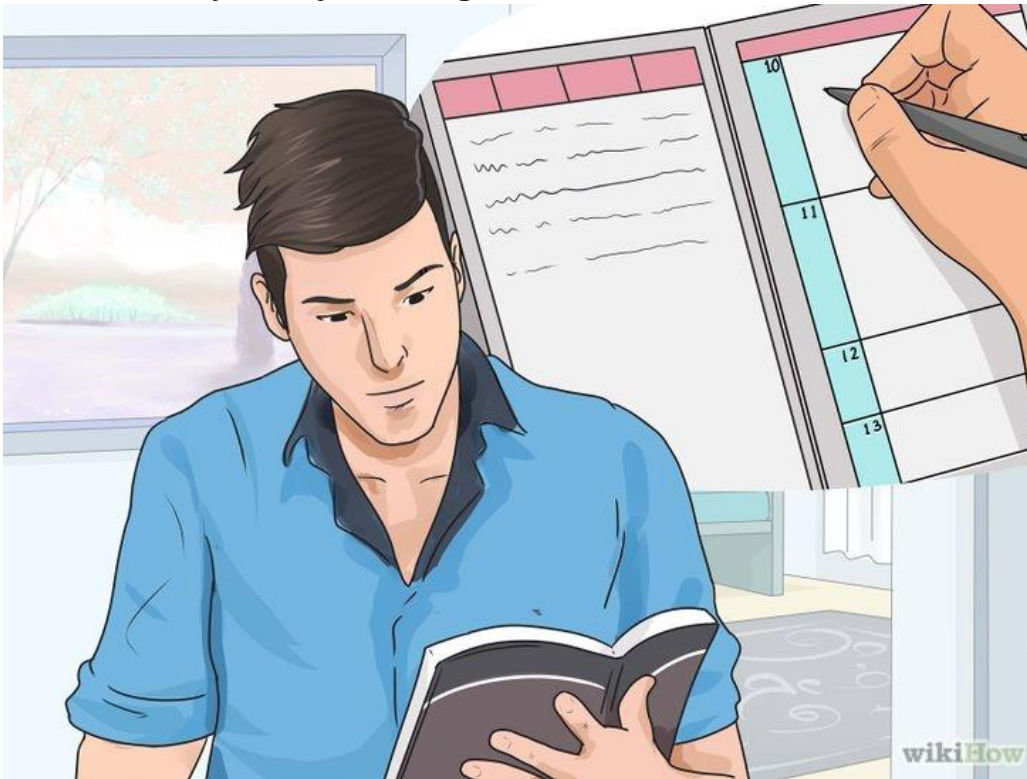
### 5. Prémiate



**¡Prémiate!** Es importante darte un poco de refuerzo positivo después de haber completado tus tareas y haberte ceñido a tu horario. Después de haber completado tus tareas para el día, prémiate con un baño relajante, tu programa de televisión favorito o un dulce. Te sentirás hábil y merecedor de dichos premios cuando los hayas ganado

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### 6. Evalúa y haz ajustes según sea necesario.



Es importante revisar de vez en cuando para determinar si tu horario está funcionando para ti. Una forma de hacerlo es observar tu agenda diaria evaluando al mismo tiempo tus propios estados de ánimo y sentimientos. ¿Ves más que nada marcas de verificación al lado de las tareas y generalmente te sientes positivo y productivo? Si tu respuesta es sí, ¡entonces tu horario probablemente está funcionando bien para ti!

- Sin embargo, si notas que aplazas demasiadas tareas para el día siguiente (y luego para el día después de ese, y así sucesivamente) y te sientes desmoralizado, probablemente debes hacerle algunas modificaciones a tu horario.

- Identifica las áreas problemáticas mirando tu agenda y viendo qué se retrasa. Podrías necesitar reevaluar y reordenar tus prioridades si la tarea que se queda a medio camino es importante para ti (como el ejercicio). También podrías necesitar reconsiderar el tiempo asignado para cada tarea. Por ejemplo, en vez de darte 2 horas en la mañana para alistarte, considera reducir dicho tiempo a 1 hora tres días a la semana y programar 30 minutos para trotar con el tiempo extra que se haya desocupado.

## **PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL**

- Ten en cuenta que reorganizar tu horario es común y completamente normal. Toma tiempo para que las personas desarrollen una rutina que funcione mejor para ellas.

## **ANEXO #13. TECNICA DE RELAJACION MUSCULAR**

### **Auto masaje en el cuello**

Empezamos con un suave masaje de amasamiento y pequeños pellizcos hacia la nuca, partiendo desde el centro del cuello.

- Se debe atender también la zona de los hombros aplicando un masaje similar al desarrollado en la espalda.
- Amasamiento desde la base del cuello hacia un hombro y después hacia el otro.
- Otro movimiento consiste en movimientos circulares con la base de los dedos alrededor de los músculos laterales del cuello, tras los maxilares.
- Levantamos la cabeza del paciente lentamente, la llevamos con mucha suavidad hacia un costado sosteniendo con una mano el mentón, con la otra masajear en forma de amasamiento el costado del cuello hasta los hombros, primero de un lado y después del otro. Tomamos la cabeza, una mano sobre la cúspide y la otra sobre el mentón. Suavemente la giramos hacia los dos lados.
- Volvemos a apoyar la cabeza sobre los brazos y masajear los hombros.
- Terminamos con presiones sobre los brazos desde el hombro hasta las muñecas, y volviendo hasta el hombro de la misma forma.

**PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL**

**ANEXO #14. AUTOREGISTROS DE “LOS 5 MENUS” – Tarea para casa**

<b>MENU DEL DIA Fecha</b>	<b>Adecuadas relaciones familiares/amigos</b>	<b>Ejercitarme o hacer un deporte/caminar</b>	<b>Dedicar tiempo a lo que me gusta</b>	<b>Visitar un lugar nuevo</b>	<b>Reír y disfrutar de la vida</b>	<b>Observaciones</b>
<b>DIA 1</b>						
<b>DIA 2</b>						
<b>DIA 3</b>						
<b>DIA 4</b>						
<b>DIA 5</b>						
<b>DIA 6</b>						
<b>DIA 7</b>						

**ANEXO #15. EVALUACION DEL ÁREA ESTILO DE VIDA Y SINTOMAS**

¿Qué técnicas le gusto más? ¿Por qué razón?

---

---

---

¿Qué técnicas no le gusto? ¿Por qué razón?

---

---

---

---

De una escala del 1-10 como califica el desempeño del equipo de facilitadoras que implementan el programa en el que participa:

Necesita mejorar	0-5	
Bueno	6-7	
Muy Bueno	8-9	
Excelente	10	

Si tiene alguna sugerencia o recomendación para las sesiones posteriores, nos gustaría que la describiera a continuación:

---

---

---

---

ANEXOS  
DEL  
AREA 2:  
RELACIONES  
INTERPERSONALES

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #16. TEMA: RELACIONES INTERPERSONALES.

El ser humano desde hace siglos es un ser social, ya sea por necesidades de seguridad, pertenencia, afecto o supervivencia, las personas han decidido formar sociedades de gran tamaño así como sociedades pequeñas de mayor cercanía. La interacción humana ha evolucionado a lo largo del tiempo y a medida ha avanzado la sociedad siendo cada vez más complejas.

Uno de los medios donde son de gran necesidad el establecimiento de relaciones interpersonales funcionales es el ambiente laboral. El trabajo es el principal medio de sustento de la sociedad y por consiguiente tiene una gran relevancia en la vida y estado de ánimo de las personas.

A partir de esto surge la interrogante:

### ¿Cuál es la importancia de las relaciones interpersonales en el ambiente laboral?

La mayoría de los medios de trabajo son de actividad grupal, por consiguiente requiere un nivel aceptable de comunicación, cooperación e identificación entre los miembros de un grupo de trabajadores. Es a partir de unas adecuadas relaciones interpersonales que puede crearse una mejor interacción de grupo y finalmente mejorar como institución.

Las relaciones interpersonales influyen en muchas áreas en el trabajo como el clima laboral, productividad, atención al cliente, trabajo en equipo, satisfacción laboral entre otros.

Uno de los aspectos más importantes de las relaciones entre las personas es la comunicación, ya que a través de ella logramos intercambiar ideas, experiencias y valores; transmitir sentimientos y actitudes, y conocernos mejor. La comunicación nos permite expresarnos y saber más de nosotros mismos, de los demás y del medio en que vivimos.

La comunicación nos sirve para expresar lo que sentimos, lo que necesitamos y lo que pensamos de los demás, para entender el mundo que nos rodea y para ser escuchados; también, para conocer a las personas con las que nos relacionamos diariamente.

A pesar del papel tan importante que tiene la comunicación en nuestra vida, no siempre se da de manera fácil y no siempre nos comunicamos bien, Por ejemplo, a veces al hablar con nuestros padres o amigos podemos sentir que no nos entienden o que no hablan nuestro “idioma”, situación que nos puede desanimar y hacernos sentir incomprendidos.

Para solucionar esto es necesario que desarrolles los siguientes valores:

**Empatía:** La empatía es entender lo que otro individuo siente y responder en consecuencia.

Cuando tu amiga se siente triste por algo y tú sientes y comprendes su pena, entonces eres una persona empática.

**Asertividad:** Es la capacidad de expresar sentimientos, ideas y opiniones de manera libre, clara y sencilla, comunicándolos en el momento justo y a la persona indicada.

**Respeto:** Es el valor que implica reconocer, apreciar y valorar las cualidades más positivas de los demás, tanto como sus derechos y su dignidad.

**Tolerancia:** Es el valor que implica aceptar la existencia de las ideas, creencias o prácticas de los demás, aun cuando estas sean diferentes a las propias.

**Trabajo en equipo:** es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común



## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

**Resolución de conflictos:** es el compendio de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos sociales.

Todos podemos desarrollar estos y muchos otros valores, solo necesitamos confiar más en nuestras habilidades, poniéndolos en práctica podemos llevar a cabo en nuestro lugar de trabajo o en cualquier otra área de nuestra vida, relaciones interpersonales adecuadas y beneficiosas para nosotros.

### Para mejorar las relaciones interpersonales:

1. Trata a los demás como deseas ser tratado: Esperar que las demás personas te traten de manera cordial, respetuosa y que valoren la persona importante que eres, es algo ilógico cuando no eres una persona que trata a las personas teniendo en cuenta estos parámetros con los que esperas ser tratado. Recuerda que de la manera en la que seas con otros de la misma forma los otros serán contigo.

2. Saludar con cordialidad: Cuando saludes a la gente hazlo de buena manera, con gusto y alegría, que se note que estas feliz y que irradies esa energía positiva que pueda inyectar de buenas vibras a otros. Un saludo forzado y sin cordialidad no transmite un mensaje positivo, en ese caso sería mejor no ofrecerlo.

3. Ofrecer una sonrisa: Somos la única especie sobre la tierra que tenemos la capacidad de sonreír, entonces porque no aprovechar este regalo para ofrecer un poco de alegría a otros. Una simple sonrisa no te cuesta nada y si puede causar una reacción sumamente positiva en otros.

4. Prestar tu apoyo cuando creas que puede ser necesario: Muchas veces encontramos a otras personas que se encuentran estresadas y colmadas por tantas responsabilidades que necesitan de una mano para que puedan sentirse un poco más relajados, si esta en tus manos prestar un tipo de apoyo, a veces con pequeñas cosas hacemos grandes acciones en la vida de otros. Fíjate que puedes hacer por otros para ayudarles a aligerar su carga, y toma acción siempre que te sea posible. La gente te lo agradecerá y estará muy feliz de contar contigo.

5. Agradecer: Ser una persona agradecida con todo aquello que llega a nuestra vida es un hábito que deberíamos cultivar todo el tiempo. Agradece a Dios por cada bendición que hay en tu vida, agradece a otros el apoyo que te ofrecen, y no olvides pronunciar la palabra mágica siempre que recibas una mano amiga en lo que sea que estés haciendo "GRACIAS" es una sencilla palabra, que agrada mucho a los oídos de otros.

6. Pedir las cosas Por favor: Algo que podría ser muy desagradable a los oídos de cualquiera es el hecho de escuchar a alguien que espera que hagan algo por él, exigiéndolo, de manera descortés. Otra palabra poderosa que logra que la gente te presente apoyo con gusto es "POR FAVOR" una petición hecha de forma respetuosa, cordial y acompañada de estas palabras logran más que una exigencia o demanda inmediata.

7. Cultivar la paciencia: La paciencia es una virtud que podemos aprender a desarrollar, realmente a veces nos cuesta mucho entender que lo todas las personas actúan de la misma forma que nosotros, tienen otro entendimiento, diferente ritmo para hacer las cosas y en general funcionan totalmente diferente y esto requiere paciencia para que podamos lograr una relación basada en la comprensión y el buen trato. Si la paciencia no es una de tus virtudes preocúpate por cultivarla pues te ayudará a mejorar tus relaciones interpersonales más de lo que crees.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

8. Cultivar la tolerancia: Esta característica va muy de la mano con la paciencia y la empatía, tolerancia significa respetar a otros en su totalidad, sin importar que sea diferente a nosotros, si sus preferencias son opuestas o si no cuadran con lo que consideramos perfecto. La tolerancia nos permite aprender a convivir con todas las personas, pues todas tenemos los mismos derechos al vivir en este planeta.

9. Predicar con el ejemplo: La mejor forma de enseñarle a otra persona como tratar bien a otros es siendo tú el ejemplo de ello, seguir los principios del buen trato de manera que otros tengan ese modelo a seguir facilitará que otros deseen seguir tu modelo.

10. Ponerte en el lugar de los demás: Cultivar la empatía, es algo importante para mejorar en las relaciones interpersonales y mejorar en cualquier campo de nuestra vida. Cuando aprendemos a ponernos en los zapatos de los demás, podemos comprender la situación que están viviendo y lograr pensar en cosas que podrían ayudarles a mejorar su situación. No se trata de justificar sus decisiones y sus errores, solamente adentrarnos en lo que esa otra persona piensa, siente y la forma en la que ve su mundo de manera que podamos entender porque su reacción. La gente encontrará muy agradable el saber que tienes la capacidad de entenderlo al mismo tiempo que lo escuchas y le ayudas a buscar una solución a sus preocupaciones.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO # 17: TEMA: EMPATIA.

¿Qué es la empatía?

Es la capacidad de ponerte en los zapatos del otro y de esa manera conocer su sentir; consiste en entender al individuo y responder en consecuencia. Tiene que ver con la inteligencia emocional y lleva a la persona a ser más exitosa en todas las áreas de su vida.

A diferencia de lo que se cree popularmente, la empatía no es la capacidad de sentir lo que el otro siente. Si fuera así estaríamos sufriendo altibajos emocionales durante todo el día. La empatía es entender lo que otro individuo siente y responder en consecuencia.

El origen de la empatía

La ciencia dice que el origen de la empatía son las neuronas espejo, las cuales se activan en respuesta a los actos y emociones de los demás, en una especie de intento del cerebro por experimentar lo que el otro experimenta. De ahí, por ejemplo, que bosteces cuando el otro bosteza. El bostezo es la empatía en su máxima expresión.

El grado de empatía varía mucho entre personas aunque habitualmente es mayor entre gente del mismo sexo, edad, raza o grupo social. De nuevo, lo que nos hace similares nos une. También se ha postulado que las mujeres son más empáticas porque evolutivamente necesitaron entender mejor qué significaban los gestos y lloros del bebé. Por eso sus habilidades sociales están mucho más desarrolladas.

**Pero, ¿por qué es importante en la vida laboral?**

Las organizaciones, sin lugar a dudas están formadas por personas y la mayoría de las labores a realizar tienen que ver con relaciones interpersonales.

Cuando estas relaciones, son óptimas puede tenerse un clima laboral sano; los miembros se sienten muy a gusto de trabajar en dicha organización, incrementando así su productividad. Es por esto que la empatía es de gran importancia, pues promueve relaciones laborales (y de cualquier tipo) íntegras.

Mientras más empatía dentro de una organización...más capacidad de relacionarse adecuadamente con los que le rodean se cultiva una buena relación laboral, se minimizan problemas y se fomenta estabilidad, más comprensión en profundidad de los mensajes del otro.

**UNA PERSONA EMPATICA TIENDE A**

Entender a los demás, Ser estable emocionalmente, Ser alegre y optimista, Saber dar y recibir, Controlar sus emociones, Superar dificultades, Y la buena noticia es que la empatía se puede aprender y fomentar siempre.

Así pues, ser empático tiene varias ventajas:

1. **Caerás mejor a la gente.** Las personas empáticas tienen un círculo social más amplio, son “populares”.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

2. **Serás mucho más persuasivo.** La capacidad de entender y ponerte en el lugar del otro te permitirá saber qué puedes ofrecer a esa persona para que confíe en ti.
3. **Te convertirás en el centro de atención y te harás escuchar.** Los empáticos se comunican de forma eficaz y suelen tener unas relaciones sociales más satisfactorias porque habitualmente hablan de cosas que importan a los demás.
4. **Mejorarás tu capacidad de liderazgo y motivación** cuando empieces a entender los deseos y necesidades de la gente.
5. **Comprenderás rápidamente qué les pasa a los demás** a través del lenguaje no verbal, y podrás reaccionar en consecuencia.

### 6 ejercicios para mejorar tu empatía

La clave para ser más empático es **aprender a ponerse en el lugar del otro**, dejando de ser tú por un momento y entendiendo los deseos y miedos de tu interlocutor sin estar pendiente de lo que vas a decir a continuación. Es casi como meditar. Veamos algunas formas de conseguirlo.

1. **Deja de escuchar durante 5 minutos y fíjate en otras cosas.** A menudo damos más valor al significado de las palabras que al resto de información que somos capaces de percibir. Tono, postura, expresión, mirada, silencios... Captas toda esa información de forma inconsciente, pero tu raciocinio la oculta al dar más importancia a las palabras textuales. Así pues, haz callar a tu razón y dale una oportunidad a tu intuición.
2. **Para entender a alguien intenta imaginarte qué le motiva a hacer lo que hace.** Piensa en alguna dificultad que pueda encontrarse día a día. Si es un comerciante, puede que el negocio le esté flojeando, los ingresos no sean los de antes y le cueste más pagar el alquiler. ¿Reflexionar sobre eso un momento antes de hablar con él puede incrementar tu empatía? Seguramente sí.
3. **Haz que la otra persona también ponga de su parte.** Para que se abra más sencillamente pregunta *¿Cómo estás?* y espera. Gira tu cuerpo hacia ella ofreciéndole toda tu atención. No lo hagas sólo por cortesía. Incluso tocarla ligeramente en la parte superior del brazo puede hacer que se sienta más comprendida y libre de expresarse, como demuestra este estudio.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

4. **Con lo que te diga, ni se te ocurra exponer tus conclusiones.** Evita decirle *“Tu problema es que...”*. Si percibe que le entiendes no se sentirá solo en su problema y se abrirá más. Si cree que le vas a sermonear, se cerrará.
5. **Parafrasea y reformula su mensaje añadiendo la emoción que creas que está experimentando.** *“Así que nadie te ha llamado en dos semanas... Creo que eso te puede hacer sentir solo, ¿es así?”*. Se sentirá más comprendido y lograrás que pase de hablar de hechos a hablar de emociones. Y esa es la clave de la empatía
6. **Sal varias veces al día de tus zapatos para ponerte en los de los demás.** Esfuérzate durante un tiempo en hacer todo esto y dentro de poco te sorprenderás a ti mismo haciéndolo de forma casi inconsciente. Habrás logrado mejorar tu empatía.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #18: Dinámica EJERCICIOS PARA APRENDER EMPATIA

**Ejercicio 1.** Imagina que estás en una burbuja donde las palabras no se oyen, sólo puedes ver gestos, miradas, intenciones... Dale una oportunidad a la intuición, y deja que la razón aprenda de ella. Como persona sensible que eres, empezarás a fijarte en otras cosas que antes pasaban desapercibidas, verás una persona que pide ayuda, donde antes escuchabas palabras de ira, sonreírás a los gestos de cercanía, imperceptibles cuando las palabras dominan una conversación... Todo esto te ayudará a comprender al otro, yendo más allá de él y de ti.

**Ejercicio 2.** En una conversación con alguien, interesarte por su persona, esto hará que la conexión entre los interlocutores mejore desde el primer momento, se fomenta la comunicación verbal y no verbal. Deja que se exprese, y piensa que si hace lo que hace o dice lo que dice, es porque tiene sus motivos, un mal día, presiones familiares, motivos económicos, preocupaciones de salud... Escucha, escucha, y escucha... No juzgues, sólo escucha. Te sentirás bien al ver que la otra persona confía en ti y te cuenta todo lo que le preocupa, será el primer paso a un entendimiento entre ambos que deberás potenciar continuamente. Aprender a escuchar es fundamental.

**Ejercicio 3.** Cuando alguien te cuente algo, una vez escuchado el mensaje adecuadamente, será interesante poner nombre a las emociones que se experimenten, esto ayudará a conocerte mejor y por supuesto, ayudarás a tu interlocutor. La misión de “emocionalizar” las palabras es un ejercicio muy enriquecedor para el desarrollo último de la empatía.

**Ejercicio 4.** Con cada acontecimiento que te surja, sal de tus zapatos un momento y practica la empatía. Todos los días ponte en el lugar del otro un tiempo, aunque no sea siempre o de la manera más perfecta, poco a poco, hazlo y veras como luego ejercitaras la empatía sin mayor esfuerzo. Al final, ser empático será algo tan cotidiano como sonreír.

**Ejercicio 5** (leído por la facilitadora): Escribe el nombre de una persona que no te agrada, y da detalles de aquello que no soportas, que no te gusta... Si es conocida es mejor, porque ayudará a concretar más los motivos del rechazo que produce. Una vez realizado esto, ponte en su lugar sin juzgarla, y describe las consideraciones que crees tú de porque ella o él es así y actúa de esa forma, piensa que como persona intenta sobrevivir como todos, y que tiene sus razones para actuar como lo hace, y para ser como es. Y por último, describe un comportamiento propio negativo, algo que no te guste de ti mismo, con la suficiente autocrítica para que el ejercicio tenga resultado, luego piensa, escribe y reflexiona como este comportamiento a dañado a los demás.

**CONCLUSION:** Todos los humanos tienen las mismas motivaciones e inquietudes, lo único que cambia es el momento y lugar en el que se encuentra los obstáculos. Por esto, entender a los demás, es una de las herramientas fundamentales y más potentes de la socialización.

Hacer un esfuerzo por ser empático, motiva la mejora en las relaciones personales, y si en algún momento, es uno mismo quien necesita ser escuchado, ayudado... Aquella persona que se sintió cobijada cuando se le escuchó, actuará de la misma manera con sus similares. La empatía es contagiosa, propagarla es labor de todos y cada uno, para una sociedad más armoniosa y feliz.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #19: TAREA PARA CASA: "ASI PRACTICO MI EMPATIA"

**Indicación:** En el cuadro siguiente deberá registrar, de manera PERSONAL, situaciones donde considere que haya puesto en práctica su empatía con algún compañero o compañera de trabajo, si experimentara una situación donde NO pusiera en práctica su empatía, deberá de igual manera registrarla. Esto le permitirá a usted ser consiente poco a poco de como la empatía mejora sus relaciones interpersonales.

**RECUERDE**  
**que ...**

*"...la buena noticia es que la empatía se puede aprender y fomentar siempre."*

DESCRIPCION DE LA SITUACION	EMOCIONES EXPRESADAS	VALORES PUESTOS EN PRACTICA	APRENDIZAJE

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #20: TEORÍA “LA COMUNICACIÓN ASERTIVA”

La comunicación es un fenómeno inherente a la relación que los seres vivos mantienen cuando se encuentran en grupo. A través de la comunicación, las personas o animales obtienen información respecto a su entorno y pueden compartirla con el resto.

Las formas de comunicación humana pueden agruparse en dos grandes categorías: la comunicación verbal y la comunicación no verbal:

- La comunicación verbal se refiere a las palabras que utilizamos y a las inflexiones de nuestra voz (tono de voz).
- La comunicación no verbal hace referencia a un gran número de canales, entre los que se podrían citar como los más importantes el contacto visual, los gestos faciales, los movimientos de brazos y manos o la postura y la distancia corporal.

El **proceso comunicativo** implica la **emisión de señales** (sonidos, gestos, señas, etc.) con la intención de dar a conocer un **mensaje**. Para que la comunicación sea exitosa, el **receptor** debe contar con las habilidades que le permitan **decodificar el mensaje** e interpretarlo. El proceso luego se revierte cuando el receptor responde y se transforma en emisor (con lo que el emisor original pasa a ser el receptor del acto comunicativo).

Ser asertivos significa expresar pensamientos y sentimientos de forma honesta, directa y correcta. Implica respetar los pensamientos y creencias de otras personas, a la vez que se defienden los propios. Expresar adecuadamente los sentimientos y deseos requiere de una importante habilidad personal e interpersonal.

La asertividad es una habilidad social y comunicativa que se encuentra en un término medio entre la pasividad y la agresividad. A menudo es confundida erróneamente con esta última, puesto que la asertividad implica hacer valer nuestra posición de manera firme y persistente. Sin embargo, ser asertivo significa mucho más que manifestar nuestro punto de vista.

Cuando interactuamos con los demás muy habitualmente tendemos a adoptar posturas agresivas o pasivas. Expresarse de forma inapropiada suele ser el resultado de falta de confianza en uno mismo. La asertividad, en cambio, no se considera pasiva ni agresiva, sino que se trata de una **conducta equilibrada**.

### **Conducta pasiva ≠ asertiva**

Identificar una conducta pasiva o no asertiva es sencillo: las personas que se comportan de esta forma buscan continuamente agradar a los demás y cumplir los deseos de otros. Tienen una fuerte necesidad de ser valorados, por lo que sus acciones están enfocadas únicamente a complacer al otro, con el riesgo de socavar los derechos individuales y la confianza en uno mismo. Este tipo de conducta se caracteriza por dejar la responsabilidad en manos de otros y aceptar que los demás dirijan y tomen decisiones por ellos.

La mejor forma de corregir estos comportamientos es aprender a decir “no”, si en algún momento nos encargan una tarea para la cual no disponemos de tiempo o de la que no podemos extraer ningún beneficio para nosotros.



# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## **Conducta agresiva ≠ asertiva**

Cuando una persona actúa de forma agresiva no tiene en cuenta los sentimientos de los demás y prácticamente nunca demuestra aprecio hacia los otros. Este tipo de actitudes pueden tener consecuencias indeseables para los que se están comunicando, ya que a menudo la agresividad obstaculiza los pasos positivos hacia adelante. Una respuesta agresiva favorece a su vez la réplica no asertiva (ya sea pasiva o agresivamente).

## **¿Cómo ser asertivos?**

No dejes que otras personas te impongan órdenes si éstas van en contra de tus principios o deseos. Evita que te manipulen.

La asertividad implica comunicar tu punto de vista sin que nadie te pase por encima, y respetar al mismo tiempo a los demás.

No dejes que te ofendan o te amenacen. Evita de esta forma situaciones que te causen estrés o ansiedad. La asertividad actúa como una coraza contra las negativas y la humillación, es una actitud hacia el éxito.

Ser asertivo significa ser abierto para expresar pensamientos, deseos y sentimientos. Anima también a los demás a hacer lo mismo.

Para ser una persona asertiva debes escuchar las opiniones y los consejos de los demás. Si los consejos son buenos para tu vida, acéptalos. Si no es así, recházalos con delicadeza y no ofenderás a nadie.

## **Ejemplos de Comunicación Asertiva**

**Comunicación no asertiva:** Hola profesor, verás... no sé si podré presentar el trabajo... Tengo muchas cosas que hacer y no me dará mucho tiempo., ojalá pudiera pero no puedo, puedo intentarlo, podría pero se me hará difícil y por eso le pido que por favor, si no le es molestia y me haría un gran favor que si por favor me permite entregar el trabajo un poco más tarde.

**Comunicación asertiva:** Hola profesor, me es completamente IMPOSIBLE (recaltar la palabra imposible) entregar el trabajo a tiempo. El motivo es que tengo 2 trabajos de historia, uno de física, uno de ciencias sociales y además tengo que ir mañana y dentro de 3 días al médico a 200 km de aquí para un tratamiento nuevo que me va a dejar algo trastocado. Así que por favor, DEME un respiro para que pueda entregarle un excelente trabajo. No se lo pediría si no fuera algo completamente EXCEPCIONAL.

En el primer caso de comunicación no asertiva centramos la mayor parte del discurso en pedir perdón, titubear y estar inseguros. En el segundo caso resaltamos, una y otra vez la importancia de porque no podemos entregar el trabajo a tiempo y le hacemos entender al profesor nuestra postura con lo cual es mucho más probable que acepte.

## **Conductas que refuerzan esta habilidad:**

Acepta responsabilidades y delega.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

Felicita regularmente a los demás por lo que hacen. Admite tus errores y pide disculpas cuando te equivoques.

No seas conformista, busca nuevas experiencias y alternativas para mejorar tu vida profesional y personal. Es lo que necesitas para alcanzar la felicidad.

**La escucha activa:** Uno de los principios más importantes y difíciles de todo el proceso comunicativo es el saber escuchar. La falta de comunicación que se sufre hoy día se debe en gran parte a que no se sabe escuchar a los demás. Se está más tiempo pendiente de las propias emisiones, y en esta necesidad propia de comunicar se pierde la esencia de la comunicación, es decir, poner en común, compartir con los demás. Existe la creencia errónea de que se escucha de forma automática, pero no es así. Escuchar requiere un esfuerzo superior al que se hace al hablar y también del que se ejerce al escuchar sin interpretar lo que se oye. Pero, ¿qué es realmente la escucha activa? **La escucha activa significa escuchar y entender la comunicación desde el punto de vista del que habla.** ¿Cuál es la diferencia entre el oír y el escuchar? El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye.

### **Habilidades del buen receptor: la escucha activa:**

**Mostrar empatía:** Escuchar activamente las emociones de los demás es tratar de "meternos en su pellejo" y entender sus motivos. Es escuchar sus sentimientos y hacerle saber que "nos hacemos cargo", intentar entender lo que siente esa persona. No se trata de mostrar alegría, si siquiera de ser simpáticos. Simplemente, que somos capaces de ponernos en su lugar. Sin embargo, no significa aceptar ni estar de acuerdo con la posición del otro. Para demostrar esa actitud, usaremos frases como: "entiendo lo que sientes", "noto que...".

**Parafrasear.** Este concepto significa verificar o decir con las propias palabras lo que parece que el emisor acaba de decir. Es muy importante en el proceso de escucha ya que ayuda a comprender lo que el otro está diciendo y permite verificar si realmente se está entendiendo y no malinterpretando lo que se dice. Un ejemplo de parafrasear puede ser: "Entonces, según veo, lo que pasaba era que...", "¿Quieres decir que te sentiste...?".

**Emitir palabras de refuerzo o cumplidos.** Pueden definirse como verbalizaciones que suponen un halago para la otra persona o refuerzan su discurso al transmitir que uno aprueba, está de acuerdo o comprende lo que se acaba de decir. Algunos ejemplos serían: "Esto es muy divertido"; "Me encanta hablar contigo" o "Debes ser muy bueno jugando al tenis". Otro tipo de frases menos directas sirven también para transmitir el interés por la conversación: "Bien", "umm" o "¡Estupendo!".

**Resumir:** Mediante esta habilidad informamos a la otra persona de nuestro grado de comprensión o de la necesidad de mayor aclaración. Expresiones de resumen serían:

- "Si no te he entendido mal..."
- "O sea, que lo que me estás diciendo es..."
- "A ver si te he entendido bien...."

Expresiones de aclaración serían:

- "¿Es correcto?"
- "¿Estoy en lo cierto?"

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #21:TECNICA: “LA FORMA CORRECTA”

(Ejemplos para dramatización)

### CASO NO. 1:

Tengo un (a) compañero (a) que me visita mucho a mi escritorio. Habla mucho de cualquier tema. No se ha percatado de que cada visita suya es de muchos minutos y me atrasa en mi trabajo. En ocasiones hago que estoy escribiendo y me dice que le “atienda” por unos minutos ya que le urge hablar conmigo. De un 100% de las veces que me visita tan solo un 25% tiene que ver con situaciones laborales, el resto no tiene ninguna relación con el trabajo. Tanto ella/el como yo tenemos trabajo que hacer pero cuando esto sucede nos atrasamos ambos.

Necesito planear como decirle en forma asertiva que no me interrumpa y que respete mis horas laborales.

### CASO NO. 2:

Un (a) compañero (a) ha estado comentando cosas fuertes sobre otro (a). Me señala aspectos personales de ese compañero (a), de las cuales no sé si son ciertas o no, pero son muy fuertes. Por lo que he podido entender el compañero (a) que me hace esos comentarios tiene algún recelo con la otra persona debido a que este lo (a) ascendieron de puesto hace varias semanas.

Necesito planear como decirle que me deje de llevar comentarios de ese tipo, sin afectar nuestra relación de trabajo y personal.

### CASO NO. 3:

En mi Unidad hay un supervisor que le gusta que las personas trabajen dando el 100% de sí mismos, pero en ocasiones exige demasiado y los resultados no son los que se esperan. A mí me ha pedido muchas veces trabajos que me es difícil terminar a tiempo, quiero hacerle saber que no soy un “robot” ni una maquina trabajadora y que el debería delegar de manera más equitativa el trabajo para que los resultados sean los esperados.

### CASO NO. 4:

Cuando realizamos trabajos con un objetivo en común, cada uno de mis compañeros y yo necesitamos organizarnos para realizar el trabajo y que este tenga un resultado positivo. Sin embargo, hay un compañero/a que no se atrasa demasiado en sus labores y atrasa al grupo en general, debemos hacerle ver su error para que sea más eficiente en su trabajo.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #22:HOJA DE REGISTRO

“Practicando la comunicación asertiva”

**Indicación:** La tarea consiste en llenar la siguiente tabla con la información solicitada en cada cuadro de registro, cada vez que usted haya puesto en práctica lo aprendido acerca de la comunicación asertiva deberá registrarlo de manera honesta y clara.

DESCRIPCION DE LA SITUACION	EJERCICIOS REALIZADOS	EMOCIONES Y SENTIMIENTOS MANIFESTADOS.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO # 23:TEORIA DE TEMA: "LIDERAZGO"

El líder es el encargado de guiar, motivar, y saber sacar lo mejor de cada una de las personas que trabajan en su equipo con el fin de obtener el resultado óptimo. Porque un líder no se encuentra sólo en las empresas, un líder es aquél que sabe gestionar y tratar a las personas de manera que saquen lo mejor de sí. Es decir, es el encargado de que tú cada día quieras ser mejor en tu trabajo, o mejor en tu vida, o mejor en todo. Un líder escucha y opina, pero también hará todo lo que esté en su mano por el bien común, aunque eso signifique decirte que debes mejorar en muchos aspectos.

### TEORÍAS

Según Chiavenato la Teoría de las Relaciones Humanas tomó nota de la influencia de liderazgo en el comportamiento de las personas. Hay tres principales teorías sobre el liderazgo:

**Rasgos.** Según esta teoría, el líder tiene fuertes características de la personalidad que cumplen los requisitos para el trabajo.

Cada Líder, tiene una personalidad formada por todas las experiencias personales y profesionales y esta generada por dos factores principales.

El Temperamento· Y El Carácter

El temperamento es el componente genético de la personalidad. Se estima que su influencia en la formación de la personalidad es un 70%, aproximadamente, lo cual indicaría que el líder tendrá cierta similitud de temperamento con sus progenitores y es prácticamente imposible de modificar o corregir, ya que la influencia genética, supera la posibilidad de cambios sociales.

Con respecto al carácter o componente social, es mucho más flexible, y esto lo vemos desde los primeros meses de vida donde comienzan a imponerse límites. En la escuela donde los nuevos conocimientos y relaciones comienzan a socializar a la persona va forjándose la educación de la persona y su don de gente. En base a lo anterior cada líder se destacará por su estilo de liderazgo (que es la combinación de rasgos, habilidades y tipos de comportamiento, que un líder ostenta)

**Estilos de liderazgo.** Esta teoría tiene tres estilos de liderazgo: autocrático, democrático y liberal.

**Las situaciones de liderazgo.** En esta teoría, el líder puede asumir diferentes patrones de liderazgo, de conformidad con la situación y para cada miembro de su equipo

### ESTILOS DE LIDERAZGO

**Liderazgo autocrático:** El liderazgo en el líder autocrático se centra sólo en las tareas. Este tipo de liderazgo es también llamado el liderazgo autoritario o políticas. El líder toma decisiones individuales, sin tener en cuenta las opiniones de los alumnos.

**Liderazgo Democrático:** Convocatoria de liderazgo participativo y consultivo, aún, este tipo de liderazgo se relaciona con la gente y no hay participación de los alumnos en la toma de decisiones.

**Faire liderazgo liberal o laissez:** laissez-faire es la contracción de las palabras en el laissez faire francés, el laissez aller, laissez passer, que literalmente significa "dejar hacer, dejar ir, dejar ir. Este tipo de liderazgo de la gente tiene más libertad en la ejecución de sus proyectos, lo que podría

## **PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL**

indicar un equipo maduro y auto dirigido y que no requieren supervisión constante. Por otra parte, la dirigencia liberal también puede ser un signo de un liderazgo negligente y débil, donde el líder da a las faltas y errores sin corregirlos.

Liderazgo paternalista: El paternalismo es una atrofia de la dirección donde el líder y su equipo tienen las relaciones interpersonales similares a los de padre e hijo. El liderazgo paternalista puede ser cómodo y llevó a evitar conflictos, pero no es el modelo adecuado en una relación profesional, como una relación de los padres, más importante que el padre es el hijo incondicionalmente. Ya en una relación profesional, el equilibrio debe prevalecer y que los resultados sean obtenidos por el equipo son más importantes que un individuo.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO # 24: TEORIA DE TEMA: “RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS”

La **resolución de conflictos** es el conjunto de conocimientos y habilidades para comprender e intervenir en la resolución pacífica y no violenta de los conflictos.

Las personas asumimos que, con cierta periodicidad, se den conflictos en nuestra vida. Pero el peor de los casos se configura cuando vivimos o trabajamos en un ambiente conflictivo.

El conflicto laboral puede entenderse como la imposibilidad de que dos posturas consigan sus objetivos de forma simultánea, porque son opuestas o porque persiguen lo mismo a la vez.

### ¿Qué características tienen los conflictos laborales?

Las principales características de un conflicto laboral son:

- Son **inevitables**, es algo normal y asociado a la propia vida de las personas.
- Son potencialmente **peligrosos**, ya que pueden desembocar en graves problemas.
- Pueden ser **necesarios**, ya que pueden favorecer el crecimiento de personas y organizaciones.

Los conflictos laborales se engloban dentro de la categoría de los problemas, pero estos últimos son más objetivables, más concretos y generalizables. Todos los conflictos son problemas, pero no todos los problemas son conflictos.

En cuanto a los tipos de conflicto laboral, existen muchas y diversas clasificaciones, pero de forma genérica y atendiendo al criterio de utilidad, podemos distinguir dos tipos, los conflictos improductivos (son perjudiciales para las personas y para las organizaciones) y los conflictos productivos (se pueden obtener beneficios de su resolución, como puede ser: estimular el interés, aumentar la cohesión del grupo, aumentar la motivación hacia una tarea, favorecer la autocrítica, mejorar la motivación por aprender, etc.)

### RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS

Los conflictos son parte de nuestra vida y una gran fuente de aprendizaje. Tener conflictos significa estar vivo, y lo saludable es aprender a manejarlos, principalmente porque algunos son inevitables.

Lo que sí es evitable son las consecuencias negativas de los mismos, todos tenemos recursos internos e innatos que nos dotan de capacidad para abordarlos, (el ser humano sobrevive gracias a ellos) si bien es cierto que las estrategias útiles “se aprenden”.

Si miras en tu entorno quizás veas que los adultos con los que has crecido tampoco tienen estas habilidades siendo por eso probable que no hayas tenido un modelo adecuado que te sirva. Las consecuencias de esto pueden ser: que no sepas abordar las dificultades que surgen en las relaciones personales, y que debido a esto te des miedo dar tus opiniones, evites discutir..., o por otro lado no sepas dar tu opinión sin imponerla..., tengas dificultad para ceder y ponerte en el lugar del otro.. etc.

A nivel global las herramientas necesarias para afrontar las diferencias con los otros serían: confianza en uno mismo y en los demás, lo que se traduce en creer que se puede hacer algo y asertividad o lo que es lo mismo, conocimiento de las habilidades sociales eficaces y adecuadas para cubrir tus necesidades desde el respeto hacia ti mismo y hacia el otro.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

Las emociones básicas que se experimentan cuando se vive un conflicto son la rabia, la tristeza y el miedo. A veces de forma independiente y otras todas a la vez. El camino de la resolución de conflictos no es otra cosa que la expresión adecuada de estas emociones, la escucha de las de los demás y la búsqueda de alternativas válidas para los miembros que experimentan el conflicto.

Pasos a seguir:

### **En primer lugar:**

- Reconocer y aceptar las propias emociones
- Identificar y respetar las emociones de los demás.

Este punto nos llevaría a reflexionar sobre cual de mis necesidades no se han satisfecho en una situación determinada y me ha llevado a experimentar tristeza, miedo o rabia. Viendo a su vez que a los demás si se enfadan o duelen también les sucede lo mismo, alguna de sus necesidades no se habrán cubierto: reconocimiento, atención, justicia... etc. El ser humano tenemos todas las mismas necesidades "no lo olvides"

### **Segundo paso:**

Identificar los pensamientos que genero ante los problemas, aquí nos podremos decantar hacia dos vertientes:

- yo tengo la culpa
- la culpa la tiene el otro

### **Tercer paso:**

Dejar de buscar culpables y describir:

- Expresar lo que yo he vivido
- Expresar como lo he interpretado
- Expresar como me he sentido
- Expresar que me hubiera gustado que pasara, proponiendo cambios para el futuro

Escuchar al otro:

- Lo que vivió
- Cómo lo interpretó, sus intenciones reales.
- Cómo se sintió.
- Que le hubiera gustado que sucediera, y sus propuestas para el futuro

Probablemente esto me ayude a ver aspectos que no veía desde mi posición y postura y me ayuden a cambiar la interpretación de los hechos o por lo menos a ver otras vertientes y con ello a cambiar mi emoción y mi comportamiento. A la hora de hablar para resolver el conflicto ten encuentra lo siguiente:

- Cuida la comunicación no verbal: mira a los ojos cuando hables, muéstrate próximo.



## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

- Haz una petición no una exigencia a la hora de cubrir tus necesidades... Piensa que tienes respeto por el otro y empuja a la cooperación.
- Haz preguntas y sugerencias, no acusaciones. Con esto solo se consiguen actitudes de ataque y defensa que impiden llegar a soluciones.
- No adivines el pensamiento del otro. Pregúntale
- Habla de lo que el otro hizo, no de lo que es. El objetivo es cambiar conductas y una etiqueta nunca lleva al cambio.
- Céntrate en el tema que se esté tratando durante la discusión. No saques a relucir temas pasados.
- Plantea los problemas, no los acumules. El resentimiento te hará explotar en el momento menos oportuno.
- Escucha al otro cuando habla, no lo interrumpas.
- Acepta las responsabilidades propias. No le echas toda la culpa al otro.
- Ofrece soluciones. Trata de llegar a un acuerdo.
- Haz ver al otro que lo has entendido, repitiéndole alguna frase del discurso que refleje sus peticiones y sobre todo destaca aquello en lo que estéis de acuerdo o penséis de la misma forma. Expresa también lo que te agrada del otro.
- Evita la crítica inadecuada, comentarios negativos, el sarcasmo o la ironía, esto solo responde al deseo de castigar al otro o de humillarle, es una venganza, no una búsqueda de soluciones.
- Pregunta al otro que puedes hacer para mejorar las cosas.
- Interésate por las actividades del otro.
- Busca un ambiente adecuado que facilite el hablar: tranquilidad, intimidad, y que sean espacio neutral.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #25: ROLE PLAY: “REUNION DE VECINOS”

### ROLES A ESCOGER:

1. EL MODERADOR/A Eres quien preside la comunidad. Moderas la reunión. Tratas de repartir los turnos evitando que nadie abuse más de la cuenta del turno de palabra. Sabes que hay que ser ágiles para que dé tiempo a aprobar los dos puntos. Te preocupa que todo el mundo dé su opinión y que nadie se quede callado. Estás por buscar los consensos con el diálogo, y debes ser quien controle la situación por el bien de todos.
2. Tu eres el que está totalmente en contra de que se coloque el rotulo de anuncios en el portal. No explicas porqué, pero te opones cada vez que alguien lo proponga.
3. Te da igual si se pone o no el rotulo de anuncios, lo que no quieres es que se pierda tiempo en este punto porque hay que pasar al tema importante, que es el de la cuota mensual por vivienda.
4. Quieres que se ponga el rotulo de anuncios a toda costa, porque hay muchos vecinos irresponsables a los que hay que recordar continuamente sus conductas en la residencial. Para ti es innegociable que se ponga el rotulo.
5. No te parece bien que se ponga el rotulo de anuncios, porque es un elemento que queda feo en el portal y no hace falta para nada. Te gusta mucho enrollarte, poner ejemplos, hacer comparaciones, y cada vez que hablas te alargas muchísimo. Hablas y hablas por mucho tiempo sin decir nada claro y preciso.
6. Eres el gracioso de la comunidad y te dedicas a hacer gracias y chistecitos de casi todo lo que dicen los demás.
7. Quieres que quede bien claro, antes de empezar, que la persona que lleva la presidencia no ha presentado las cuentas de la comunidad y que seguramente se ha quedado con parte de los fondos. Propones que se hable de esto antes de entrar en los otros puntos.
8. Tú pasas de todo y no opinas sobre nada, estas ahí porque debes estarlo pero no te interesa dar tu opinión.
9. Eres una persona con muy mal carácter y mala educación. Te parece que la persona que preside la comunidad y quienes quieren poner el rotulo de anuncios son “unos controladores”. Cuando hablas, lo haces con desprecio e incluso con algún insulto.
10. Tú estás de acuerdo en que haya un rotulo de anuncios. Y además propones que se pongan cámaras de video vigilancia.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #26. TEORIA DEL TEMA "TRABAJO EN EQUIPO"

Un equipo de trabajo es un conjunto de personas que se organizan de una forma determinada para lograr un objetivo común. En esta definición están implícitos los tres elementos clave del trabajo en equipo:

- **Conjunto de personas:** los equipos de trabajo están formados por personas, que aportan a los mismos una serie de características diferenciales (experiencia, formación, personalidad, aptitudes, etc.), que van a influir decisivamente en los resultados que obtengan esos equipos.
- **Organización:** existen diversas formas en las que un equipo se puede organizar para el logro de una determinada meta u objetivo, pero, por lo general, en las empresas esta organización implica algún tipo de división de tareas. Esto supone que cada miembro del equipo realiza una serie de tareas de modo independiente, pero es responsable del total de los resultados del equipo.
- **Objetivo común:** no debemos olvidar, que las personas tienen un conjunto de necesidades y objetivos que buscan satisfacer en todos los ámbitos de su vida, incluido en trabajo. Una de las claves del buen funcionamiento de un equipo de trabajo es que las metas personales sean compatibles con los objetivos del equipo.

¿Qué es un equipo de trabajo?

No debemos confundir "trabajar en equipo" con "equipo de trabajo". Son dos conceptos que van de la mano, pero que poseen diferentes significados. El equipo de trabajo implica el grupo humano en sí, cuyas habilidades y destrezas permitirán alcanzar el objetivo final. Sus integrantes deben estar bien organizados, tener una mentalidad abierta y dinámica alineada con la misión y visión de la empresa.

El miembro del equipo de trabajo debe producir para obtener mejores resultados, centrarse en los procesos para alcanzar metas, integrarse con sus compañeros, ser creativo a la hora de solucionar problemas, ser tolerante con los demás, tomar en cuenta a sus colegas y aceptar sus diferencias, obviar aquellas discusiones que dividan al grupo y ser eficiente, más que eficaz.

### **Fracasos del trabajo en equipo:**

No existe un clima agradable de trabajo

Se planifica incorrectamente

Existe negatividad y egoísmo en el grupo

Los miembros están desmotivados y no son perseverantes

Los involucrados no se sienten parte del grupo

No se da la confianza mutua

Los objetivos a cumplir no están claros.

### **La formación de equipos de trabajo.**

Para la formación de equipos de trabajo es muy importante desarrollar las aptitudes de colaboración, las cuales se desarrollan al trabajar ideas y propuestas de manera grupal.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

Se deben considerar 5 elementos importantes en la formación de equipos de trabajo:

- **Cohesión.** Aptitudes y habilidades se conjugan para un buen desempeño de las actividades. Existe una compatibilidad entre los miembros del equipo.
- **Asignación de roles y normas.** Las normas son las reglas que guían al grupo. Los roles que se desempeñan llevan a realizar las tareas de modo eficiente.
- **Comunicación.** Es vital que haya una buena comunicación para llevar a cabo las actividades con éxito.
- **Definición de objetivos.** Muy importante es tener definidos los objetivos en equipo y los que son individuales.
- **La interdependencia.** Los miembros del equipo se necesitan entre sí, unos aprenden de los otros.

### Condiciones que deben reunir los miembros del equipo

Los miembros del equipo de trabajo deben reunir varias condiciones para que se alcance el éxito deseado, ya que cada quien desempeña su rol y así se cumplen los objetivos.

De las condiciones que se requieren las más destacables son:

1. Tener la capacidad de establecer relaciones agradables con la gente que integra el equipo.
2. Ser leales consigo mismo y con los demás.
3. Tener la capacidad de autocriticarse.
4. Ser capaz de generar una crítica constructiva.
5. Tener autodeterminación para tomar decisiones.
6. Ser optimista, tener iniciativa y tenacidad.
7. Inquietud por perfeccionar las cosas es de las claves para llegar a la superación.

### El líder como conductor del trabajo en equipo.

En el trabajo de equipo el líder propone, estimula, brinda ideas, soluciones, da estructura al equipo de trabajo. Procura que los objetivos se cumplan y se llegue a la meta propuesta.

En cuanto al líder se puede decir que:

- Es una persona tranquila que brinda confianza y seguridad.
- Brinda propuestas y soluciones para llegar a las metas.
- Intercambia puntos de vista, interactúa con el equipo de trabajo.
- Manifiesta y comunica los intereses de los miembros del equipo.
- Contribuye a reducir los conflictos, promueve el ajuste en el equipo.
- Es quien estructura el trabajo y las relaciones entre los miembros del equipo.
- Toma decisiones y expresa opiniones.

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

- Es una persona que comparte su experiencia y conocimientos.
- Expresa lo que aprueba y desaprueba.

El líder pone en claro los objetivos y metas que se persiguen para que se lleven a cabo, integra a las persona al trabajo en equipo.

### **¿Cómo prevenir los problemas en el equipo de trabajo?**

La mayoría de los problemas del trabajo en equipo se pueden prevenir anticipándose a los conflictos que se pueden presentar, esto se puede lograr al:

- Tener una buena comunicación.
- Plantearse metas y objetivos claros.
- Organizar las actividades de cada miembro del equipo.
- Analizar los avances y en el momento de conflicto tratar de solucionarlo, no esperar a que pase algo más.
- Plantear actividades que tengan relación con lo que se requiere, cubrir la necesidad que el mismo trabajo da.
- Proponer iniciativas que no tienen razón de ser conduce al fracaso el trabajo del equipo.
- El equipo debe desarrollar estrategias y técnicas para que el trabajo en equipo se lleve a cabo con éxito.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #27. HOJA DE REGISTRO.

### TAREA PARA SESION 7 Y 8.

**Indicación:** registre en el siguiente cuadro, a las personas que usted considere describiendo sus características tanto positivas como negativas para trabajar en equipo y en función de ello, exprese sus valoraciones de cómo se siente y que piensa usted en relación a sus acciones y actitudes.

PERSONA (quien es, cargo, funciones, etc.)	CARACTERISTICAS (negativas y/o positivas)	VALORACIONES PERSONALES

**ANEXO #28 EVALUACION DEL ÁREA DE PERSONALIDAD**

¿Qué técnicas le gusto más? ¿Por qué razón?

---

---

---

¿Qué técnicas no le gusto? ¿Por qué razón?

---

---

---

---

De una escala del 1-10 como califica el desempeño del equipo de facilitadoras que implementan el programa en el que participa:

Necesita mejorar	0-5	
Bueno	6-7	
Muy Bueno	8-9	
Excelente	10	

Si tiene alguna sugerencia o recomendación para las sesiones posteriores, nos gustaría que la describiera a continuación:

---

---

---

---

---

ANEXOS  
DEL  
AREA 3:  
PERSONALIDAD



# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #29. IDEAS IRRACIONALES

Ellis agrupo 11 ideas irracionales básicas (ver Ellis, Razon y Emocion en Psicoterapia), se resumen en la siguiente lista:

1. Es una necesidad extrema, para el ser humano adulto, el ser amado y aprobado por cada persona significativa de su entorno
2. Para considerarme a mí mismo/a como una persona válida debo ser muy competente, suficiente y capaz de lograr cualquier cosa que me proponga
3. Las personas que no actúan como **deberían** son malvadas, y deberían ser castigadas por su maldad
4. Es terrible que las cosas no funcionen como a uno/a le gustaría
5. La desgracia y el malestar humano están provocados por las circunstancias externas, y la gente no tiene capacidad para controlar sus emociones
6. Si algo es (o puede ser) peligroso, debo sentirme terriblemente inquieto/a por ello y debo pensar constantemente en la posibilidad de que ocurra, para estar preparado/a
7. Es más fácil evitar responsabilidades y dificultades de la vida que hacerles frente. Así viviré más tranquilo/a
8. Debo depender de los demás y necesito a alguien más fuerte que yo en quien confiar
9. Lo que me ocurrió en el pasado seguirá afectándome siempre
10. Debemos sentirnos muy preocupados por los problemas y perturbaciones de los demás
11. Existe una solución perfecta para cada problema, y debemos hallarla siempre

Estas once ideas irracionales fueron resumidas por Ellis más adelante, reduciéndolas a tres **ideas irracionales básicas**, las **exigencias absolutistas** o **necesidades perturbadoras** en forma de “deberías”, “tengo que”, etc. con respecto a:

1. **Uno/a mismo/a** (“tengo que hacer las cosas bien siempre, y así ser querido/a por los demás”)
2. **Otras personas** (“las personas deben estimarme y siempre ser agradables conmigo. Me lo merezco”)
3. **La vida** (“las personas consiguen lo que se proponen, siempre y cuando trabajen para ello. Quien no consigue todo lo que se proponga es porque no se esforzó”).

La razón por la que Ellis considera que estas ideas son irracionales y lo que las diferencia de las ideas racionales es que las irracionales son **absolutas** (dogmáticas) por naturaleza; se expresan en términos de “tengo que”, “debería”, “estoy obligado a” y de forma **categorica** (todo o nada, blanco o negro) y, además, las ideas irracionales provocan emociones que interfieren en la persecución y obtención de metas (depresión, ansiedad, culpabilidad, miedo, etc.).

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO #30. CASO DE LAURA

Laura quien se graduó de matemáticas, dos años después se encuentra trabajando para una famosa empresa de asesores de computación en Londres, elaboro la siguiente lista. Se le pidió que le pusiera como encabezado un enunciado que según ella resumiera lo que se sentía estresada en su trabajo.

Al discutir la lista, Laura se sintió sorprendida del simple ejercicio de sentarse y escribir sobre ella misma, había hecho admitir cosas de sí misma que hasta entonces no había reconocido. Ella se describía modernamente estresada en su vida profesional y personal, pero tenía la sensación de que las cosas tenderían a empeorar en lugar de mejorar cuando envejeciera.

Ella consideraba que sus colegas de trabajo y amigos estaban menos estresados que ella, sin embargo, al preguntarle s como percibían a Laura, la mayoría la califico como menos estresada de lo que estaban ellos mismos, invirtiendo por tanto, s u propia visión de las cosas. Describían a Laura un poco desconcentrada en las reuniones, carente de interés, y luego se notaba la falta de información y no participaba en la toma de decisiones grupales. Así Laura solo reaccionaba de manera inadecuada, tendía a ser manipulada por posiciones falsas, por ejemplo su incapacidad para “decir no”, cuando se le pedía trabajo extra o algo a último momento. Estos puntos proporcionan una imagen de alguien que es bastante inseguro para imponerse y defender sus propias opiniones y derechos.

Otro aspecto que Laura detecto fue su habito de especular acerca de las motivaciones de las otras personas cuando están con ella. Fue particularmente sensible a identificar este como un estresor, lo que amplio diciendo que con frecuencia le preocupa que las personas le estén criticando, cuando de hecho quizá solo le hagan una observación inocente y casual. O que también le preocupa que otros estén intentando eclipsar su trabajo, cuando sin duda están demasiado absortos en lo que están haciendo, incluso para ocuparse de ella. Mientras más pensaba acerca de esto, más se convencía de que era una de las principales razones por las que algunas veces terminaba el día sintiéndose tan tensa y deprimida.

Otro punto significativo en el inventario de Laura fueron los reconocimientos de que se disgusta o molesta fácilmente y de que es tomada por sorpresa por la oposición o por el enojo de los demás. Disgustarse fácilmente tiene relación parcial con el tipo de temperamento que tiene cada persona. Así se le pregunto a Laura que tipo de cosas le disgustaban, y después de pensarlo un poco, vinculo la mayor parte de ellas con la discusión anterior a cerca de su baja autoestima. Le disgustaban más los sentimientos de ser rechazada, malinterpretada o criticada injustamente por los demás, ya que amenazaban la buena opinión que ella estaba intentando, no con mucho éxito, tener de sí misma. Su necesidad de agradar a aquellos que la rodeaban era tan intensa que aunque no era una persona egoísta, se centraba demasiado en sus propios sentimientos y en lo que los demás pensaban de ella,

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

perdiendo por tanto oportunidades para estudiarlos objetivamente y predecir la manera en que iban a responder; con lo cual acepto que no estaba siendo muy realista a cerca de los demás. Cada vez que las personas se enojaban ella lo tomaba como algo personal, en lugar de ver su enojo como una reacción rutinaria ante el estrés que ellos sentían.

Una vez que Laura reconoció lo que hay en ella misma, que en sus propias palabras, la hace ser un blanco fácil, puede explorar si las cosas pueden ser cambiadas con la simple modificación de las evaluaciones cognoscitivas asociadas con ellas. Por ejemplo si sus pensamientos fueran más realistas, es decir, tomar en cuenta su desempeño en las matemáticas, su habilidad en el trabajo, su capacidad para llevarse bien con las personas, en lugar de fundarse en patrones de pensamientos arrastrados desde lo que ella admite, los conceptos de sí misma y su autoestima cambiarían en direcciones positivas. Pensar de esa manera le ayudaría a ser más segura y menos fácil de conducir a posiciones falsas, menos dependiente de la opinión de los demás, menos amenazada emocionalmente y más capaz de decir “no” y no ceder cuando así sea necesario. Si ella tomara la actitud de “ignorar o adaptarse”, y ser más realista en cuanto a su trabajo, necesitaría ajustarse y darse al oportunidad de relajarse y disfrutarlo más.

# PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

## ANEXO # 31 ANALISIS DE LOS PENSAMIENTOS DE LAURA

<b>A</b> Acontecimiento o situación	<b>P</b> Creencias o pensamientos sobre "A"	<b>C</b> Consecuencias emocionales y conductuales

Reflexionar ¿Cuál debería de ser la actitud de Laura?

---

---

¿Qué otras cosas necesitaba trabajar Laura a parte de sus pensamientos equivocados?

---

---

---

**ANEXO #32. AUTOREGISTRO: pensamientos que están bajo mi control**

Situación	Pensamiento	Comportamiento	Pensamiento alternativo o frase de combate

## **PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL**

### **ANEXO #33 TECNICA: “RECURSOS DESIGUALES”**

Este mensaje ira en una media página de bond dentro de cada sobre de manila:

#### **SU GRUPO DEBERA HACER:**

1. Un cuadrado de 10 x 10 cmts.
2. Una cadena con cuatro eslabones de diferente color
3. Una bandera con tres franjas de color diferente, que mida 20 x 15 cmts.
4. Una letra “T” de 10 x 15 cmts.

**BUENA SUERTE**

### ANEXO #34: “VISUALIZACION”

... Continúa respirando profundo y a tu ritmo, imagina que eres un agente y que en este momento viajarás a un momento pasado de su vida a investigar y recolectar información importante sobre un acontecimiento que ya sucedió, para dar respuesta en la realidad actual a muchas interrogantes importantes que define quien eres y quien puedes ser...

... Viaja a ese día en la oficina, visualízate como un ente externo de esa situación que describiste hace un momento y siéntate a ver lo que sucedió... ¿Recuerdas el día que sucedió esa situación? Recuerdas ¿Cómo ibas vestida/o? ¿Recuerdas el olor de ese lugar? ¿Cómo era? ¿Quiénes estaban ahí?... Sigue respirando...

... ¿Recuerdas como sucedió todo? Recuerda que eres un ente externo y únicamente estás viendo lo que sucedió... Mira como sucedió de principio a fin, qué fue lo que esa persona te dijo y como respondiste... Continúa respirando...

... Pregúntate ¿Qué fue lo que sentí en ese momento? Fue preocupación, te sentiste ansioso/a, molesto/a, ¿Qué querías hacer en ese momento?... Respóndete y respira profundamente...

... Muy bien, ahora pregúntate ¿Qué fue lo que pensé en ese momento para sentirme de esa manera? ¿Cómo percibí y me expliqué lo que sucedía? ¿Pensé en que el/ella sabía más que yo y tenía la razón? ¿Me percibí inferior? ¿Pensé que no puedo competir con sus afirmaciones? ... ¿Pensé algo negativo sobre mí para que me afectara tanto esa situación?... Continúa respirando...

... Muy bien, recuerda que únicamente eres un agente externo que viaja a ese momento para descubrir lo que sucedió tanto externa como interiormente en ese momento, has logrado lo que necesitabas y tienes las respuestas... Continúa respirando...

... Has hecho un buen trabajo investigando a tus emociones y pensamientos ¡Felicidades agente!... Ahora necesitas volver a nuestra realidad para clarificar esa información, respira larga y profundamente 5 veces y comienza a tener plena consciencia de la realidad actual, recuerda que estas en una capacitación, estas cómodo en un salón con más compañeros tuyos que esperas te reincorpores a la actividad.

... Continúa respirando y cuando estés listo abre despacio tus ojos y conéctate a la realidad...

ANEXO #35 CAMBIO DE PENSAMIENTO

<u>SITUACION</u>	<u>PENSAMIENTO NEGATIVO</u>	<u>CONSECUENCIAS / EMOCIONES</u>	<u>CONSECUENCIA DESEADA</u>	<u>PENSAMIENTO RACIONAL</u>



## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### ANEXO #36“Mi debate del pensamiento”

Para el cambio de pensamiento y propiciar la consecuencia adecuada, frente a tu pensamiento inadecuado pregúntate.

¿Qué quiero decir con (Pensamiento negativo)?

¿**Dónde está la evidencia de que** (Pensamiento negativo)?

¿Hay alguna prueba de lo contrario?

¿Podría haber otra interpretación distinta para ese suceso?

¿**Porqué esto**(Pensamiento negativo) **tiene que ser así ...?**

¿Podría haber otra forma de ver esa situación?

¿A qué le lleva pensar eso? ¿Le ayuda en algo?

¿Qué posibilidades hay de que ocurra eso? ¿Suponiendo que ocurriese cuanto durarían sus efectos? ¿Podría hacerse algo?

¿**Cómo me afecta esta forma de pensar ...?**

“¿Que pensamiento adecuado podrías tratar de utilizar cuando sucede esa situación y que como resultado se dé la consecuencia deseada?”

## ANEXO #37: RECOMENDACIONES PARA CONTROLAR LA ANSIEDAD

### (Técnica de aprendiendo a controlar mi ansiedad).

Identifica cuales son los síntomas que se presentan cuando sufres de ansiedad ante alguna situación laboral:

- Recomendación 1: pregúntate ¿qué tan importante es lo que te preocupa como para que pongas en riesgo tu salud? ¿soy capaz de controlar la situación o de buscar la solución a la situación problema? Si tu respuesta es SI, resuelve paso a paso a tu ritmo. Si la respuesta es NO entonces enfócate en darle esa orden a tu cerebro: no hay nada que pueda yo hacer.
- Recomendación 2: Organiza tu tiempo dando más importancia a lo que necesitas entregar primero y luego resuelve lo demás. Puedes pedir ayuda, pedir tiempo o delegar responsabilidades.
- Recomendación 3: si sientes el síntoma, puedes salir a la calle unos minutos, respirar, caminar y activar la circulación de tu cuerpo, analizar a las personas o simplemente mirar los carros pasar te ayudarán a despejar tu mente, evitar los pensamientos negativos y desaparecer poco a poco los síntomas.
- Recomendación 4: Es necesario que te desahogues y expreses cómo te sientes. Conversar con tu pareja o con un amigo de confianza es una de las mejores formas para encontrar claridad mental y poder ver las cosas como son y no como nuestra mente nos las pinta de graves.
- Recomendación 5: No todo puede ser trabajo. Antes o después de ir a la oficina es recomendable que te ejercites, pues el ejercicio ayuda a producir hormonas del bienestar para la salud mental, lo cual te permitirá drenar el estrés, relajarte, disipar los problemas y encontrar paz mental. Anímate, con media hora será suficiente.
- Recomendación 6: Los fines de semana no se trabaja, ni se piensa en trabajo. La vida es una sola y no puede girar en torno a tus responsabilidades laborales. Debes buscar un espacio para ti y por eso existen los sábados y los domingos. Sal de casa, pasea al aire libre, diviértete, comparte con tu pareja, con la familia, con los amigos, ve al cine, lee al aire libre, etc.
- Recomendación 7: aprende a decir "no" a funciones que no nos corresponden o a aceptar demasiadas responsabilidades es fundamental para seguir siendo productivos. Aprende a desconectarte de las funciones que no te correspondan, es fundamental para prevenir la ansiedad laboral.
- Recomendación 8: Aplica la regla de los 2 minutos. De hecho, no son las tareas en sí las que nos desgastan y agotan, sino el recordatorio mental constante de que debemos hacerlas. En práctica, cuando surja una tarea, si esta no requiere más de 2 minutos, hazla inmediatamente ya que posponerla y recordarla consumirá más energía que llevarla a cabo. Si la tarea demanda más tiempo y

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

no lo tienes, pregúntate si es realmente importante. Si es así, búscale un hueco en tu agenda.

- Recomendación 9: Una de las estrategias más eficaces para combatir la ansiedad es cambiar la manera en que pensamos en los agentes estresores. En este sentido, te será de gran ayuda utilizar más a menudo el “sin embargo”. Cuando descubras esos pensamientos irracionales, intenta darles una vuelta utilizando este término, así lo reestructurarás a un pensamiento positivo.
- Recomendación 10: Las técnicas de relajación son muy eficaces para combatir la ansiedad. Estas técnicas se deben acompañar con una buena respiración. Cuando respiramos lenta y profundamente, todas las funciones corporales, incluyendo el latido cardíaco, se armonizan y es más fácil relajarse.

ANEXO #38 “MI CONCHA” (Técnica de la tortuga)

Situación	Evaluación en mi concha	Relajación	Solución del problema

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### ANEXO # 39“Tres áreas de mi vida con poco control”

<b>Área #1: Laboral</b>	<b>Área #2: Familiar</b>	<b>Área #3: Social</b>
<b>Situación 1:</b>    <b>Situación 2:</b>	<b>Situación 1:</b>    <b>Situación 2:</b>	<b>Situación 1:</b>    <b>Situación 2:</b>
<b>Herramientas:</b>	<b>Herramientas:</b>	<b>Herramientas:</b>

**ANEXO #40. MUERE LENTAMENTE**

Muere lentamente quien no viaja,  
quien no lee,  
quien no oye música,  
quien no encuentra gracia en sí mismo.

Muere lentamente  
quien destruye su amor propio,  
quien no se deja ayudar.

Muere lentamente  
quien se transforma en esclavo del hábito  
repetiendo todos los días los mismos  
trayectos,

quien no cambia de marca,  
no se atreve a cambiar el color de su  
vestimenta

o bien no conversa con quien no  
conoce.

Muere lentamente  
quien evita una pasión y su remolino  
de emociones,  
justamente estas que regresan el brillo  
a los ojos y restauran los corazones  
destrozados.

Muere lentamente  
quien no gira el volante cuando está infeliz  
con su trabajo, o su amor,  
quien no arriesga lo cierto ni lo incierto para ir  
detrás de un sueño  
quien no se permite, ni siquiera una vez en su vida,  
huir de los consejos sensatos...

¡Vive hoy!

¡Arriesga hoy!

¡Hazlo hoy!

¡No te dejes morir lentamente!

**¡NO TE IMPIDAS SER FELIZ!**

Pablo Neruda

## PROGRAMA PSICOTERAPEUTICO PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL

### ANEXO #41. EVALUACION DEL ÁREA DE PERSONALIDAD

¿Qué técnicas le gusto más? ¿Por qué razón?

---

---

---

---

¿Qué técnicas no le gusto? ¿Por qué razón?

---

---

---

---

---

De una escala del 1-10 como califica el desempeño del equipo de facilitadoras que implementan el programa en el que participa:

Necesita mejorar	0-5	
Bueno	6-7	
Muy Bueno	8-9	
Excelente	10	

# **ANEXO #42**

# **DIPLOMA DE PARTICIPACION**



# CNR

## Centro Nacional de Registros

GOBIERNO DE  
**EL SALVADOR**  
UNÁMONOS PARA CRECER

EL PAÍS AVANZA  
*Salvador Cumple*  
**2**  
AÑOS



### LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Y

### LA DIRECCION DE DESARROLLO HUMANO

*Otorga el siguiente Diploma de participación a:*

Por haber Participado en el Programa de Intervención Psicoterapéutica para el manejo del estrés laboral “*Cero estrés*”, impartido en el Centro Nacional de Registros de las oficinas de San Salvador, durante los meses de Agosto a Noviembre del 2016.

Dado en el Centro Nacional de Registros”, a los días del mes de del 2016.

F. \_\_\_\_\_

Lic. Gonzalo Cuellar  
Jefe del Depto. Dotación del Talento

F. \_\_\_\_\_

Equipo Facilitador  
Estudiantes de Lic. En  
Psicología  
UES

F. \_\_\_\_\_

Lic. Fidel Peralta  
Docente Director del Proceso de Grado.