

**UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA.**



**TRABAJO DE GRADO PARA OPTAR AL TITULO DE LICENCIATURA EN
PSICOLOGÍA**

TEMA:

“INFLUENCIA PSICOLÓGICA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL
ESTRÉS QUE MANIFIESTAN EMPLEADOS DE LA INSTITUCIÓN
ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS
(ANDA) DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR”

PRESENTADO POR:

BURGOS BATRES, SILVIA GUADALUPE	CARNET: BB08011
CASTILLO SANTOS, KENY BEATRIZ	CARNET: CS08044
MONGE GUARDADO, MAYRA LIZETH	CARNET: GG08103

DOCENTE DIRECTOR (ASESOR):

LIC. BENJAMIN MORENO LANDAVERDE.

COORDINADOR GENERAL DE PROCESO DE GRADO:

LIC. MAURICIO EVARISTO MORALES.

CIUDAD UNIVERSITARIA, SEPTIEMBRE 2014.

AUTORIDADES DE LA UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

Rector:

Ing. Mario Ernesto Nieto Lovo

Vicerrector Académico:

Licda. Ana María Glower de Alvarado

Vicerrector Administrativo:

Lic. Salvador Castillo

Secretario General de la Universidad:

Dra. Ana Leticia de Amaya

AUTORIDADES DE LA FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

Decano:

Lic. José Raymundo Calderón Moran

Vicedecana:

Msc. Norma Cecilia Blandón de Castro

Secretario:

Msc. Alfonso Mejía Rosales

Jefe del Departamento de Psicología:

Lic. Wilber Alfredo Hernández

Coordinador General de Procesos de Grado:

Lic. Mauricio Evaristo Morales

Tribunal examinador:

Presidente: Lic. Wilber Alfredo Hernández

Secretario: Lic. Jaime Salvador Arriola Gonzales

Docente Director (Asesor): Lic. Benjamín Moreno Landaverde

AGRADECIMIENTOS

Agradezco primeramente a Dios por permitirme culminar esta etapa profesional de mi vida, por haberme acompañado y guiado a lo largo de mi carrera, por ser mi fortaleza y apoyo en momentos difíciles y de debilidad en los cuales se me dificultaba continuar.

A la virgen María de Guadalupe por interceder siempre a mis plegarias para con tu hijo, por ser mi confidente y mi aliada en los momento difíciles, y porque a través de otras personas me muestras la luz al final del túnel.

Doy gracias a mis padres Rafael y Sonia por apoyarme en todo momento y brindarme valores que me han permitido llegar hasta donde me encuentro, que se ven reflejados en cada uno de mis éxitos. Por darme la oportunidad de tener una excelente educación a lo largo de todos los años, por cada una de las experiencias vividas a su lado y por ser siempre un ejemplo a seguir para mí.

A mi único Hermano José Rafael, gracias infinitamente porque a pesar de todas las dificultades, molestias o malos entendidos nunca has dejado de brindarme tu mano, tu apoyo incondicional, por ser esa figura protectora de hermano mayor para mí, por aconsejarme cuando me encuentro sin salida, por ser ejemplo, no solo de una persona responsable y comprometida con su familia y trabajo sino también por esa relación que tienes con Dios la cual he admirado siempre y que te ha hecho una mejor persona.

A Virginia Ester, mi mejor amiga de toda la vida, por ser parte imprescindible y esencial en mi vida, por estar pendiente de cada una de mis necesidades y ser ese sostén que me apoyaba día con día a ser una mejor persona y profesional.

A Darwin, gracias gracias gracias por tu amor y paciencia, por tu apoyo y consejos, porque siempre estás ahí para escucharme reír o llorar, por aguantar mis enojos y frustraciones pero sobre todo por ese gran amor que me demuestras día a día y me ayuda a continuar y salir adelante. Este logro también es gracias a ti.

Al licenciado Benjamín Landaverde, psicólogo y asesor de mi trabajo de grado, por su disponibilidad y paciencia al brindarme su ayuda, por sus consejos, pero sobre todo por su empatía, comprensión y escucha ante mis problemas. Mil gracias por compartir sus conocimientos y ayudarme a ser mejor cada día, por motivarme siempre a alcanzar mis metas.

A Keny y Mayra, mis compañeras de tesis, mi equipo y grupo de amigas desde los primeros años de mi carrera, quiero agradecerles por todo este tiempo compartido juntas, que yo sé que hubieron momentos de frustración y desacuerdos que nos separaban pero al fin y el cabo siempre nos unió ese sentimiento de unidad y amistad que nos caracterizan. Deseo que este solo sea el principio de muchos éxitos que alcanzarán. Felicidades por este gran logro, en verdad las aprecio mucho. FELICIDADES A NOSOTRAS LICENCIADAS EN PSICOLOGÍA!!!!!!!!!!!!

Silvia Burgos

Primeramente quiero agradecer a Dios por hacer realidad uno de mis más grandes sueños de ser Licenciada en Psicóloga de la Universidad de El Salvador y llegar donde hasta el momento he llegado, gracias porque siempre estar ahí, por darme sabiduría, por bendecirme siempre, por ser mi mentor y mi padre.

A mis padres Elena de Castillo y Benito Castillo, infinitamente gracias, sin el apoyo y sostén de ustedes desde mi infancia yo no estuviera culminando mis estudios, gracias porque siempre puedo contar con ustedes en las buenas y en las malas nunca me dejan caerme, siempre me hay ayudado a levantarme en mis derrotas y por estar en mis triunfos, este gran logro se los dedico a ustedes.

A mis hermanas Sandra Castillo, Elizabeth Castillo y Milagros Castillo les agradezco por darme ese ejemplo a seguir, por apoyarme incondicionalmente, por darme consejos cuando más lo necesite, siempre estuvieron conmigo, por ayudarme con sus conocimientos y experiencia.

A Néstor Merino gracias por tu amor, tu apoyo incondicional, gracias por ser mi novio, mi mejor amigo, mi confidente, gracias porque siempre estás ahí cuando más te necesito, para celebrar mis triunfos o para ser mi paño de lágrimas cuando algo no ha salido bien gracias por ayudarme a realizar un sueño que se volvió difícil de alcanzar en algún momento, gracias, gracias por tus consejos por alentarme a seguir luchando, gracias por confiar siempre en mí porque tu sabías que lo lograría.

Gracias a mis sobrinitos Stanley y Lizbeth porque cada día que pasa me hacen muy feliz, por hacerme reír con sus locuras y olvidar todos mis problemas.

Gracias a mis abuelitas Juana y Josefina, a mis tíos, a mis primos por su apoyo que siempre me brindan cuando lo necesito.

Gracias al Lic. Landaverde, por ser una fuente de motivación en mí, por hacerme creer en que si se puede realizar todo lo que uno se proponga, gracias por sus regaños y buenos consejos que siempre nos da, por su sabiduría gracias, que Dios lo bendiga siempre.

Y no podía dejar de agradecer a mis amigas y compañeras de trabajo, Silvia y Mayra infinitamente gracias por haber conformado un grupo exitoso, porque a pesar de las adversidades que el trabajo nos puso siempre se puedo salir adelante, por sus buenos consejos y por su conocimiento aportado en esta investigación, gracias por ser grandes amigas para mí y hoy puedo decir LO LOGRAMOS, SI SE PUDO =)!!!

Le agradezco a Diosito primeramente por haberme permitido vivir hasta este día, por haberme guiado a lo largo de mi vida, por ser mi apoyo, mi luz y mi camino a lo largo de mi carrera. Por haberme proporcionado fortaleza y la sabiduría, para seguir adelante en aquellos momentos de angustias, desesperación y presión de mi carrera. Gracias señor por siempre estar junto a mí animándome para echarles ganas y no desmayar en la batalla. Gracias señor sin ti no hubiera llegado a este momento.

Les doy las gracias a mis padres Haydee Guardado y Carlos Monge por el gran esfuerzo y sacrificio que han realizado para poder llegar a culminar mis estudios, gracias por siempre apoyarme, comprenderme en todo momento; que aunque se han presentado dificultades en la familia siempre hemos estado unidos. Gracias por todos los valores que me han enseñado en el transcurso de mi vida, por ser mi ejemplo a seguir para luchar siempre por mis las convicciones y anteponerme ante cualquier obstáculo.

A mis lindas y adorables hermanas Jeny, Yanira y Beatriz, por ser parte importante de mi vida, por aguantarme y comprenderme en esos momentos de alegría, enojo, frustración, por estar a mi lado durante todo mi proceso académico; a mi hermana Yani que en estos momentos no está aquí conmigo pero que siempre lo estuvo y sé que desde donde se encuentra me ha apoyado, motivado a seguir adelante. Las quiero mucho hermanitas.

A Cristian por formar parte importante en mi vida y en mi carrera. Por haberme apoyado en las buenas y en las malas, por ser mi amigo, mi confidente, por confiar, creer en mí, motivarme siempre; desde el inicio de mi carrera hasta el último día de la realización de mi tesis. Gracias por tenerme paciencia, comprenderme, y sobre todo por el amor incondicional que me has brindado. Te amo y una vez más, mil gracias por acompañarme en la culminación de uno de mis logros más importante de mi vida y espero siempre estés conmigo para celebrar los que me faltan.

A mi princesa Michelle por haber llegado a mi vida y llenarme de felicidad y alegrías cada día que pasa con sus travesuras, berrinches y su amor, me siento afortunado de tenerte cerca mi colochita.

Al licenciado Benjamín Landaverde nuestro asesor, por haber confiado en nosotras, por su tiempo, esfuerzo, dedicación, por los conocimientos que me transmitido en mi formación profesional, por todo el apoyo brindado durante el desarrollo de la tesis por siempre motivarnos, y que con su valiosa ayuda hemos terminado con éxito nuestra tesis.

A mi abuelita Angélica, y aquilino que sé que desde el cielo me han acompañado y animado siempre en mí camino.

A mi madrina Morena Velásquez, por todo apoyo que me ha brindado a mí y a mi familia; a su hermana Sandra Velásquez y a su mamá Aracely Velásquez, que sin conocernos nos proporcionaron un gran apoyo incondicional y que aunque ya no esté aquí con nosotros, yo siempre la recuerdo, mis agradecimientos hasta el cielo. Gracias señor por poner en mi camino a la familia Velásquez, por su apoyo durante todo este tiempo.

A todos mi familia, tíos, tías, primos, primas, a mi amiga Guadalupe, a mis cuñados Isidro, Nelson que me han acompañado y que de alguna forma u otra han estado con migo apoyándome durante mi carrera profesional.

Gracias a mis queridas compañeras y amigas de tesis Keny y Silvia por haber permitido compartir momentos de alegría, tristeza, ansiedad, tensión a lo largo de toda la carrera y nuestra investigación de tesis, que aunque existieron momentos de dificultad, siempre los superamos. GRACIAS por darme la oportunidad de compartir esta gran experiencia con ustedes.

Este triunfo que he logrado no solo es mío, sino de todos ustedes que forman parte en mi vida y han estado a mi lado apoyándome, animándome, en todo momento de mi carrera profesional para poder lograr mi meta y cumplir mis sueños. Se los dedico a todos ustedes.

GRACIAS A TODOS POR ESTAR ALLÍ EN TODO MOMENTO

Mayra Lizeth Monge

Página | viii

ÍNDICE

CONTENIDO	N° de Págs.
Autoridades Universitarias.....	ii
Autoridades de la Facultad.....	iii
Agradecimientos.....	iv
Capítulo I. Prólogo.....	xi
Capítulo II. Introducción.....	xiv
Capítulo III. Objetivos.....	xvii
Capítulo IV. Marco teórico	
4.1 Antecedentes históricos.....	18
4.1.1 Antecedentes de la institución “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados”(ANDA)	18
4.2 La Inteligencia emocional.....	19
4.2.1 Origen.	25
4.2.2 Concepto y definiciones.....	27
4.2.3 Factores.....	28
4.2.4 Efectos.....	29
4.2.5 Consecuencias.....	30
4.3 Inteligencia emocional en el ámbito laboral.....	31
4.3.1 Importancia de la Inteligencia emocional en el trabajo.....	31
4.4 Estrés.....	32
4.4.1 Origen.	33
4.4.2 Concepto y Definiciones.....	34
4.4.3 Tipos de estrés.	36
4.5 Estrés laboral.....	37
4.5.1 Factores.	38
4.5.2 Causas.....	41

4.5.3	Efectos.....	44
4.5.4	Consecuencias.....	45
4.6.	Influencia psicológica de la Inteligencia emocional en el estrés laboral.....	50
4.6.1	Desarrollo de competencias emocionales.	50
4.6.1.1	Competencias emocionales personales.....	53
4.6.1.2	Competencias emocionales sociales.....	59
4.6.2	Factores que influyen en el clima organizacional.....	65
4.6.3	Relación de la inteligencia emocional y el estrés laboral.....	68
Capítulo V.	Metodología de la investigación.....	70
5.1	Tipo de investigación.....	70
5.2	Sujetos.....	70
5.3	Método.....	70
5.4	Recursos.....	73
5.5	Procedimiento metodológico.....	74
5.6	Actividades.....	76
Capítulo VI.	Análisis e interpretación de resultados.....	78
Capítulo VII.	Conclusiones y Recomendaciones.....	143
Referencias Bibliográficas.....		145
Epílogo.....		148
Anexos.		149
Anexo I:	Instrumentos aplicados.....	150
Anexo II:	Vaciado de datos.....	164
Anexo III:	PROPUETA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN.....	174

CAPÍTULO I. PRÓLOGO

Antecedentes.

El término de Inteligencia emocional se refiere a la capacidad de comprender y manejar nuestras emociones.

Los autores **John Mayer y Peter Salovey** acuñan el nombre de Inteligencia Emocional, en el año 1990, definiéndola como “La habilidad para percibir, valorar y expresar emociones con exactitud, habilidad para acceder o generar sentimientos que faciliten el pensamiento, la habilidad para comprender emociones y el conocimiento emocional y la habilidad para regular las emociones promoviendo un crecimiento emocional e intelectual”.

Posteriormente fue con la publicación del libro “La Inteligencia Emocional” en el año 1995 de **Daniel Goleman**, cuando el concepto se difundió rápidamente en todo el mundo. Así mismo en el año de 1998 publica otro con el nombre de La Inteligencia Emocional en la Empresa definiéndola como: "la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás, y utilizarlos como guía del pensamiento y la acción"; en el mismo año **Hendrie Weisinger** define el termino de inteligencia emocional como: “El uso inteligente de las emociones de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados”.

En El Salvador fue hasta el año 2008 que el término de Inteligencia Emocional se reviste de mayor relevancia y llega a ser conocido en la mayoría de las organizaciones, tanto por los mandos superiores y colaboradores.

Así mismo fue importante indagar sobre el origen del término “Estrés” el cual se deriva del griego “stringere”, que significa provocar tensión, se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo". Entonces Selye consideró que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión

arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

Es de importancia hacer mención que en la realización de varios estudios durante la carrera de licenciatura en psicología, específicamente en el que el grupo investigador participó como facilitadoras titulada “Jornadas de capacitación en la modalidad de diplomado impartidas a directores/as y maestros/as del departamento de la libertad” suscito nuestro interés como grupo, investigar sobre las dos variables del tema “La inteligencia Emocional” y el “Estrés” puesto que la primera de estas fue una necesidad desconocida por los participantes y que llamo mucho la atención por los mismos, al igual, los participantes nos expresaban que les brindáramos técnicas para reducir los efectos del estrés, y una de ella es utilizar nuestra inteligencia emocional. ya que con el manejo adecuado de las emociones se compromete a todo el cuerpo dando lugar a un estado de calma y satisfacción que favorece al equilibrio, la convivencia y productividad en los empleados. Estas estimulan el aumento de la actividad que se encarga de inhibir los sentimientos negativos y de aquietar los estados que generan preocupación y tensión.

Ya que en el complejo mundo moderno, el progreso de las empresas y de los individuos que las componen dependerá cada vez más de la inteligencia emocional ya que los requisitos para realizar una carrera profesional interesante, para obtener altos cargos, y hasta para permanecer en un trabajo que nos satisfagan cada vez mayores. La carrera por obtener títulos de grado y posgrado es muy competitiva.

Por otra parte el estrés en el entorno laboral en la actualidad, representa una amenaza para la salud de los trabajadores, esto ha traído como consecuencia el desequilibrio de la organización de las empresas, al igual son numerosos los índices de ausentismo, la baja productividad en la empresa, los accidentes de los trabajadores y la poca motivación en el trabajo, que se refleja en la empresa en forma de pérdidas y gastos.

Es decir ambos conceptos han revolucionado el ámbito laboral, es interesante indagar sobre el papel que juegan las emociones en nuestra vida y como estas pueden trabajar a nuestro favor para el afrontamiento de situaciones estresantes sobre todo en el ámbito

laboral en donde las personas conviven por largos periodos de tiempo, relacionándose a través de las diferentes actividades, muchas de estas generadoras de tensión.

Tomando todos estos aspectos como base, se consideró de vital importancia investigar sobre la inteligencia emocional en el estrés que manifiestan los empleados ya que a través de la práctica de los conocimientos brindados sobre el tema se podrá contribuir al control de los efectos negativos del estrés canalizando así de forma adecuada y sensata todos los estímulos que provocan tensión. Así mismo enriquecer los conocimientos adquiridos en la formación académica del grupo investigador ya que se pudo contrastar la teoría y la práctica de la inteligencia emocional como influencia psicológica en el estrés de los trabajadores de la institución “ANDA”.

Por lo tanto representó un reto en cuanto a que es un tema de interés actual y que no ha sido objeto de estudio en la institución “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA) del área metropolitana de San Salvador.

Por los puntos anteriormente mencionados surge el interés y motivo por parte del equipo de investigación de profundizar sobre la temática de la influencia psicológica de la inteligencia emocional en el estrés.

Del mismo modo en cuanto a los alcances de la investigación cabe mencionar que: primeramente la apertura de parte de la institución para llevar a cabo la investigación, así mismo la disposición al momento de la aplicación de instrumentos de cada uno de los 100 empleados de la empresa tomados como muestra, también fue de gran apoyo el ambiente o instalaciones en las cuales se llevó a cabo la aplicación de instrumentos ya que nos encontramos en un lugar iluminado, bien ventilado, alejado de ruidos lo cual contribuyó a que la investigación fuera exitosa. En cuanto a las limitaciones u obstáculos encontrados en el desarrollo de la investigación se encontró que los empleados de la empresa se valieron de la negación como mecanismo de defensa ya que se les resultó difícil reconocer sus propios sentimientos y emociones. Se observó un cierto grado de resistencia a la vez, ya que en determinado momento de la investigación se les informó al grupo facilitador que no sería posible finalizar con la investigación debido a amenazas o comentarios por parte de los empleados en cuanto a temores o represalias.

CAPÍTULO II. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las organizaciones buscan perseguir y llevar a cabo la consecución de los fines para los que fueron creados, sin embargo es importante conocer que para lograrlo es necesario contar con las herramientas materiales y el capital humano para elevar la eficacia y eficiencia de las organizaciones.

Las reglas en el mundo laboral están cambiando, las personas ahora también son evaluadas con base en una nueva competencia: No sólo cuán inteligente, entrenado o experimentado puede ser, sino también cómo se maneja a sí mismo y su interacción con los demás. Esta nueva medida está siendo aplicada con mayor frecuencia en las empresas, al escoger a quién se va a contratar o no, quién puede ser retenido y quién promovido. Las nuevas reglas predicen quién tendrá un desempeño estrella y quién no. Sin importar el campo en el que se desempeñe, lo importante es que se están evaluando las características cruciales para mercadearse en el mundo laboral.

Una de esas características claves para el desarrollo del capital humano dentro de su vida personal y laboral, que más auge está teniendo en los últimos años es el uso de la Inteligencia Emocional, que Goleman define como: *“La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos, los sentimientos de los demás, motivarnos de preservar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y, por último pero no menos importante, la capacidad de empatizar y confiar en los demás”*.

La inteligencia emocional nos permite tomar conciencia de nuestras emociones, comprender los sentimientos de los demás, tolerar las presiones y frustraciones que soportamos en el trabajo, acentuar nuestra capacidad de trabajar en equipo y adoptar una actitud empática y social, que nos brindará mayores posibilidades de desarrollo personal. Englobando habilidades tales como: el control de los impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, la empatía, la agilidad mental, etc. Ellas

configuran rasgos de carácter como la autodisciplina, la compasión o el ser introvertido, que resultan indispensables para una buena y creativa adaptación social.

Por lo que es importante mencionar que el desarrollo o fortalecimiento de las habilidades emocionales hace que las personas puedan ser capaces de motivarse y persistir frente a las decepciones y adversidades, controlar los impulsos, demostrar la gratificación, mostrar empatía, regular el humor y evitar que las emociones se desborden en situaciones que puedan generar lo que se conoce comúnmente como estrés.

El estrés se refiere a una respuesta o reacción del organismo que pone al individuo en disposición de afrontar situaciones interpretadas como amenazas, está cada vez más presente en nuestra vida diaria, o en este caso específicamente en el contexto laboral, el cual es un tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar múltiples efectos negativos para nuestra salud y forma de vida. Y para afrontar dichas situaciones el cuerpo y la mente debe proveerse de una serie de estrategias que disminuyan un sinnúmero de emociones y pensamientos negativos. Ya que es importante señalar que el estrés laboral rompe ese delicado equilibrio corporalmente de nuestro organismo tanto física como psicológicamente, por lo que una consecuencia psíquica puede provocar una alteración física y viceversa, de éste modo, no es extraño por ejemplo, que un trabajador que comienza a manifestar signos de ansiedad en sus primeras etapas (nivel psicológico) acabe desarrollando más tarde problemas cardiovasculares e incluso enfermedades coronarias (nivel físico).

Por lo tanto al relacionar ambos conceptos se destaca que las emociones guardan relación con el estrés laboral, es decir, de acuerdo con su estado emocional, inducido por situaciones potencialmente estresantes, las personas afrontan mejor o peor dichas situaciones. En otras palabras, la manera como los individuos perciben las situaciones y los acontecimientos estresantes influyen sobre sus emociones. De esta manera, se argumenta que la inteligencia emocional desempeña una función importante en el manejo del estrés. Algunos estudios han sugerido que las personas emocionalmente inteligentes saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprenden las posibles causas y consecuencias de ellas y desarrollan estrategias para regular o manejar estos estados emocionales.

Por lo que la inteligencia emocional no solo estaría dentro del ámbito de las emociones como tales, sino que más bien se convertiría en la habilidad de los individuos que integran efectivamente emociones con pensamiento y comportamiento para así actuar y reducir las experiencias emocionales negativas.

Basándose en lo expuesto anteriormente la presente investigación está dirigida a conocer la influencia psicológica de la inteligencia emocional en el estrés que experimentan los empleados de la empresa ANDA con el fin de optimizar, a través del diseño de un programa de capacitación con intervención psicoterapéutico enfocado a brindar estrategias de afrontamiento del estrés y control de emociones, el desempeño personal, la comunicación y por consiguiente el clima laboral, ya que las personas se sentirán que son tomada en cuenta lo que podrá disminuir el ausentismo y la rotación, aumentando su autoestima manteniendo actitudes positivas, existiendo así, una mayor adaptabilidad a los procesos de cambio, porque se sabrá manejar el miedo y la incertidumbre. Con este modelo, podemos también facilitar procesos de cambio de cultura, sobre todo en fusiones de empresas de culturas diferentes. Se podrá solucionar conflictos con mayor facilidad y hasta prevenirlos, así como también resolver problemas y como consiguiente se manejarán mejor las relaciones interpersonales, lo que permitirá una mejor integración de equipos de trabajo, promoviendo a la vez una salud tanto física como mental.

CAPÍTULO III. OBJETIVOS

Objetivo general:

Investigar la influencia psicológica de la inteligencia emocional en el estrés con la finalidad de mejorar las condiciones en el ámbito laboral y el desempeño de los empleados en la institución “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA) del área metropolitana de San Salvador.

Objetivos específicos

- Identificar de qué forma influye la inteligencia emocional en el estrés que manifiestan los empleados de la institución “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA) del área metropolitana de San Salvador.
- Conocer las competencias y factores relacionados a la inteligencia emocional para ser aplicados y de esta forma disminuir el estrés de los empleados de la institución “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA) del área metropolitana de San Salvador.
- Determinar por medio de la aplicación de instrumentos, la influencia psicológica de la inteligencia emocional y como es utilizada para contrarrestar el estrés que poseen los empleados de la institución “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA) del área metropolitana de San Salvador.
- Diseñar un programa de capacitación con intervención psicoterapéutica dirigido a empleados para adquirir habilidades necesarias en el control de las emociones con el fin de que los mismos puedan canalizar de forma adecuada y sensata todos los estímulos que provocan estrés.

CAPÍTULO IV. MARCO TEÓRICO

4.1 Antecedentes históricos.

4.1.1 Antecedentes de la institución “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA).

Históricamente en El Salvador los servicios de agua y saneamiento fueron en un tiempo prestados por cada municipalidad. A principios de la década de los 60 llegó al país la corriente de las entidades del estado prestadoras de estos servicios en toda la nación. Esto llevó a que en 1961 se creara la administración nacional de acueductos y alcantarillados, ANDA, entidad a la que se transfirieron la mayoría de los sistemas de abastecimiento de agua y alcantarillado de las poblaciones del país.

En virtud de la complejidad institucional que ha vivido dicha institución, al equipo investigador les pareció indispensable indagar en la organización si se han realizado investigaciones con respecto a la aplicación de la inteligencia emocional por parte de los empleados o manifestaciones del estrés que presentan los trabajadores de ANDA. No obstante la institución no posee registro de ningún estudio sobre la temática objeto de estudio; considerando que durante los últimos años no ha sido de interés de los altos funcionarios de la institución de llevar a cabo este tipo de investigaciones, evidenciándose al momento de indagar sobre el tema, la mayoría de los trabajadores desconocían el termino inteligencia emocional y lo que involucra, sin embargo la mayoría la pone en práctica en sus labores diarias; esto debido a que poco o nada se ha capacitado a los empleados para desarrollar o fortalecer habilidades con las que cuentan los trabajadores.

Es por ello que el equipo encargado tomó la decisión de investigar la influencia psicológica de la inteligencia emocional en el estrés que presentan los empleados de la institución ANDA con el único y sano propósito de mejorar el clima organizacional e institucional. Por lo cual a continuación se plantea, en términos generales, en que consiste el estudio de la inteligencia emocional.

4.2 Inteligencia emocional.

El estudio de la Inteligencia es lo que responde en la Psicología a la búsqueda de las diferencias individuales en el desempeño de la conducta exitosa que responde a determinadas demandas. Galton suponía que los individuos más refinados y educados se podrían caracterizar por su agudeza sensorial.

Un paso de avance en la concepción multidimensional de la Inteligencia, y desde un marco también contextual es la propuesta de Inteligencias Múltiples del Dr. Howard Gardner en su obra "Frames of Mind" (1983), en donde afirma que "hay evidencias persuasivas sobre la existencia de varias competencias intelectuales humanas relativamente autónomas y que los individuos y culturas las pueden amoldar y combinar en multiplicidad de maneras adaptativas"¹

El Dr. Howard Gardner,² propone una nueva visión de la inteligencia como una capacidad múltiple: no hay propiamente un único tipo de inteligencia, sino un amplio abanico de capacidades intelectuales, que Gardner agrupó en siete inteligencias básicas, cada una de ellas relativamente independiente de las otras las que se definen a continuación:

Por tales razones propone que el intelecto humano se constituye sobre la base, al menos, de siete inteligencias:

- a) **Inteligencia lingüística:** Es la capacidad para utilizar las palabras efectivamente (lectura y escritura).
- b) **Inteligencia Lógico-matemática:** Se refiere a la capacidad de trabajar bien con los números y/o basarse en la lógica y el raciocinio.
- c) **Inteligencia Visual espacial:** Esta es la inteligencia de las imágenes, requiere la habilidad para visualizar imágenes mentalmente o para crearlas en alguna forma bi o tridimensional.

¹ Gardner Howard "Frames of Mind: The Theory of Multiple Intelligences" (1993) publication: New York. Edition: 2nd. Page 48.

²Inteligencias Múltiples: Despierte el potencial de Aprendizaje René Díaz Google. *books.google.com.sv*

- d) **Inteligencia Musical:** Se relaciona con la capacidad de cantar una tonada, recordar melodías, tener buen sentido del ritmo, o simplemente disfrutar de la música.
- e) **Inteligencia cinético- corporal:** Es la inteligencia de todo el cuerpo (atleta, bailarín, mimo, actor), así como la inteligencia de las manos (maquinista, costurera, carpintero, cirujano).
- f) **Inteligencia interpersonal:** “se construye a partir de una capacidad nuclear para sentir distinciones entre los demás: en particular, contrastes en sus estados de ánimo, temperamentos, motivaciones e intenciones. En formas más avanzadas, esta inteligencia permite a un adulto hábil leer las intenciones y deseos de los demás, aunque se hayan ocultado”.
- g) **Inteligencia Intrapersonal:** Esta inteligencia es quizás la más difícil de entender, pero bien podría ser la más importante de todas. Es esencialmente la inteligencia de comprensión de sí mismo, de saber quién es, para qué se es bueno y para qué no.³

Por tanto la Inteligencia se define como la capacidad y habilidad para responder de la mejor manera a las exigencias que nos presenta el mundo, para reflexionar, examinar, revisar, acumular datos, conocer significados, responder según la lógica, y tomar decisiones rápidas y confusas. Como un proceso dinámico autor- regulatorio que responde a la intervención ambiental externa.

Para poder entender el concepto inteligencia emocional es importante primero definir el concepto de inteligencia como tal y así mismo el de las emociones.

Según la American Psychological Association (APA), una organización científica y profesional de psicólogos de EEUU, define la inteligencia así:

“Los individuos difieren los unos de los otros en habilidad de comprender ideas complejas, de adaptarse eficazmente al entorno, así como el de aprender de la experiencia, en encontrar varias formas de razonar, de superar obstáculos mediante la reflexión. A pesar de que estas diferencias individuales puedan ser sustanciales, éstas nunca son completamente consistentes: las características intelectuales de una persona variarán en diferentes

³ *Ortiz de Maschwitz, Elena María. 2004. Inteligencias Múltiples en la educación de la persona. Editorial Bonum, Buenos Aires, Argentina,*

ocasiones, en diferentes dominios, y juzgarán con diferentes criterios. El concepto de "inteligencia" es una tentativa de aclarar y organizar este conjunto complejo de fenómenos".⁴

Antes de hablar sobre inteligencia emocional se debe de conocer primero el término de emociones y todo lo que este contiene, es por esa razón que a continuación se presenta lo siguiente.

Las Emociones

Las emociones forman parte ineludible del ser humano, y como tal han sido tratadas a lo largo de la historia de la Humanidad en todas las disciplinas del conocimiento.

La palabra emoción proviene del verbo latino moveré (que significa moverse). Es lo que hace que se acerque o se aleje a una determinada persona o circunstancia. Por lo tanto, las emoción son en esencia, impulsos que llevan a actuar, programas de reacción automática, y se activa con frecuencia por alguna de las impresiones grabadas en el cerebro, o por medio de los pensamientos cognoscitivos, lo que provoca un determinado estado fisiológico en el cuerpo humano.

Según el Oxford English Dictionary⁵ define la *emoción* como “agitación o perturbación de la mente; sentimiento; pasión; cualquier estado mental vehemente o agitado”.

Para el Dr. Daniel GOLEMAN⁶ el término emoción se refiere a sentimientos, a los pensamientos, los estados biológicos, los estados psicológicos y el tipo de tendencias a la acción que lo caracterizan. Dicho autor sostiene que existen centenares de emociones y muchísimas más mezclas, variaciones, mutaciones y matices diferentes entre todas ellas. De manera que existe un abanico de emociones a través de las cuales el ser humano pone de manifiesto las reacciones ante un evento en particular.

Cada emoción está vinculada a elementos fisiológicos precisos: tanto la respiración como el tono muscular, el pulso cardíaco, la presión arterial, la postura, los

⁴ <http://www.bitacoramedica.com/wp-content/uploads/2011/07/La-Inteligencia.pdf> pág. 1419- 1420.

⁵ <http://www.oxforddictionaries.com/es/>

⁶ Daniel Goleman, 1995. “Inteligencia emocional” Edición Vergara. Buenos Aires Pág. 182

movimientos y las expresiones faciales. Las pautas fisiológicas o musculares habituales comienzan a determinar por sí mismas los estados anímicos.

Tomando en cuenta lo anterior se considera que la palabra emoción se refiere a la alteración del estado de ánimo provocado por la alegría, tristeza, sorpresa, miedo, amor, placer, etc. Hay emociones que debilitan y quitan fuerzas, tales como la ira, el resentimiento, la tristeza, la depresión, la ansiedad, la preocupación, el miedo, la vergüenza, etc.

Los elementos de una emoción son:

- 1) Una situación que genera sentimientos, ideas o recuerdos.
- 2) El estado de ánimo consiguiente
- 3) La conmoción orgánica expresada en gestos, actitudes, risa, llanto, etc.

Es por ello, que no todos los seres humanos ante un evento reaccionan de manera diferente debido a que cada persona hace uso de esas emociones que a su vez conllevan una respuesta en particular.

El contagio de las emociones.

“El contagio emocional es un cambio en nuestro estado emocional que ocurre, como consecuencia de las emociones que otros transmiten mediante comportamientos no verbales.”

En el ambiente laboral⁷

Cada persona influye en el estado de ánimo de los demás, para bien o para mal; se hace constantemente, “contagiándose” las emociones como si fueran una especie de virus. Esto ocurre con frecuencia en cualquier contexto en el que se desenvuelven las personas, tal es el caso del ambiente laboral.

Si se transmiten con tanta facilidad los estados de ánimo, eso se debe a que pueden ser

⁷ Ramos, Aura Marina año (2013). Tesis acerca de La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la Alcaldía Municipal de Ilopango.

señales para la supervivencia. Las emociones indican en que concentrar la atención, cuándo prepararse para actuar. Captan la atención, operan como advertencias, invitaciones, alarmas, etc. Se trata de mensajes que transmiten información crucial sin poner necesariamente esos datos en palabras. Las emociones son un método de comunicación muy eficiente.

Por lo tanto se debe tener claro que aprender a conocerse y conocer las emociones de los demás permitirá influir de manera positiva o negativa sobre los demás y más aún cuando son personas con las que se debe convivir a diario y realizar trabajos en común en donde se dificulta en ocasiones ponerse de acuerdo. Tener claro esto permitirá explicar y eventualmente influir en situaciones de relaciones humanas en la organización que traerán consigo modificaciones del nivel de productividad.

Para que sirven las emociones.

Son las emociones las que permiten afrontar situaciones demasiado difíciles, el riesgo, las pérdidas irreparables, la persistencia en el logro de un objetivo a pesar de las frustraciones, la relación de pareja, la creación de una familia, etcétera, como para ser resueltas exclusivamente con el intelecto. Cada emoción predispone de un modo diferente a la acción; cada una de ellas señala al individuo una dirección que, en el pasado, permitió resolver adecuadamente los innumerables desafíos a que se ha visto sometida la existencia humana. En este sentido, el bagaje emocional tiene un extraordinario valor de supervivencia y esta importancia se ve confirmada por el hecho de que las emociones han terminado integrándose en el sistema nervioso en forma de tendencias innatas y automáticas del corazón.

De hecho, a la luz de las recientes pruebas que ofrece la ciencia sobre el papel desempeñado por las emociones en la vida, hasta el mismo término *homo sapiens* de la especie pensante resulta un tanto equivoco. Todos saben por experiencia propia que las decisiones y las acciones dependen tanto y a veces más de los sentimientos como de los pensamientos. Se ha sobrevalorado la importancia de los aspectos puramente racionales (de todo lo que mide el CI) para la existencia humana pero, para bien o para mal, en aquellos

momentos en que las personas se ven arrastrados por las emociones, su inteligencia se ve francamente desbordada.

La mente emocional

En un sentido muy real, todas las personas tienen dos mentes, una mente que piensa y otra mente que siente, y estas dos formas fundamentales de conocimiento interactúan para construir la vida mental. Una de ellas es la mente racional, la modalidad de comprensión de la que se suele ser conscientes, más despierta, más pensativa, más capaz de ponderar y de reflexionar. El otro tipo de conocimiento, más impulsivo y más poderoso aunque a veces ilógico, es la mente emocional.

Pues la mente emocional es mucho más veloz que la mente racional y se pone en funcionamiento sin detenerse ni un instante a considerar lo que está haciendo. Su rapidez hace imposible la reflexión analítica deliberada que constituye el rasgo característico de la mente pensante.

Según el autor Goleman cuanto más intenso es el sentimiento, más dominante llega a ser la mente emocional y más ineficaz, en consecuencia, la mente racional⁸. La mayor parte del tiempo, estas dos mentes la mente emocional y la mente racional operan en estrecha colaboración, entrelazando sus distintas formas de conocimiento para guiarse adecuadamente a través del mundo. Habitualmente existe un equilibrio entre la mente emocional y la mente racional, un equilibrio en el que la emoción alimenta y da forma a las operaciones de la mente racional y la mente racional ajusta y a veces censura las entradas procedentes de las emociones. Pero, cuando aparecen las pasiones, el equilibrio se rompe y la mente emocional desborda y secuestra a la mente racional.

Cabe resaltar que las acciones que brotan de la mente emocional conllevan una fuerte sensación de certeza, un subproducto de la forma simplificada de ver las cosas que deja absolutamente perpleja a la mente racional. Y es por esto que cuando las cosas vuelven después a su lugar o incluso, a veces, a media respuesta el individuo reflexiona «¿por qué

⁸ Goleman, Daniel. 1995 *“Inteligencia Emocional”*. Edición Vergara. Buenos Aires. Págs. 12 a la 124.

he hecho esto?»), señal de que la mente racional está comenzando a activarse con una velocidad mucho más lenta que la de la mente emocional.

La ventaja de la mente emocional es que puede captar una realidad emocional (él está enfadado conmigo, ella está mintiendo, eso le entristece) en un instante, haciendo juicios intuitivos inmediatos que dicen de quién se debe cuidarse, en quién se debe confiar o quién está tenso. En este sentido, la mente emocional funciona como una especie de radar que alerta de la proximidad de un peligro. Si las personas esperan a que la mente racional lleve a cabo algunos juicios; El inconveniente es que las impresiones y juicios intuitivos hechos en un abrir y cerrar de ojos pueden estar equivocados o desencaminados.

4.2.1 Origen de la Inteligencia Emocional

La Inteligencia Emocional se refiere a la capacidad humana de sentir, entender, controlar y modificar estados emocionales en uno mismo y en los demás. El concepto de inteligencia emocional aunque esté de actualidad, tiene un claro precursor en el concepto de Inteligencia Social del psicólogo **Edward Thorndike** (1920) quien la definió como "*la habilidad para comprender y dirigir a los hombres y mujeres, muchachos y muchachas, y actuar sabiamente en las relaciones humanas*"⁹.

Pero fue en el año 1990, que aparece el término inteligencia emocional en psicología por los psicólogos americanos Peter Salovey y John Mayer¹⁰, acuñando el término inteligencia emocional como la capacidad de controlar y regular los sentimientos de uno mismo y de los demás y utilizarlos como guía del pensamiento y de la acción. La inteligencia emocional se concreta en un amplio número de habilidades y rasgos de personalidad: empatía, expresión y comprensión de los sentimientos, control del genio, independencia, capacidad de adaptación, simpatía, capacidad de resolver los problemas de forma interpersonal, habilidades sociales, persistencia, cordialidad, amabilidad y respeto.

⁹ www.inteligencia-emocional.org/aplicaciones_practicas/ie_en_la_empresa.htm

¹⁰ <http://www.rafaelbisquerra.com/es/inteligencia-emocional/inteligencia-emocional-segun-salovey-mayer.html>

Sin embargo, fue con la publicación del libro *La Inteligencia Emocional* (1995) de Daniel Goleman cuando el concepto se difundió rápidamente. A este libro pronto le siguió otro, del mismo autor, con el nombre de *La Inteligencia Emocional en la Empresa* (1998).

Desde la aparición en 1995 **Daniel Goleman** con su libro *Inteligencia Emocional* lo popularizó y convirtió en un best-seller, refiriéndose a las siguientes habilidades:

1. Conciencia de sí mismo y de las propias emociones y su expresión.
2. Autorregulación, controlar los impulsos, de la ansiedad, diferir las gratificaciones, regular nuestro estado de ánimo.
3. Motivarnos y perseverar a pesar de las frustraciones (optimismo).
4. Empatía y confianza en los demás.
5. Las artes sociales.

A medida pasaban los años entre 1993 a 1998 se inició la consolidación del término como tal y las implicaciones de este en algunas organizaciones.

Es así como el término *Inteligencia Emocional* sale del anonimato entre los años de 1993 a 1998 ya que hasta ese entonces solo había sido objeto de estudio en algunas investigaciones y por lo tanto se volvió para la mayoría de las organizaciones un tema de importancia.

Por tanto la inteligencia emocional es, en pocas palabras, el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, se hace que las emociones trabajen para uno mismo, utilizándolas con el fin de que ayuden a guiar el comportamiento y a pensar de manera que mejoren resultados¹¹. A continuación se presentan los componentes básicos de la inteligencia emocional:

La inteligencia emocional deriva de cuatro elementos esenciales que funcionan como los componentes básicos del ADN. Si se alimentan de la experiencia, estos elementos permiten desarrollar capacidades específicas, que son la base de la inteligencia emocional.

¹¹ Weisinger, Hendrie. 2001 "Inteligencia emocional en el trabajo" Editorial Jossey-Bass Madrid España, Pág. 17

Los siguientes cuatro componentes básicos fueron establecidos por los psicólogos Jhon Mayer, de la universidad de New Hampshire y Peter Salovey de Yale¹², auténticamente pioneros que en el año 1990 acuñaron también el término de “inteligencia emocional” . Estos cuatro componentes básicos son:

1. La capacidad de percibir, valorar y expresar emociones con precisión.
2. La capacidad de poder experimentar, o de generarlos a voluntad, determinados sentimientos, en la medida que faciliten el entendimiento de uno mismo o de otra persona.
3. La capacidad de comprender las emociones y el conocimiento que de ellas se deriva.
4. La capacidad de regular las emociones para fomentar un crecimiento emocional e intelectual.

Cabe señalar que cada componente básico representa la capacidad que, combinadas, dan lugar a la inteligencia emocional. Se organizan de modo jerárquico y cada nivel superior incorpora y desarrolla las capacidades de los niveles inferiores.

4.2.2 Conceptos y Definiciones

La inteligencia emocional es la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que se puede utilizarlas para guiar la conducta y los procesos de pensamiento, para producir mejores resultados.

Cabe señalar que la inteligencia emocional se va desarrollando a través y conforme las experiencias de la vida diaria, en la sociedad, con los amigos, la familia y las personalidades de cada uno de los que rodean al individuo: el carácter de los padres o de las personas con las que se vive.

Algunos autores definen la Inteligencia Emocional de la siguiente manera:

¹² Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, pag. 9, 185-211.

La inteligencia emocional es definida por muchos autores tomando elementos similares de unos a otros; por ejemplo el concepto de los psicólogos Peter Salovey y John Mayer, en 1990, quienes definieron el término de inteligencia emocional. Este dice lo siguiente:

“La inteligencia emocional es una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir las emociones propias, los propios sentimientos y la de los demás, saber discriminar entre ello, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción¹³”.

En el año 1995, Daniel Goleman define la inteligencia emocional como “La capacidad de reconocer nuestros propios sentimientos y los de los demás, de motivarnos y de manejar adecuadamente las emociones, en nosotros mismos y en nuestras relaciones”.¹⁴

Así mismo, Robert Cooper¹⁵ en el año 1997 expresa que la inteligencia emocional es “La capacidad de sentir, entender y aplicar eficazmente el poder y la agudeza de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia”.

Para Steve Simmons y John Simmons en el año 2001 la inteligencia emocional es “el conjunto de necesidades emocionales, de impulsos y de valores verdaderos de una persona, y dirige toda su conducta visible”

4.2.3 Factores.

Más necesaria que famosa, más útil que conocida y más funcional que practicada es la Inteligencia Emocional. En efecto, existen clasificaciones en la inteligencia, y una de estas categorías es la Inteligencia Emocional como anteriormente se describió. La capacidad de sostener un control adecuado sobre las emociones, el manejo correcto de los sentimientos, la generación de empatías, así como las relaciones personales y el autocontrol son las bases de la IE y sus componentes fundamentales, según *Daniel Goleman* son:

¹³ Salovey y Mayer, 1993, pág. 433.

¹⁴ Goleman, Daniel, *Inteligencia Emocional*, Buenos Aires Argentina, Editorial La.Javier Vergara, Copia. ed, 1996, pág. 60

¹⁵ www.ucacep.com/.../Modulo_N_7_INTELIGENCIA_EMOCIONAL.pdf

- El autoconocimiento emocional.
- Autorregulación o autocontrol emocional.
- La automotivación.
- Las emociones ajenas reconocidas.
- Relaciones entre personas.

Las cuales más adelante se describirán.

4.2.4 Efectos

Las emociones que experimentan las personas o en este caso los empleados tienen un efecto en las actitudes y en las conducta tanto del cómo de los compañeros, usuarios, etc., concretamente, este tema ha sido considerado como el núcleo o la esencia del trabajo emocional (Brucks, 1998)¹⁶. Las personas en el trabajo que experimentan emociones positivas (simpatía, cordialidad, etc.) influyen positivamente en las emociones de los demás y los contagian de estos sentimientos positivos, igualmente estos se transmiten a los usuarios/clientes. Los efectos que produce la inteligencia emocional a través del contagio de emociones tiene lugar cuando la gente tiende a sincronizar las expresiones faciales y los gestos, los movimientos y la postura que ellos toman al interactuar, dirigiendo de esta manera la experiencia emocional de la otra persona. Por ejemplo, el sentido del humor entre compañeros puede favorecer la cooperación y el trabajo en equipo. El componente de la risa y el uso del humor pueden ser un importante factor de protección que influye en cómo el trabajador afronta las distintas situaciones en su jornada laboral, y cómo se maneja ante el estrés y la ansiedad. Y el usuario/cliente percibe de manera directa estos sentimientos, lo que se traduce directamente en la satisfacción con el servicio.

Desde esta perspectiva, las emociones son una parte muy importante del bienestar laboral, ya que son necesarias para fomentar la salud en las organizaciones, influyendo en el clima laboral positivo, en la calidad del trabajo que se realiza y en el servicio prestado. Las emociones positivas tienen una influencia importante sobre la motivación, creatividad y rendimiento en la tarea del empleado. Además, los profesionales se benefician de sus

¹⁶ <http://riesgoslaborales.wke.es/articulos/emociones-positivas-y-bienestar-laboral>

emociones ya que éstas influirán de manera importante en la organización y en las relaciones interpersonales. Equivalentemente, es importante que el profesional sea sensible a las emociones de los clientes/usuarios y compañeros.

En relación a las consecuencias de las emociones positivas, Bárbara Fredrickson (2002)¹⁷ ha desarrollado la teoría de ampliación y construcción de las emociones positivas, que contribuyen al crecimiento y el desarrollo de la persona. Mientras que las emociones negativas, como la ira o la ansiedad, limitan el repertorio pensamiento-acción de la persona, las emociones positivas amplían este repertorio, ofreciendo la oportunidad de desarrollar recursos personales duraderos, que a su vez, ofrecen la posibilidad de crecimiento personal mediante la creación de espirales positivas o adaptativas de emoción, cognición y acción. Por ejemplo, la alegría genera un clima laboral positivo, fortalece las redes sociales de apoyo, el trabajo en equipo, la creatividad y la resolución creativa de los problemas laborales, la productividad y el bienestar del trabajador.

4.2.5 Consecuencias.

La influencia de la inteligencia emocional en la vida del ser humano se ha hecho patente en diferentes áreas (trabajo, educación, salud...) por sus múltiples beneficios en todas ellas.

A través de la Inteligencia Emocional se puede optimizar el desempeño personal, la comunicación y por consiguiente el clima laboral. La gente sentirá que es tomada en cuenta lo que podrá disminuir el ausentismo y la rotación.

Aumentará la autoestima de los individuos y sus actitudes tendrán una tendencia positiva. Habrá una mayor adaptabilidad a los procesos de cambio, porque se sabrá manejar el miedo y la incertidumbre. Con este modelo, se puede también facilitar procesos de cambio de cultura, sobre todo en fusiones de empresas de culturas diferentes.

Se podrá solucionar conflictos con mayor facilidad y hasta prevenirlos, así como también resolver problemas y como consiguiente se manejarán mejor las relaciones interpersonales, lo que permitirá una mejor integración de equipos de trabajo.

¹⁷ <http://riesgoslaborales.wke.es/articulos/emociones-positivas-y-bienestar-laboral>

4.3 Inteligencia emocional en el ámbito laboral

Las reglas en el mundo laboral están cambiando, las personas ahora también son evaluadas con base en una nueva competencia: No sólo cuán inteligente, entrenado o experimentado puede ser, sino también cómo se maneja a sí mismo y su interacción con los demás.

Esta nueva medida está siendo aplicada con mayor frecuencia en las empresas, al escoger a quién se va a contratar o no, quién puede ser retenido y quién promovido. Las nuevas reglas predicen quién tendrá un desempeño estrella y quién no. Sin importar el campo en el que se desempeñe, lo importante es que se están evaluando las características cruciales para mercadearse en el mundo laboral.

Estas nuevas reglas no tienen relación con lo aprendido en los años escolares o nivel académico. Se supone que la persona cuenta con esos conocimientos necesarios para llevar a cabo el trabajo a desempeñar. El énfasis ahora está en las cualidades personales, tales como la iniciativa, empatía, adaptabilidad y persuasión.

4.3.1 Importancia de la Inteligencia Emocional en el trabajo¹⁸

Daniel Goleman realiza una profunda investigación acerca del concepto de inteligencia emocional aplicado al trabajo y demuestra que quienes alcanzan altos niveles dentro de las organizaciones poseen un gran control de sus emociones, están motivadas y son generadoras de entusiasmo. Saben trabajar en equipo, tienen iniciativa y logran influir en los estados de ánimo de sus compañeros.

Goleman aborda tres grandes temas que se relacionan con el trabajo: las capacidades emocionales individuales, las habilidades para trabajar en equipo y la nueva empresa organizada con inteligencia emocional. Demuestra la importancia de adaptarse a las nuevas condiciones en las empresas modernas, la necesidad del autocontrol en situaciones de estrés y la importancia de ser honesto, íntegro, responsable. Los jefes más eficaces son emocionalmente inteligentes debidos a su claridad de objetivos, su confianza en sí mismos, su poder de influir positivamente y de leer los sentimientos ajenos.

¹⁸ <http://www.lawebdelemprendedor.com.ar/tps-mon/100-int-em.html>

Un aspecto importante a destacar es que la inteligencia emocional se puede aprender. A nivel individual, sus elementos son fáciles de identificar, se pueden evaluar y mejorar. En el complejo mundo moderno, el progreso de las empresas y de los individuos que las componen dependerá cada vez más de la inteligencia emocional.

En la actualidad, los requisitos para realizar una carrera profesional interesante, para obtener altos cargos, y hasta para permanecer en un trabajo que satisfagan cada vez más. La carrera por obtener títulos de grado y posgrado es muy competitiva. Algunos ejecutivos buscan otras posibilidades de trabajo para no correr el riesgo de quedar desempleados a causa de los grandes cambios y reestructuraciones que se producen en las empresas modernas.

Desde los cargos iniciales hasta los más altos, el factor clave no es el cociente intelectual, los títulos o diplomas académicos, sino la inteligencia emocional.

Aptitudes como el autoconocimiento, la seguridad en uno mismo, y el autocontrol, el compromiso, la integridad y la habilidad de comunicarse con eficacia son algunas de las características que analiza Goleman con lucidez e intuición. Gracias al estudio de más de quinientas organizaciones, demuestra que estas capacidades son las requeridas en el mercado de trabajo actual. Mientras más se avanza en la escala de liderazgo, más se percibe la importancia de la inteligencia emocional, la que con frecuencia determina si alguien se incorpora a la empresa o si es despedido, y resulta decisiva para ser ascendido.

Con el manejo adecuado de las emociones se compromete a todo el cuerpo dando lugar a un estado de calma y satisfacción que favorece al equilibrio, la convivencia y productividad en los empleados. Estas estimulan el aumento de la actividad que se encarga de inhibir los sentimientos negativos y de aquietar los estados que generan preocupación y tensión. Por esta razón es importante indagar sobre la influencia de la inteligencia emocional en el Estrés.

4.4 Estrés.

Aprender a convivir con el estrés es un motivo para crecer y mejorar todos los aspectos de la vida. El estrés es una importante función de sobrevivencia en los seres vivos, pues ayuda

para hacer frente a una situación que se perciba como riesgosa. El manejo del estrés implica controlar y reducir la tensión que ocurre en situaciones estresantes o no. Una persona con una actitud negativa a menudo reportara más estrés de lo que haría una persona con una actitud positiva a través de la inteligencia emocional.

4.4.1 Origen

La palabra estrés surgió antes del inicio de la historia. Estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. Este término fue usado por primera vez alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, se emplearon en muchos textos en ingles numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*.

A mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de *milieuinterieur* (medio interior). Éste parece ser uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

En la década de 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon acuñó el término *homeostasis* para denotar el mantenimiento del medio interno. A pesar de que enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrentaba a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama “padre del concepto estrés”. Sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativamente al estudio del estrés y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones, aun en la actualidad.

La contribución más importante de Selye ha sido la publicación de su vasta obra *stress*.

En ella modificó su definición de estrés, para denotar una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso incluso, un nombre para dichos agentes: estresores

Como resulta evidente a partir de los planteamientos anteriores, en un principio los investigadores del estrés fueron médicos que centraron su atención en los estímulos físicos y las consecuencias fisiológicas. En las últimas dos o tres décadas ha disminuido levemente el interés por el estudio del estrés desde el punto de vista fisiológico, y se ha incrementado en el ámbito de las ciencias del comportamiento.

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse más del estudio del estrés que los médicos, lo que ha dado lugar a diversas consecuencias importantes, la mayoría de las cuales ha hecho crecer la controversia en torno a lo que realmente significa estrés.

4.4.2 Concepto y Definiciones.

El estrés (del inglés *stress*, ‘tensión’) es una reacción fisiológica del organismo en el que entran en juego diversos mecanismos de defensa para afrontar una situación que se percibe como amenazante o de demanda incrementada.

Desde la perspectiva del instituto Nacional de Seguridad e higiene en el trabajo, dependiente del Ministerio de trabajo y Asuntos Sociales (1997); lo define como “La respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones que su entorno le ocasiona”.

Según **S. Rosenzweig** (1972)¹⁹ se denomina “Stress” (presión), “a la situación estímulo que constituye un obstáculo o una obstrucción más o menos insuperable en la vía que conduce a la satisfacción de una necesidad vital cualquiera”. La espera del organismo que corresponde a esta presión puede concebirse como un aumento de tensión como el caso siguiente: en el que si una persona tiene hambre y se ve privada de comer por la presencia

¹⁹ www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf

de un visitante inoportuno ocurre frustración y el visitante constituye el elemento de presión que aumenta la tensión de la persona.

Wallace y Szilagyi (1982)²⁰ definen al estrés como una experiencia interna o posición que crea un desequilibrio fisiológico o psicológico en el individuo. Ellos lo agrupan en dos categorías: estrés laboral u organizacional asociado con causas organizacionales y el estrés de la vida diaria relacionado con causas individuales y/o familiares.

Para **Davis y Newstrom (1987)**²¹ el estrés es un estado de sobreexcitación de las emociones individuales, los procesos del pensamiento y las condiciones físicas. Y agregan que este término se aplica generalmente a las presiones que las personas tienen en la vida diaria.

Una definición de estrés que toma en cuenta el estímulo y la respuesta, es la de **Ivancevich y Matteson**²²: Estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantea a la persona especiales demandas físicas o psicológicas.

Vernier (1993)²³ dice que el vocablo estrés designa el estado de tensión inhabitual en una persona como resultado de una acción de cualquier índole, ya sea brusca o bien continuada y que suele ser nociva para el organismo.

Está científicamente comprobado que el Estrés es un fenómeno fisiológico y Psico-biológico así como una respuesta neuro- endocrina y psicológica.

Una clasificación mas es la de **Hans Selye (1926)** para este autor, el estrés se divide en: 1) Distres y 2) eustres. El primero se refiere al estrés perturbador o “malo” y el segundo al estrés bueno o que produce resultados positivos o constructivos. Selye biólogo

²⁰ www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf Factores psicosociales de estrés, 1993.

²¹ Davis, K Newstrom W John. 1987. “Comportamiento humano en el trabajo”, cap. V. 7a. edición. Editorial MC Graw Hill. México.

²² Ivancevich M., John & Matteson T Michael. 1989. “Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial”. 2a. edición. Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional México.

²³ www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf Factores psicosociales de estrés, 1993.

canadiense, definió como una respuesta adaptativa del organismo ante un estímulo real o imaginario.

4.4.3 Tipos de estrés

El manejo del estrés puede resultar complicado y confuso, debido a que existen diferentes tipos y cada uno cuenta con sus propias características. A continuación se analizan cada uno de ellos.

Estrés positivo: Llamado también Eustrés y es el estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo.

El eustress es el fenómeno que se presenta cuando las personas reaccionan de manera positiva, creativa y afirmativa frente una determinada circunstancia, lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se le presentan y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas. Los estresantes positivos, pueden ser una alegría, éxito profesional, un examen, una buena noticia, etc.

Estrés negativo: También llamado distrés, éste se presenta cuando las demandas del medio son excesivas, intensas, prolongadas y superan la capacidad de resistencia del organismo de un individuo.

Existen situaciones en el ámbito laboral que son indicios claros por los que se provoca el estrés negativo, tales como tener mucho trabajo en poco tiempo, realizar actividades de las que no se tienen conocimiento suficiente, o por el contrario, cuando no existen actividades estimulantes que inciten al individuo, es decir cuando éste se encuentra aburrido o frustrado.

El estrés suele ir sucedido de un cambio de comportamiento aun cuando los empleados en cuestión no lo adviertan. Los empleados afectados por el estrés negativo, a menudo, pierden su sentido del humor y se tornan irritables y malhumorados. La disposición de sus días laborales puede cambiar.

4.5 Estrés laboral.

Es el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo.²⁴

El estrés laboral se puede manifestar de la siguiente forma.

Primeramente es un problema global y creciente que afecta a todos los países y a todas las profesiones y categorías de trabajadores. Es cada vez más evidente que el estrés no atañe únicamente a los países industrializados, sino también a los países en desarrollo.

Las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona y afectan los estresores y el estrés en tal ámbito. Como consecuencia de los estresores vividos durante un día de trabajo, provoca un mal desempeño del empleado y éste conlleva a que la persona obtenga más estrés del que tenía.

El estrés laboral puede verse como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe de dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento.

Cuando la demanda del ambiente laboral es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Algunos aspectos que han influido a aumentar el estrés laboral, son los conflictos entre empleados, la falta de entendimiento entre las personas, la desmotivación, la baja productividad, y el desinterés, porque donde existen varias personas laborando, las relaciones se complican y hay que emplear la cabeza para reflexionar, decidir y comunicar. Los ambientes poco motivadores producen en sus miembros necesidades no satisfechas aumentando el estrés laboral. La motivación se convierte en un elemento importante, que permitirá canalizar el esfuerzo, la energía y la conducta en general del trabajador hacia el logro de objetivos que

²⁴ López del Cid Greysi Desiré, Salmerón Grande Carlos Enrique. *Tesis sobre el estrés laboral. Facultad Multidisciplinaria Oriental, Departamento de Administración de Empresas, año 2011.*

interesan a las organizaciones y a la misma persona.

Al igual que en el estrés en general, el estrés laboral existen tipos los cuales son los siguientes:

- **Estrés laboral episódico.**

Es aquel que se produce de modo puntual y momentáneo en el tiempo. Éste tipo de estrés se caracteriza por su corta duración y su naturaleza esporádica. Un ejemplo podría ser la solicitud de un trabajo puntual en el puesto laboral, que ocasiona un aumento del nivel de estrés en el empleado. Otro ejemplo sería una situación de despido. En la mayoría de casos se trata de una situación limitada en el tiempo (el nivel de trabajo vuelve a la normalidad y el trabajador encuentra un nuevo empleo), por lo que sus efectos negativos son apenas perceptibles. Sin embargo, en ocasiones, estos factores estresantes se prolongan demasiado en el tiempo, dando lugar al estrés laboral crónico.

- **Estrés laboral crónico.**

Es aquel que se produce como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. En algunos casos es una evolución del estrés laboral episódico, que gradualmente ha ido reduciendo la resistencia ante el estrés del empleado (por ejemplo el Síndrome de Burnout). Se trata de un tipo de estrés mucho más dañino y que puede ocasionar consecuencias graves a medio y largo plazo.

4.5.1 Factores

El estrés hoy en día se considera como un proceso interactivo en el que influyen los aspectos de la situación (demandas) y las características del sujeto (recursos). Si las demandas de la situación superan a los recursos del individuo, tenderá a producirse una situación de estrés en la que el individuo intentará generar más recursos para atender las demandas de la situación.

Factores Psicosociales del Estrés Laboral.

Los factores psicosociales son aquellas características de la organización del trabajo que afectan la salud de las personas, a través de mecanismos psicofisiológicos como el

estrés. Los factores o riesgos psicosociales son una de las áreas en las que se divide tradicionalmente la prevención de riesgos laborales.

Los riesgos psicosociales se originan por diferentes aspectos de las condiciones y organización del trabajo. Cuando se producen tienen una incidencia en la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos. La existencia de riesgos psicosociales en el trabajo afectan, además de a la salud de los trabajadores, al desempeño del trabajo.

- **Contenido del puesto.**

“Factores que definen la naturaleza general de un puesto”²⁵

Un puesto puede ser descrito como una unidad de las organizaciones, que consiste en un conjunto de deberes y responsabilidades que lo distinguen de los demás puestos. Los deberes y las responsabilidades de un puesto corresponden al empleado que lo desempeña, y proporcionan los medios con los que los empleados contribuyen al logro de los objetivos en una empresa.

- **Estructura de la organización.**

“Describe el marco formal o el sistema de comunicación y autoridad de la organización”.²⁶

La estructura organizacional ha sido siempre un factor importante que influye en el comportamiento de los individuos y grupos que componen la organización. La estructura de una organización contiene tres componentes: complejidad, formalización y centralización.

a) *Complejidad*, se refiere a la cantidad de diferenciación en una organización.

Entre más sea la división del trabajo en una empresa, más niveles verticales habrán en la jerarquía y entre más dispersas estén las unidades de la organización geográficamente, más difícil será coordinar a las personas y sus

²⁵ Ivancevich M. John, et Al. 2009. “Comportamiento Organizacional”. 7ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México. pág. 178

²⁶ Stephen P. Robbins, 1996. “Administración”, 5ª Edición. Editorial Prentice Hall. Naucalpan de Juárez, Edo. de México, p 335.

actividades.

b) *Formalización*, grado en el que la organización depende de reglas y procedimientos para dirigir el comportamiento de los empleados. Algunas organizaciones operan con un mínimo de lineamientos y poca formalidad. Otras, incluso tienen todo tipo de normas y reglamentos para instruir a los empleados sobre qué y no hacer

c) *Centralización*, describe donde está la autoridad para la toma de decisiones.

En algunas organizaciones, la toma de decisiones está muy centralizada en los niveles superiores de la gerencia. Los problemas fluyen hasta los altos ejecutivos, quienes deciden qué debe hacerse. En otras organizaciones, la descentralización se utiliza y la toma de decisiones se delega a los niveles bajos de la gerencia.

La falta de definición o conflicto de competencias, comunicación e información escasa o distorsionada, pocas o conflictivas relaciones personales, estilo de mando autoritario, aumentan los riesgos psicosociales en la empresa.

- **Características del empleo.**

El esfuerzo por medir la percepción del contenido del puesto mediante respuestas de los empleados da como resultado la identificación de ciertas características: variedad, autonomía, interacción necesaria, interacción óptima, conocimientos y habilidades.

Los empleados que comparten percepciones, diseños de puesto y entornos sociales similares manifiestan características del puesto similar. Sin embargo, los empleados con percepciones diferentes manifiestan diferentes características en relación con el mismo puesto.

Un mal diseño del puesto, malas condiciones ergonómicas, de seguridad o higiene, salario inadecuado, aumentan los riesgos laborales.

- **Organización del trabajo.**

“Es el conjunto de principios o aspectos esenciales que determinan el reparto del trabajo a realizar por un grupo de personas que conjuntamente tienen asignadas

unas determinadas funciones que deben realizar en un lugar de trabajo”²⁷.

Para reducir los riesgos psicosocial es importante que tanto la empresa como el empleado elaboren turnos de trabajo adecuados para cada puesto de trabajo.

4.5.2 Causas del Estrés Laboral

El estrés laboral es el resultado de la interacción del trabajador con las condiciones de trabajo, con sus compañeros y con sus mandos. Y aunque es ignorar la importancia de las diferencias individuales, la evidencia científica sugiere que ciertas condiciones de trabajo serán estresantes para la mayoría de la gente. Por lo que la estrategia principal a la hora de prevenir el estrés sería el rediseño del puesto de trabajo.²⁸ Entre sus causas se encuentran:

1. El volumen y ritmo de trabajo.

En ocasiones los empleados se ven sometidos a una excesiva carga de trabajo debido a una mala planificación por parte de los gestores. Los plazos ajustados y la obligación de terminar tareas contrarreloj elevan los niveles de cortisol en el trabajador (hormona causante del estrés), lo que puede aumentar su ansiedad, volviéndolo irritable y a disminuyendo su capacidad para resolver los problemas y ejecutar las tareas previstas.

2. Tareas aburridas o monótonas.

Otras veces la causa del estrés laboral es precisamente la falta de estímulos y la monotonía en el puesto. Trabajos excesivamente repetitivos y que no varían en el tiempo, pueden producir en el trabajador una sensación de vacío y de rechazo ante la obligación de repetir día tras día la misma tarea, por lo que cada nueva jornada será vista como una larga y pesada sucesión de horas que no se acaba nunca.

3. Empleo inestable.

El miedo a perder el puesto de trabajo es otra de las causas de estrés laboral. Este temor puede hacer que el empleado se encuentre en un continuo estado de estrés. Además, en muchas ocasiones, esta situación se combina con una inadecuada remuneración, por lo que

²⁷ www.elergonomista.com/dom02.html19/05/2012

²⁸ <http://www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html>

al miedo a ser despedido o sustituido, se une el estrés económico causado por unos ingresos muy ajustados, con los que difícilmente puede hacer frente a los gastos del hogar.

4. Elevado nivel de responsabilidad.

La posibilidad de que un pequeño error tenga graves consecuencias es otra de las causas de estrés laboral. Un controlador de tráfico aéreo o un cirujano en plena operación son buenos ejemplos que ilustran este detonante. El trabajador se ve obligado a mantener concentración absoluta durante un largo periodo de tiempo, donde la más breve distracción puede tener consecuencias fatales.

5. Exposición a tareas insalubres o peligrosas.

Otra de las causas es la continua exposición a tareas peligrosas para la salud o la integridad física del empleado. Estar expuesto a este tipo de situaciones obliga al organismo a estar continuamente en estado de alerta, con elevados niveles de cortisol en sangre, lo que en el medio y largo plazo resulta perjudicial para la salud

6. Falta de apoyo.

En ocasiones, el estrés laboral puede estar causado por la falta de apoyo que el empleado recibe tanto por parte de sus subordinados, como de sus superiores e incluso de sus propios compañeros. En ésta categoría se encontraría a un empleado que recibe escasas o casi nulas directrices sobre una determinada tarea que le han encargado realizar. A un jefe de equipo que intenta coordinar a sus subordinados para realizar una determinada tarea y no obtiene el apoyo o la implicación necesaria por su parte.

7. Acoso por parte de sus compañeros o superiores.

Si en el punto anterior el trabajador se veía privado del apoyo necesario para realizar satisfactoriamente sus tareas, en este caso se va más allá y no sólo se ve privado de apoyo, sino que además es objeto de burlas, insultos, intimidaciones, amenazas e incluso violencia física (lo que se conoce como "mobbing" o acoso laboral). Se trata de uno de los casos más graves de estrés laboral en los que en muchos casos los empleados requieren de atención psicológica.

8. Utilización inadecuada de las posiciones de poder.

Una mala gestión de la capacidad de mando por parte de aquellos que ostentan las posiciones de poder en el reparto de tareas y la toma de decisiones puede ser otra de las causas del estrés laboral. El modo en que un superior se relaciona con sus subordinados es una de las claves de la productividad y la competitividad. Pese a ello, aún hoy en día, continúa habiendo individuos que prefieren dar órdenes a gritos o tratar a sus empleados como esclavos, en lugar de poner en marcha otros tipos de liderazgo más productivos.

9. Falta de reconocimiento.

La carencia de estímulos positivos hacia el trabajador cuando obtiene un logro beneficioso para la empresa, puede encontrarse entre las causas que producen estrés laboral. Este tipo de estímulos no necesariamente tiene por qué ser en forma de gratificación económica, en muchas ocasiones una simple felicitación por parte del jefe, por los resultados obtenidos, puede hacer al empleado sentirse valorado y aumentar su motivación en lugar de hacerle sentir que su trabajo se desprecia o no se tiene en cuenta. Dentro de este punto se encontrarían también aquellos casos en los que la posibilidad de promoción laboral es escasa o nula.

10. Condiciones ambientales del lugar de trabajo.

Otra de las causas de estrés laboral puede ser una inadecuada gestión de los recursos básicos que el trabajador necesita para sentirse cómodo en su puesto de trabajo, como pueden ser la temperatura, la luz o en ocasiones, el silencio, que puede estar contaminado con ruidos desagradables, que impiden al empleado concentrarse adecuadamente cuando lo necesita.

11. La combinación de cualquiera de los anteriores factores.

En general las causas del estrés laboral no se limitan a un único factor, sino que es resultado de la combinación de varios de ellos, lo que agrava el problema. Por otra parte, no todas las personas reaccionan de igual modo ante los estímulos que generan estrés, por lo que situaciones que pudieran generar grandes niveles de estrés en una persona, podrían causar niveles de estrés muy reducidos en otra o incluso casi nulos. Por todo ello es importante valorar la situación y analizar cuáles son las causas del estrés laboral antes de tomar medidas.

4.5.3 Efectos

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando la persona se encuentra sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad.

- A nivel cognitivo-subjetivo:

Preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre la actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de las dificultades propias, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.

- A nivel fisiológico:

Sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, molestias en el estómago, tiritar, etc.

- A nivel motor u observable:

Evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también se pueden reconocer. Pero además de estas reacciones emocionales se puede identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc.

Finalmente, si el estrés es muy intenso y se prolonga en el tiempo, puede llegar a producir enfermedades físicas y desórdenes mentales, en definitiva problemas de salud.

4.5.4 Consecuencias

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

Para realizar tareas complejas, o para aumentar la velocidad en tareas simples, se necesita un cierto grado de activación. Sin embargo, un exceso de activación dificulta la realización de dichas actividades.

Las consecuencias negativas del estrés son múltiples, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud, así como el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son:

- 1) por los cambios de hábitos relacionados con la salud,
- 2) por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune) y
- 3) por los cambios cognitivos (pensamientos) que pueden afectar a la conducta, las emociones y la salud.

En primer lugar, el estrés modifica los hábitos relacionados con salud, de manera que con las prisas, la falta de tiempo, la tensión, etc., aumentan las conductas no saludables, tales como fumar, beber, o comer en exceso, y se reducen las conductas saludables, como hacer ejercicio físico, guardar una dieta, dormir suficientemente, conductas preventivas de higiene, etc. Estos cambios de hábitos pueden afectar negativamente a la salud y, por supuesto, pueden desarrollarse una serie de adicciones, con consecuencias muy negativas

para el individuo en las principales áreas de su vida, como son la familia, las relaciones sociales, el trabajo, la salud, etc. Algunos datos son los siguientes:

(1) en algunas profesiones altamente estresantes hay tasas más altas de tabaquismo, alcoholismo y otras adicciones; (2) esto también es cierto en trabajadores desempleados, frente a lo que tienen trabajo; (3) las personas con obesidad presentan niveles de ansiedad más altos que las personas que no presentan obesidad; (4) los trastornos de alimentación (anorexia y bulimia) también están muy ligados con ansiedad; (5) muchas personas con fobia social tienen problemas con el alcohol.

A su vez, el desarrollo de hábitos perniciosos para salud, como es el caso de las adicciones, hace aumentar el estrés. Los programas de intervención para la reducción del peso, o los programas de intervención en adicciones, o el tratamiento de los trastornos de alimentación, etc., deben incluir técnicas de reducción de ansiedad y manejo del estrés, pues cuando así se hace mejoran su eficacia.

En segundo lugar, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que, mantenida en el tiempo, puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas o psicosomáticas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc.²⁹ (Labrador y Crespo, 1993); a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones (como la gripe) y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1994). Algunos datos son los siguientes³⁰. Algunos datos son los siguientes:

(1) los pacientes hipertensos presentan niveles de ansiedad e ira más altos que las personas con presión arterial normal; (2) las personas que sufren arritmias, cefaleas, asma, trastornos de piel, disfunciones sexuales, trastornos digestivos, contracturas musculares, etc., por lo general presentan altos niveles de ansiedad; (3) los estudiantes en época de exámenes (su principal periodo de estrés) son más vulnerables a la gripe o a enfermedades infecciosas de tipo pulmonar, siendo más vulnerables las personas con alta ansiedad a los exámenes.

²⁹ http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm

³⁰ http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm

Los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad mejoran el bienestar psicológico en todos estos casos, pero también disminuyen la activación fisiológica y mejoran los síntomas físicos de estas enfermedades (reducción de la presión arterial, disminución de la taquicardia en las arritmias, eliminación del dolor en las cefaleas, etc.

En tercer lugar, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, o de sus pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., que de por sí son un problema de salud (los llamados trastornos de ansiedad), pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar, con fuertes descargas autonómicas, temor a un ataque al corazón, etc. Durante esta crisis el individuo interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le faltará el aire (cuando realmente está hiperventilando), o que morirá de un ataque al corazón, o que se mareará y caerá al suelo, o que se volverá loco, etc. Posteriormente, estos ataques de pánico suelen complicarse con una agorafobia (evitación de ciertas situaciones que producen ansiedad), con una dependencia de los ansiolíticos, a veces con reacciones de depresión por no poder resolver su problema, etc. (Peurifoy, 1993; Cano Vindel, 2002). Estos trastornos de ansiedad son mucho más frecuentes en mujeres que en varones (de 2 a 3 veces más frecuentes), pero por lo general una crisis de ansiedad coincide con un periodo de mucho estrés que se ha prolongado un cierto tiempo. Entre un 1,5% y un 3,5% de la población sufre trastornos de pánico con o sin agorafobia. La edad de aparición se encuentra entre los 17 y los 35 años, justo en su edad más productiva.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y un deterioro del rendimiento en contextos académicos o laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1996), laborales (Cano Vindel y Miguel Tobal, 1995), etc. Así, por ejemplo, los estudiantes con alta ansiedad de evaluación presentan una disminución del rendimiento,

mientras que los programas de entrenamiento en reducción de ansiedad a los exámenes no sólo reducen ésta, sino que mejoran el rendimiento académico, aumentando la nota media.

El estudio de cómo el estrés provoca interferencias sobre los llamados procesos cognitivos superiores y sobre el rendimiento se ha llevado a cabo fundamentalmente desde una perspectiva cognitivo-emocional y, sin duda, la emoción con la que más se ha trabajado a la hora de estudiar esta influencia negativa sobre los procesos cognitivos ha sido la ansiedad.

Consecuencias del estrés laboral para la empresa

Las consecuencias del estrés laboral se extienden más allá del propio individuo y afectan a su entorno más inmediato. Es por ello fundamental para las empresas ser capaces de mantener controlados los niveles de estrés de sus empleados, ya que afectan directamente al rendimiento, productividad y competitividad de las mismas.³¹

Éstas son algunas de las consecuencias que el estrés laboral implica para la empresa:

- ❖ Se generan sinergias negativas (deterioro de las relaciones laborales, falta de colaboración...).
- ❖ Aumento del Ausentismo.
- ❖ Incremento de accidentes laborales.
- ❖ Mayor número de bajas por enfermedad.
- ❖ Bajo rendimiento por empleado.
- ❖ Menor productividad.
- ❖ Aumento de quejas por parte de los clientes y por tanto menor nivel de satisfacción.

Los efectos del estrés laboral son más amplios de lo que pudiera parecer en un primer momento y afectan al trabajador, a la gente que le rodea y a la propia empresa.

Consecuencias del estrés laboral para la Familia

Las personas que tienen trabajos estresantes a menudo llevan el estrés a sus hogares, lo que afecta la armonía de la casa. Los estudios afirman que el estrés laboral ha sido nocivo para

³¹ <http://www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html>

muchos matrimonios y la satisfacción mutua de la pareja, sin importar sus jornadas laborales y si son padres o no. De hecho, el estudio concluyó que el estrés era más perjudicial para el matrimonio que el cansancio físico, debido a que este último no provoca el clima de crispación que se origina a partir del estrés.

El estrés laboral es una de las principales causas de pelea en las parejas. La presión de trabajar hasta tarde, los plazos o los viajes constantes por cuestiones laborales pueden dejarle poca paciencia para los compromisos maritales. Cuando ambas personas trabajan, el estrés puede duplicarse. Además, descargar constantemente los problemas en la pareja puede crear resentimiento. La mayoría de las personas también siente que no tiene descanso.

Si la persona o personas encargadas en generar ingresos en el hogar está pasando por situaciones estresantes en su lugar de trabajo, cualquiera sea su origen, su entorno inmediato podría comenzar a verse afectado, resquebrajándose la relación de pareja, lastimándose la relación padre-hijos, alterándose la visión que la persona tiene de sí mismo, ósea su autoestima podría estar por los suelos, complicaría aún más la pronta superación de su Estrés Laboral, volviéndose un ciclo de nunca acabar.

Por eso es muy importante que todos los individuos que conforman el entorno de una persona que está pasando por el Estrés Laboral, aprendan a cómo manejar la serie de sintomatologías, signos y trastornos emocionales que el individuo que está afectado comenzara a presentar y así poder ayudarlo a superar mejor el Estrés Laboral.

Dentro de las afecciones psicológicas cognitivas que el Estrés Laboral puede causar esta la falta de concentración, hay un fuerte desequilibrio emocional que provoca enojo, bloquea las ideas y la productividad, produce miedo y se puede manifestar hasta en conductas violentas, en muchas ocasiones lo que afecta el entorno familiar y genera más *Estrés*.

Por tal razón para disminuir los efectos y consecuencias del estrés, o para prevenir sufrirlos, se puede utilizar las competencias emocionales personales y sociales, están son uno de los principales beneficios de practicar las emociones inteligentemente.

4.6 Influencia psicológica de la Inteligencia emocional en el estrés laboral.

Las personas con mayor inteligencia emocional son capaces de afrontar mejor los estados de estrés, y conseguir manejar las situaciones de manera que no afecten tanto en la vida personal, laboral y familiar aumentando así las oportunidades de éxito.

El primer paso para lograrlo es identificar cuáles son esas destrezas y habilidades personales y sociales que llevan a una persona al éxito en la vida. El segundo paso es identificar cuáles de esas habilidades son las que se necesita desarrollar, para comenzar a trabajar de inmediato. La clave del éxito del desarrollo de la inteligencia emocional en la empresa se encuentra en el propio desarrollo personal, en el esfuerzo de cada uno de los sujetos implicados, y la voluntad de cambio y mejora continua de los mismos.

Entre las habilidades más demandadas para trabajar en las organizaciones se encuentran: saber escuchar y comunicarse oralmente, adaptabilidad y respuestas creativas antes obstáculos y reveses, dominio personal, confianza en uno mismo, motivación para trabajar en pro de un objetivo, deseo de desarrollar la carrera y enorgullecerse de lo alcanzado, efectividad grupal e interpersonal, espíritu de colaboración y de equipo, habilidad para negociar acuerdos, entre otras.

4.6.1 Desarrollo de competencias emocionales.

Goleman ha considerado cinco competencias o aptitudes emocionales, clasificadas a su vez en dos grandes grupos: Aptitud personal y Aptitud social³².

Antes de definir cada una de estas competencias o aptitudes emocionales, se definirá que significa competencia, que es lo que la determina y sus elementos.

Definiciones operativas de competencia³³:

³² <http://manuelgross.bligoo.com/20110916-inteligencia-emocional-las-25-aptitudes-y-el-conocimiento-intrapersonal>

³³ Carlos Maria Alcover de la Hera y otros. "Introducción a la psicología del trabajo". Edición Valrealty. Madrid, España. 2004. Págs. 363 – 366.

1. Conducta: conjunto de patrones y pautas de conductas necesarias para desempeñar las tareas y funciones de un puesto en forma eficiente, es un aspecto inminentemente psicológico porque no hay control de las emociones.
2. Conocimientos y habilidades: poner en práctica los conocimientos y habilidades para desempeñar o el tipo de tareas o roles que haya que desempeñarse en forma apropiada.
3. Conocimientos, habilidades y conductas: estos suelen transmitirse al contexto específico de la organización.
4. Conocimientos, habilidades y otras características individuales: repertorio de conocimientos del sujeto, lo cual permite integrar aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos, y en eso algunas personas dominan más que otras, lo que hace eficiente y eficaz en una situación determinada. Hay una mezcla de motivo: características del sujeto, motivaciones, rasgos de personalidad, concepto de sí mismo sin descuidar los conocimientos y habilidades, la forma causal, eso permite un conocimiento eficiente en un puesto determinado o un conocimiento específico.
5. Conocimientos, aptitudes, control y persistencia: para hacer frente a las dificultades o barreras que se presentan y sobre estas alcanzar el rendimiento eficiente, disposición para el trabajo y así hacer notar el rol asignado.

La concepción básica de las competencias son las aptitudes, es decir condiciones innatas del individuo, vinculado con la personalidad con las experiencias lo cual proveen de conocimientos a la persona y es lo que determina la existencia de las competencias.

Competencias de umbral: son aquellas imprescindibles para un desempeño mínimo en un puesto de trabajo pero que no están directamente relacionadas con un rendimiento eficiente en el mismo puesto.

Elementos de las Competencias Profesionales³⁴:

³⁴ Carlos Maria Alcover de la Hera y otros. 2004. "Introducción a la psicología del trabajo". Edición Valrealty. Madrid, España. Págs. 366 – 368.

- Saber: compuesto de conocimientos que tienen relación con el comportamiento básico de las competencias, éstas pueden ser de naturaleza técnica y de carácter social.
- Saber hacer: conjunto de habilidades que permiten poner en práctica los conocimientos, pueden ser de naturaleza técnica, cognitivas y de carácter social.
- Saber estar: conjunto de actitudes sobre las principales características de las tareas y el entorno organizacional como valores y cultura.
- Querer hacer: aspectos motivacionales tanto intrínsecos como extrínsecos relacionados con el rendimiento en las tareas contenidas en las competencias.
- Poder hacer: se incluyen factores personales relacionados con las capacidades individuales, entra en juego las aptitudes, los rasgos de personalidad, el grado de favorabilidad del medio organizacional vinculado con las condiciones del ambiente y recursos disponibles.

Competencias generales básicas:

Competencias cognitivas: están orientadas a fomentar la capacidad de autodirección de aprendizaje.

Competencias Emocionales: se refiere al papel que juegan las emociones y la actividad psicofisiológicas en el comportamiento así como las bases de la inteligencia intrapersonal e interpersonal.

Competencia Social: implica el comportamiento del sujeto en las actividades laborales y que son accesibles a los demás así como la puesta en práctica de las habilidades sociales necesarias para las situaciones de interacción lo que se convierte en un estilo interpersonal y determina la asertividad.

Al conocer que es una competencia y que la determina se definirá según Goleman, qué es una “**Aptitud emocional**”. Goleman señala: "Una *aptitud* emocional es una capacidad

aprendida, basada en la inteligencia emocional, que origina un desempeño laboral sobresaliente”³⁵.

Por lo tanto es importante primeramente conocer las competencias emocionales personales.

4.6.1.1 Competencias emocionales personales.

Mediante las competencias emocionales personales, que según Goleman, son las que determinan el dominio de uno mismo, (Autoconciencia, Autocontrol y Automotivación), se puede optimizar la influencia de los factores que determinan el estrés, relativizándolos, modificando la percepción y adecuando el comportamiento laboral a unos patrones de estrés positivo.

Autoconciencia emocional: La Autoconciencia emocional es la capacidad de saber que se siente en cada momento y utilizar esas preferencias para orientar la toma de decisiones; tener la idea realista de las habilidades y una bien basada confianza en uno mismo.

Según Hendrie Weisingen la autoconciencia hace referencia a: “Saber sintonizar con la abundante información, nuestros sentimientos, sensaciones, valoraciones, acciones e intenciones que disponemos sobre nosotros mismos. Esta información nos ayuda a comprender como respondemos, nos comportamos, comunicamos y funcionamos en diversas situaciones, si poseemos un alto grado de conciencia de nosotros mismos, podemos observarnos mientras actuamos e influir sobre nuestras acciones para que resulten beneficiosas”³⁶.

Una vez que se es consciente de las propias emociones se está en situación de plantearse los hechos de una forma más objetiva: ese temor, esa ansiedad, ese estrés tienen realmente justificación. ¿Realmente que se puede perder? ¿Se dispone de otras alternativas?

³⁵ Goleman, Daniel 1998 “La inteligencia emocional en la empresa” Edicion Vergara Buenos Aires. Pág. 27

³⁶ Weisinger, Hendrie 2001 “La inteligencia emocional en el trabajo”. Editorial Jossey –Bass. Madrid España. Pág. 34.

Permite, en definitiva, deshacerse de los estados de ánimo negativos, plantearse alternativas y, al hacer conscientes las emociones se puede reducir la ansiedad y el estrés. Es decir, permite controlar las emociones y de esa forma lograr un mayor equilibrio emocional y una mayor resistencia a la frustración o tensión.

La toma de conciencia de las emociones constituye la habilidad emocional fundamental para lograr adquirir las tres competencias que la integran: la conciencia emocional, la autoevaluación precisa, y la confianza de uno mismo.

- a) **Conciencia emocional:** Es la capacidad de tomar conciencia de la situación emocional, reconocer las emociones y por qué las sienten; reconocer cómo los sentimientos afectan o benefician el desempeño y reconocer los valores y metas.

La autoconciencia también sirve como barómetro interno, asegurando si el trabajo de la persona encaja con su sistema de valores. Si hay una disonancia, las personas tienden a sentirse mal. Si el trabajo que desempeñan y su sistema de valores están alineados, se sentirán con energía plena y por lo tanto su productividad será elevada.

Una situación de abatimiento no consciente no es la mejor para decidir abandonar un trabajo que se puede echar de menos en un futuro, de la misma forma que una situación de ira no consciente no es la más apropiada para reclamar una responsabilidad que luego, cuando se esté tranquilo, puede pesar.

La falta de conciencia de las propias emociones en una persona puede ser desastrosa especialmente en momentos en los que se debe tomar decisiones de los que puede depender el futuro de la misma.

- b) **Auto-evaluación precisa:** Es la capacidad de una persona para conocer los propios recursos interiores, sus fortalezas y debilidades, estar abiertas a la retroalimentación y al aprendizaje continuo.

Cuando las personas comprenden sus debilidades pueden mejorar sus áreas de oportunidad, sintiéndose más seguras a la hora de desempeñar su trabajo.

En la auto-evaluación precisa se puede dar inicio con las siguientes preguntas: ¿Quién soy?, ¿A dónde voy? y ¿Qué deseo?, así se conocerá qué hacer si se descubre que es lo que se percibe como adecuado, por tanto el recurso más precioso es la atención. La primera tarea de un líder es conocerse a sí mismo.

- c) **Auto-confianza:** Tiene relación con la destreza anterior. La autoconfianza se refiere a la capacidad de ir más allá de lo establecido y de tomar buenas decisiones, a pesar de incertidumbres, cambios y presiones.

Los empleados con auto-confianza están siempre listos para asumir riesgos, así como para adquirir nuevos retos y habilidades, por lo tanto el éxito en estas personas ocurre porque creen en sí mismos, en sus habilidades, trabajan más y con mayor empeño, logrando mejores resultados.

Al resumir en una sola palabra las cualidades que caracterizan a un buen gerente, todas se reducen a la “**decisión**”, por tanto un gerente debe tener confianza en sí mismo.

Auto-regulación emocional.

La auto-regulación consiste en manejar los propios estados internos, impulsos y recursos. Esta competencia está relacionada con la parte pre-frontal del cerebro, área de “la memoria que trabaja” tiene la capacidad de prestar atención, recordar información y tomar decisiones.

Esta memoria trabaja mejor cuando la mente está en calma; pero cuando surge una emergencia, el cerebro cambia a un modo protector, poniendo alerta a todo el sistema. Durante la emergencia, el cerebro reduce la creatividad y la planificación a largo plazo, para centrarse en la urgencia. Cuando una persona está nerviosa (al hablar en público, por ejemplo), pueden ocurrirle bloqueos mentales temporales, ya que el cerebro percibe esto como una emergencia y congela la habilidad del orador para expresarse³⁷.

³⁷ www.neurowikia.es/content/corteza-prefrontal-y-funciones-ejecutivas

Las competencias emocionales son las siguientes: el autocontrol, la confiabilidad, la escrupulosidad, la adaptabilidad y la innovación.

- a) **Autocontrol:** Implica mantenerse al tanto de las emociones destructivas y del impulso. Las personas con esta competencia dominan sus impulsos y sentimientos de forma positiva, es decir, se mantienen en calma, y aún en momentos difíciles, pueden pensar con claridad y mantenerse enfocados bajo presión.

El control de las emociones es algo muy distinto de su supresión. Significa comprenderlas y, luego, utilizar esta comprensión para transformar las situaciones en nuestro beneficio, es importante tener en cuenta que son nuestros propios pensamientos cambios fisiológicos y comportamientos los componentes del sistema emocional y por lo tanto se pueden utilizar para dominar las emociones de forma eficaz³⁸.

- b) **Confiabilidad:** Es la capacidad de mantener normas de honestidad e integridad; las personas confiables actúan con ética, crean confianza y admiten sus errores al tiempo que confrontan las acciones no éticas en los demás. En el ambiente laboral significa dejar que las personas conozcan los valores y principios de uno mismo y actuar en forma consistente con ello. Las personas que jamás admiten sus errores o se presentan ante los demás sin ser auténticos, están debilitando su imagen y credibilidad frente a sus compañeros pero más ante ellos mismos, ya que conlleva un alto grado de inseguridad y falta de aceptación propia.

La confiabilidad implica puntualidad, cuidado en el trabajo, auto-disciplina, responsabilidad, ser escrupuloso, etcétera

- c) **Escrupulosidad:** Es la capacidad de aceptar la responsabilidad en el cumplimiento de las obligaciones y del desempeño personal. Goleman aclara que, la escrupulosidad sin empatía ni habilidades sociales, puede conducir a problemas. Puesto que los responsables exigen tanto de sí mismos, pueden medir a otras

³⁸ Weisinger, Hendrie 2001 "La inteligencia emocional en el trabajo". Editorial Jossey –Bass. Madrid España. Pág. 67.

personas según sus propias normas y, por ende, mostrarse demasiado críticos con quienes no presentan el mismo nivel de conducta ejemplar³⁹.

d) Adaptabilidad: Es la capacidad de manejar múltiples exigencias, cambiar sus prioridades y ajustarse a los cambios y desafíos rápidamente. Ellos son los suficientemente flexibles como para cambiar sus respuestas y tácticas ante cualquier situación.

e) Innovación: Es la capacidad de saber identificar rápidamente puntos claves, buscando formas de aportar ideas frescas, compartiendo posibles soluciones a problemas y nuevas formas de hacer las cosas cuya complejidad parece abrumadora.

La base emocional del innovador es el placer por la originalidad, se gira en torno a la aplicación de ideas novedosas para alcanzar el resultado.

Automotivación emocional.

Un adecuado control emocional nos permite abordar la tercera de las competencias emocionales de carácter personal, la automotivación.

En situaciones de estrés suelen perderse, por la presión de los factores externos o por la "vivencia" personal que se hace de ellos, una serie de orientaciones personales que permiten motivarse por nosotros mismos para alcanzar los propios objetivos.

Estas orientaciones o criterios personales dirigen a la persona hacia un estrés positivo y motivador, alternativo al estrés negativo, paralizante y generador de ansiedad.

Dichos criterios son los siguientes:

- ✓ Esforzarse por satisfacer un determinado criterio de excelencia en las tareas realizadas, por el trabajo bien hecho.
- ✓ Actuar con prontitud cuando se presenta la oportunidad.
- ✓ Participar activamente en el logro de los objetivos del grupo u organización.

³⁹ www.degerencia.com

- ✓ Mantener una visión optimista sobre el logro de los objetivos, contando con que, con los propios puntos fuertes y la persistencia necesaria, se puede alcanzar de la misma forma que ya se han alcanzado otros con anterioridad.

Según Hendri Weisinger la automotivación es la capacidad de asumir una tarea, perseverar en ella, desarrollarla y resolver cualquier contratiempo que se produjese en el proceso, existen diferentes fuentes en las que se puede acudir en busca de motivación estas pueden ser: nosotros mismos, amigos con los que se puede contar, la familia y los compañeros de trabajo, un mentor emocional y el entorno. Estas fuentes ayudan a motivarse y a conservar la motivación puesto que fomentan la confianza, el optimismo, la tenacidad, el entusiasmo y la flexibilidad, y permiten transformar los contratiempos en ventajas.

Desde un punto de vista técnico, la motivación es el empleo de energía en una dirección específica y para un fin específico. En el contexto de la inteligencia emocional, significa utilizar el propio sistema emocional para catalizar todo el proceso y mantenerlo en marcha⁴⁰.

La automotivación tiene las siguientes aptitudes o competencias emocionales: Afán de triunfo, el compromiso, la iniciativa y el optimismo.

- a) **Afán de triunfo:** Es el Afán orientador de mejorar o responder a una norma de excelencia. Las personas que poseen esta destreza se establecen metas retadoras; buscan información para reducir la incertidumbre y encuentran formas para hacer las cosas mejor, y aprender cómo mejorar su desempeño.

Las personas que están motivadas al logro sienten que la retro-alimentación es muy importante en sus trabajos. Ellos le hacen seguimiento al éxito, a través del ingreso, reportes de ventas o estándares organizacionales. Crean sus propias medidas de desempeño.

- b) **Compromiso:** Las personas que tienen un alto desempeño están motivadas también por su compromiso con las metas de la empresa. Los empleados con esta competencia hacen

⁴⁰ Weisinger, Hendrie 2001 "La inteligencia emocional en el trabajo". Editorial Jossey –Bass. Madrid España. Pág. 117.

sacrificios para alcanzar una meta organizacional mayor; utilizan los valores centrales del grupo para tomar decisiones y buscan activamente oportunidades para desarrollar la misión del grupo.

El compromiso es posible cuando las metas del individuo comulgan con las de la empresa. Un alto compromiso se encuentra en las personas que creen en lo que hacen, los satisface y se encuentran convencidos de que la empresa en la que trabajan es la mejor.

c) Iniciativa: Las personas con iniciativa persiguen metas que sobrepasen las expectativas que los demás esperan de ellos, están dispuestos para aprovechar las oportunidades y buscarlas; rompen las reglas de ser necesario y mueven a otros a realizar esfuerzos.

d) Optimismo: Un optimista puede ver una oportunidad donde hay un obstáculo y piensa que tiene el poder de hacer algo al respecto.

Respecto a Hendrie Weisinger “El optimismo nos da la esperanza que el resultado será positivo”⁴¹.

4.6.1.2 Competencias emocionales sociales.

Las competencias emocionales sociales, que según Goleman, son las que determinan el manejo de las relaciones: (Empatía y Habilidades Sociales) permiten proyectar hacia el exterior las actitudes, creando equipo, explicando los puntos de vista y, posiblemente, modificando algunos de los factores estresantes de la organización⁴².

Empatía. De todas las competencias, la empatía es la fundamental para comprender y apreciar los sentimientos de las demás personas. Es la base para todas las competencias sociales que son importantes en el ambiente laboral.

⁴¹ Weisinger, Hendrie 2001 “La inteligencia emocional en el trabajo”. Editorial Jossey –Bass. Madrid España. Pág. 119.

⁴² www.ilustrados.com/.../enemigo-mata-silenciosamente-Estres.html

Se refiere a entender o percibir los sentimientos, necesidades y preocupaciones de las personas con las que se mantiene relaciones, ser capaz de ver las cosas desde su perspectiva, desde su interior, poniéndose en su lugar.

Si se comprende los puntos de vista, las condiciones que las llevan a mantener sus actitudes y tomar sus decisiones, se estará mucho más cerca de poder modificarlas o encontrar nuevas soluciones alternativas a situaciones que se presentan como estresantes.

Una presión laboral exagerada para conseguir un objetivo puede disminuir presentando una planificación realista que asegure la consecución de dicho objetivo en plazo y calidad suficientes. Para ello es fundamental mantener una orientación profesional de servicio, tanto a los clientes externos como internos, reconociendo las necesidades de desarrollo personal y profesional de los demás, contribuyendo a su satisfacción y siendo capaz de percibir las corrientes políticas y sociales existentes en la organización.

En la empatía se puede encontrar hasta cinco aptitudes emocionales: Comprender a los demás, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad y tener conciencia política.

a) **Comprender a los demás:** Las personas que cuentan con esta competencia son atentas ante las emociones que demuestran las demás personas, son buenos escuchando, demuestran sensibilidad hacia las perspectivas y sentimientos de los otros y se interesan activamente por sus preocupaciones.

Los ejecutivos pueden emplear la empatía para sentir las necesidades de sus empleados, luego basado en la comprensión pueden promover las habilidades y desarrollo de los demás. Esto solo puede verse cuando las personas reconocen y compensan las fortalezas y logros de los demás; ofrecen una retroalimentación completa y actúan como un mentor.

b) **Ayudar a los demás a desarrollarse:** Es la capacidad de percibir las necesidades de desarrollo de los demás y fomentar su capacidad.

Un buen instructor ayuda a sus empleados a desempeñarse mejor, aumenta la lealtad y la satisfacción con el trabajo, induce a ascensos y aumentos de sueldo y disminuye el porcentaje de renovación personal.

c) **Orientación hacia el servicio:** Es la capacidad de prever, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente o de la persona.

Las personas con esta habilidad comprenden las necesidades de los clientes y las relacionan con los servicios y productos, buscan formas para incrementar la lealtad y satisfacción del cliente, para ellos es muy importante el cuidado y confianza a los clientes.

Igualmente ayudan a sus clientes a quedar bien: por ejemplo, haciendo algo que origine un éxito visible para el cliente o compañero de trabajo. Para brillar siempre es bueno vigilar la satisfacción de los clientes.

d) **Aprovechar la diversidad:** Los estereotipos negativos o prejuicios pueden perjudicar el desempeño laboral. Para triunfar en un trabajo, la gente necesita sentirse allí a sus anchas, aceptada y valorada; necesita pensar que tiene habilidad y los recursos interiores necesarios para cumplir y hasta para progresar. Cuando los estereotipos negativos socavan estos supuestos, dificultan el desempeño.

Por tanto la competencia de aprovechar la diversidad es cultivar una serie de oportunidades a través de personas diversas.

Las personas que saben cómo aprovechar la diversidad aprecian las diferencias que existen entre los distintos tipos de personas que se encuentran a su alrededor; respetan y se relacionan bien con personas de diversos orígenes; ven la diversidad como una oportunidad para ellos mismos y para la organización.

Para alcanzar el éxito, las personas necesitan sentirse apreciadas y valoradas; las minorías pueden llegarse a sentir amenazadas si no sienten esto por parte de sus compañeros o jefes de trabajo, afectando su desempeño y el de los demás.

e) **Conciencia política:** Significa reconocer las influencias políticas y sociales, y estar a tono con el clima y cultura de la organización. Esto determina lo que es aceptable y lo que no en una empresa.

Las personas que cuentan con esta habilidad reconocen fácilmente las relaciones de poder clave; detectan las conexiones sociales cruciales y entienden las fuerzas que modelan las acciones y percepciones de clientes y competidores.

Si se mantiene relaciones en el trabajo con otros empleados o clientes, es crítico conocer quien realmente posee el poder y toma las decisiones. Toda empresa tiene su propio sistema de influencia. Algunas personas lo reconocen y otras no. Las personas que mantienen buenas conexiones personales dentro de una compañía, son las que poseen esta destreza.

Habilidades sociales.

Las habilidades sociales: Es la capacidad para exponer planteamientos de forma asertiva y de conseguir de los demás las respuestas deseadas.

Mediante esta competencia se puede, conocer los puntos de vista y condicionantes ajenos y además influir en los factores estresantes de la organización.

Resulta fundamental para el éxito de esta competencia ser pacientes, persuasivos, estar dispuestos a negociar y resolver desacuerdos así como a asumir la necesidad de promover la comunicación en la empresa.

Es igualmente importante fomentar la evolución y el cambio en la empresa, mostrando una clara disposición a la colaboración para trabajar por los demás, estando dispuesto a asumir el liderazgo de equipo de trabajo y siendo capaces de promover sinergias grupales para la consecución de objetivos comunes.

Estas habilidades sociales comprenden, a su vez, ocho aptitudes o competencia emocionales:

- a. **Influencia:** Las personas que poseen esta competencia saben ganarse a la gente; saben cómo hacer presentaciones que atraigan a los escuchas, crean consenso y obtienen apoyo, saben que su mejor recurso está en el carisma y además que éste debe ser auténtico.

En definitiva las emociones son contagiosas, es decir, las personas se contagian de las emociones de quienes las rodean, qué mejor que estas sean positivas.

- b. **Comunicación:** Las personas que poseen esta destreza saben lidiar con asuntos difíciles, saben escuchar y aceptan las malas noticias al igual que las buenas y pueden transmitir mensajes convincentes. Crear una atmósfera de apertura no es una tarea fácil.

La base de cualquier relación es la comunicación, la comunicación establece conexiones y las conexiones forjan relaciones. Es incalculable el valor de una capacidad de comunicación eficaz en el trabajo puesto que el éxito en el funcionamiento de un equipo, departamento o grupo depende directamente de la eficacia con que sus miembros se comunican entre sí en situaciones de grupo. Para lo cual se necesita de cinco facultades de gran utilidad para mejorar las relaciones con los demás: exteriorización, asertividad, atención dinámica, crítica y comunicación de equipo⁴³.

Los ejecutivos exitosos siempre ofrecen formas a sus subordinados de acceder a ellos con buenas ideas. Por ejemplo, a través del correo electrónico, buzón de sugerencias, etc.

- c. **Manejo de conflictos:** Las personas que cuentan con estas destrezas saben manejar las dificultades entre personas o situaciones tensas con diplomacia y tacto, hallan formas de eliminar los desacuerdos y trabajan en soluciones ganar-ganar.

Uno de los talentos que presentan quienes son hábiles para la solución de conflictos es detectar los disturbios cuando se están gestando y tomar medidas para calmar a los involucrados.

⁴³ Weisinger, Hendrie 2001 "La inteligencia emocional en el trabajo". Editorial Jossey –Bass. Madrid España. Pág. 239.

- d. **Liderazgo:** Las personas que lo poseen suscitan entusiasmo por una visión y misión compartida; apartan sus intereses particulares en aras del objetivo común: guían el desempeño de los demás, al tiempo que se hacen responsables si algo sucede.

El líder es aquel que inspira y guía a los individuos o grupos. Los mejores líderes, dice Robert Kaplan, del Centro para el Liderazgo Creativo, “tienen una habilidad casi mágica para armar frases y articular su agenda para la organización gráfica, persuasiva, memorablemente”⁴⁴.

- e. **Catalizador de cambios:** Las personas con esta destreza reconocen la necesidad para el cambio; retan, premian el cambio y animan a los demás a emprenderlo.

El catalizador de cambios es el líder de transformación, ese líder puede incentivar por el mero poder de su propio entusiasmo. No ordenan ni dirigen: inspiran a los trabajadores.

- f. **Establecer vínculos:** Esta competencia es expresada cuando las personas cultivan redes extensas informales; buscan crear relaciones en beneficio mutuo, crean “rapport”, mantienen a los demás al tanto de lo que ocurre y son amistosas entre sus asociados y compañeros de trabajo.

Este tipo de conexiones son particularmente valiosas cuando una persona pierde su empleo. Las personas que crean lazos ayudan a los otros tanto dentro como fuera de sus organizaciones. Cuando necesitan asistencia en momentos difíciles, pueden pedir favores de otros a quienes han ayudado durante sus buenas épocas.

- g. **Colaboración y cooperación:** La colaboración y cooperación se refiere a trabajar con otros para alcanzar objetivos compartidos.

Implica el enfoque en las tareas al tiempo que se presta atención a las relaciones; compartir planes, información y recursos; promover un clima amigable y cooperador y buscar oportunidades para la colaboración. Cuando las personas no logran colaborar ni cooperar,

⁴⁴ www.liderazgocreativo.com

su relación es más difícil de mantener. Muchos de los problemas que las personas afrontan en sus trabajos son debido a las malas relaciones laborales.

- h. **Habilidades de equipo:** Significa crear sinergia para trabajar en pos de metas colectivas. Esta aptitud se refiere al trabajo en equipo. La gente se siente más satisfecha y a gusto con la combinación de cooperación y mayor autonomía ofrecida por un equipo auto dirigido para que el trabajo sea más agradable y satisfactorio.

Esta cualidad hace que todos los miembros participen de forma activa y entusiasta en las actividades: construye identidad y compromiso en el equipo, comparte los créditos cuando llega el éxito. Las habilidades para trabajar en equipo son importantes porque las tareas están creciendo y son tan complejas que ninguna persona posee todas las habilidades necesarias para llevarlas a cabo por sí solo.

Al conocer cuál es la influencia de la inteligencia emocional en el estrés laboral y lo beneficioso que es la práctica de la inteligencia emocional para reducir el estrés de los trabajadores, cabe mencionar que no solo beneficia a los trabajadores sino también a la empresa ya que mejora el clima organizacional de la misma, es por esa razón que a continuación se describen los factores que influyen en el clima organizacional.

4.6.2 Factores que influyen en el clima organizacional⁴⁵.

Trabajo en equipo

Es un número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo y un planeamiento común, con responsabilidad mutua compartida. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.

Relaciones Interpersonales

Las Relaciones Interpersonales en el ámbito laboral son aquellas actitudes y comportamiento que manifiesta una persona al momento de establecer un vínculo con otra

⁴⁵ www.monografias.com

persona dentro de su lugar de trabajo, la forma en que los seres humanos se llevan unos con otros, comparten aficiones, gustos, etc. Se refiere al trato constante que se tiene con los semejantes a la persona y como se desenvuelven dentro de un marco determinado por las actitudes que se asumen.

Comunicación

Comunicar etimológicamente se refiere a compartir o intercambiar. Se trata de un proceso de interacción o transacción entre dos o más elementos de un sistema. La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores.

Sinergia

Sinergia procede de un vocablo griego que significa “cooperación”. El concepto es utilizado para nombrar a la acción de dos o más causas que generan un efecto superior al que se conseguiría con la suma de los efectos individuales.

Suele considerarse que la sinergia supone la integración de partes o sistemas que conforman un nuevo objeto. Por lo tanto, el análisis de este nuevo objeto difiere del análisis de cada una de las partes por separado.

Liderazgo

Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos. También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

Resilencia

Resiliencia es la capacidad de superar las adversidades y salir fortalecido para proyectarse al futuro o levantarse y seguir adelante luego de haber sufrido alguna crisis (ya sea emocional, laboral o de cualquier tipo); puede ser una habilidad innata o puede ser aprendida y desarrollada con prácticas de gestión y de organización.

Resistencia al cambio

La resistencia al cambio es un síntoma absolutamente natural. Ahora bien, ¿cuáles son los motivos que pueden ocasionarla? Esta puede ser abierta, implícita, inmediata o diferida. Los esfuerzos de la resistencia implícita son más sutiles: pérdida de la lealtad a la organización, pérdida de la motivación a trabajar, incremento de errores, aumento en el ausentismo debido a “enfermedad” y es por tanto más difícil de reconocer. De igual manera un cambio podría producir lo que parece ser solo una reacción mínima en el momento que se inicia, pero entonces la resistencia emerge en semanas, meses o incluso años después.

Motivación

La motivación puede definirse como el señalamiento o énfasis que se descubre en una persona hacia un determinado medio de satisfacer una necesidad, creando o aumentando con ello el impulso necesario para que ponga en obra ese medio o esa acción, o bien para que deje de hacerlo. Otros autores definen la motivación como "la raíz dinámica del comportamiento, es decir, los factores o determinantes internos que incitan a una acción". La motivación es un estado interno que activa, dirige y mantiene la conducta.

Satisfacción

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. La satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal.

Toma de Decisiones

La Toma De Decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

4.6.3 Relación de la Inteligencia emocional y el estrés laboral⁴⁶

Varios estudios han sugerido que las emociones guardan relación con el estrés laboral. De acuerdo con su estado emocional, inducido por situaciones potencialmente estresantes, las personas afrontan mejor o peor dichas situaciones (Spector y Goh, 2001). En otras palabras, la manera como los individuos perciben las situaciones y los acontecimientos estresantes influyen sobre sus emociones.

De esta manera, se argumenta que la inteligencia emocional desempeña una función importante en el manejo del estrés (Slaski y Cartwright, 2002). Algunos estudios han sugerido que las personas emocionalmente inteligentes saben atender a las emociones originadas en su entorno, comprenden las posibles causas y consecuencias de ellas y desarrollan estrategias para regular o manejar estos estados emocionales (Salovey, Mayer y Carusso, 2002).

En un contexto laboral-organizacional, se afirma que el modo como algunos individuos identifican, regulan y utilizan la información derivada de las emociones tiene relación con la adaptación o afrontamiento del estrés laboral. En el ámbito laboral eso significa no solamente un mayor y mejor rendimiento, sino también una mejora en la calidad de vida en general (Ciarrochi, Deane y Anderson; 2000). En algunos de los escasos estudios que han explorado las relaciones entre la inteligencia emocional y el estrés laboral, se encontró relaciones negativas entre ambas variables (Gardner y Stough, 2003; Slaski y Cartwright, 2002).

⁴⁶ revistas.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/view/10957/10603

Por ejemplo, Slaski y Cartwright (2002) encontraron que los ejecutivos que poseían una alta capacidad de inteligencia emocional habían sufrido menos estrés subjetivo, alcanzaban un mejor bienestar físico y psicológico y habían logrado un alto nivel de desempeño. De acuerdo con estos resultados, entonces, se puede sostener que la relación entre la inteligencia emocional y el estrés laboral se basaría en la suposición de que las emociones negativas y el estrés subsiguiente son el resultado de alguna relación disfuncional entre el individuo y el entorno. Siguiendo este argumento, la inteligencia emocional no solo estaría dentro del ámbito de las emociones como tales, sino que más bien se convertiría en la habilidad de los individuos que integran efectivamente emociones con pensamiento y comportamiento para así actuar y reducir las experiencias emocionales negativas (Salovey, Mayer y Caruso, 2002).

En base a toda la información antes descrita sobre de la influencia psicológica de la inteligencia emocional en el estrés ya que se considera importante realizar el aporte que como grupo investigador se plantea sobre el término de **Inteligencia Emocional** el cual se define de la siguiente manera:

“Es la capacidad que tiene una persona para comprender y manejar sus emociones, modificando a la vez sus conductas o comportamientos adecuadamente así como la de los demás, generando resultados positivos; todo esto a través de la práctica de conocimientos y habilidades como lo son: conciencia de sí mismo, expresión emocional, grado de autonomía, confianza en sí mismo, actitud frente a los demás, capacidad para escuchar, aptitud para desenvolverse en grupo; las cuales proporcionarán a las personas estabilidad y confianza haciéndolas crecer ante la adversidad”.

Por lo tanto **la influencia psicológica de la inteligencia emocional** será positiva y beneficiosa ya que contribuye al adecuado afrontamiento de situaciones difíciles generando alternativas para la resolución de conflictos con optimismo, motivación, autocontrol, estabilidad, relaciones armoniosas, potenciando también el rendimiento laboral y mejorando habilidades sociales. Y por consecuencia se disfrutara plenamente cada una de las actividades diarias persiguiendo la felicidad y paz interior.

CAPÍTULO V. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

5.1 Tipo de investigación.

El tipo de investigación utilizada fue Diagnóstica, la cual se basa en la búsqueda de conocimientos o soluciones a problemas de carácter científico.

Es diagnóstica debido a que los elementos ya existen en los sujetos, están dados en el ambiente por lo que se investigara la contraparte como las personas lo sienten, lo viven.

Cabe señalar que se debe hacer énfasis que el diagnóstico muestra la realidad como se presenta el fenómeno en los individuos, por lo cual entre mayor sea la información recolectada esta servirá para llevar a cabo un mejor análisis de los datos obtenidos. Por ello una vez recolectada la información necesaria se procedió al análisis e interpretación en donde se estableció un diagnóstico certero de la investigación.

5.2 Sujetos

La población que participo en la investigación fue una muestra de 25 empleados de ambos sexos que llevar a cabo la prueba piloto la cual ayudó a validar los instrumentos y 100 trabajadores también de ambos sexos para los cuales se aplicó los instrumentos finales.

5.3 Método.

Los métodos utilizados en la investigación fueron los siguientes:

- **La observación:** a través de la cual se indago acerca la percepción que cada uno de los sujetos tenia acerca del tema de investigación, la seguridad, la satisfacción con la que comentaron acerca de ello, entre otros aspectos importantes que fueron de utilidad para el trabajo de investigación.
- **La entrevista:** Por medio de la cual se obtuvo información necesaria para el desarrollo de dicha investigación. Es una técnica de recopilación de información mediante una conversación profesional, se adquiere información acerca de lo que se

investiga y los resultados a lograr en la misión dependen en gran medida del nivel de comunicación entre el investigador y los participantes en la misma.

- **La Encuesta:** Es un instrumento de adquisición de información de interés sociológico, mediante un cuestionario previamente elaborado, a través del cual se puede conocer la opinión o valoración del sujeto seleccionado en una muestra sobre un asunto dado.

5.3.1 Técnicas.

Las técnicas utilizadas para llevar a cabo la investigación fueron la entrevista estructurada, la observación dirigida y el cuestionario.

5.3.2 Instrumentos. (Ver ejemplares, Anexo I).

- **Guía de entrevista estructurada:** En la cual se cuestionó a los y las sujetos de investigación con el objetivo de recopilar información acerca del estrés laboral y como suelen manejarlo en las diferentes situaciones cotidianas. La cual consta de 15 preguntas enfocadas al manejo de emociones y estrés.
- **Guía de observación dirigida:** la cual se aplicó durante todo el proceso de investigación con el objetivo de observar indicadores relacionados a la inteligencia emocional, estrés y el ambiente físico de los sujetos que fueron parte de la investigación.
- **Test de Inteligencia Emocional.**

El objetivo del Test de IE era evaluar siete áreas de la inteligencia emocional, (conciencia de sí mismo, expresión emocional, grado de autonomía, confianza en sí mismo, actitud frente a los demás, capacidad para escuchar, aptitud para desenvolverse en grupo). Y está diseñado con el fin de permitir a la persona conocer, en términos generales, un poco más sobre su mundo emocional y como cada persona se desenvuelve en él.

Es por esa razón que se consideró relevante la utilización del “Test de Inteligencia emocional” en la investigación debido a que evalúa los siete principales componentes conceptuales de la Inteligencia Emocional y Social.

Está constituido por 32 ítems, que llevan implícitas capacidades y habilidades de la inteligencia emocional que deben ser valoradas y puntuadas en un rango del 1 al 6, de acuerdo al nivel de aplicación de dicha capacidad en la situación que se plantea.

Duración: Sin límite de tiempo. Aproximadamente entre 30 a 45 minutos.

Administración: Individual o colectiva.

Calificación: Manual o computarizada.

Población a la que se le aplica: Adolescentes y adultos.

- **Inventario de Estrés ¿Cuánto estrés tengo?**

El objetivo de este inventario fué evaluar el estrés individual. Se ha desarrollado en el contexto de la vida normal y habitual del sujeto.

El inventario evaluó: Estilo de vida, Ambiente, Síntomas, Empleo/ocupación, Relaciones y Personalidad. El cual permite conocer las áreas en donde existe presencia de estrés.

Se consideró fundamental la aplicación de dicho inventario ya que reúne los intereses de evaluación por el grupo investigador en cuanto a los diferentes ámbitos en los que la persona se desenvuelve, siendo muy completo para recolectar la información necesaria.

Duración: sin límite de tiempo. Aproximadamente entre 40 a 45 minutos.

Administración: individual o colectiva.

Población a la que se le aplica: Adolescentes y adultos.

Está constituido por 96 ítems, los cuales fueron valorados y puntuados en un rango del 1 al 4, de acuerdo al nivel de aplicación (nunca, casi nunca, frecuentemente, casi siempre) en la situación planteada.

Calificación: Manual, realizando la suma de puntos de cada uno de los diferentes ámbitos: "1. Estilo vida", "2. Ambiente", "3. Síntomas", "4. Empleo/ Ocupación", "5. Relaciones", "6. Personalidad". La sumatoria de cada ámbito dará la "Puntuación total" y el grado de estrés que presenta la persona.

5.4 Recursos

❖ Humanos:

-Equipo investigador.

- Docente asesor

- Para llevar a cabo la investigación fué necesaria una muestra de 125 sujetos de la institución Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA) .

❖ Materiales

- Lápiz.
- Lapicero
- Papel bond
- Copias de Instrumentos
- Computadora
- Impresor
- Tinta.
- Libreta de apuntes.

❖ **Financieros**

\$850 por los gastos de la investigación realizada.

5.5 Procedimiento metodológico.

- Contacto con el Docente Asesor.
- Presentación de posibles temas de investigación.
- Definición del tema de Investigación.
- Búsqueda de empresas para realizar el trabajo de grado
- Reunión con el Coordinador General de Procesos de Grado Lic. Mauricio Evaristo Morales y el Coordinador Adjunto Lic. Carlos Armando Zelaya España para generalidades del trabajo de grado.
- Elaboración del capítulo I y II para el proyecto del trabajo de grado.
- Aprobación del capítulo I y II por el Docente Asesor.
- Recopilación de información para la investigación.
- Elaboración de la guía de contenido para el capítulo III “Marco teórico”.
- Elaboración del capítulo IV “Metodología”.
- Revisión de los instrumentos.
- Aprobación de los instrumentos.
- Selección de la muestra. Tomando en cuenta los criterios siguientes:
 - ✓ Sexo masculino, femenino.
 - ✓ Edad de 20 a 65 años
 - ✓ Tiempo de laborar en la organización 2 años mínimos.
 - ✓ Mandos superiores, administrativos y operativos.
- Diseño de instrumentos para pilotaje.
- Aplicación de instrumentos de pilotaje para su validación.
- Vaciado e interpretación de los resultados obtenidos en el pilotaje.
- Diseño de instrumentos definitivos.

- Diseño del proyecto de investigación.
- Revisión y aprobación del proyecto.
- Aplicación de instrumentos definitivos.
- Vaciado de Datos.
- Análisis e interpretación de los datos.
- Elaboración de informe final del trabajo de grado.
- Presentación del trabajo final y aprobación.
- Defensa del trabajo de grado.

5.6 Actividades. (Ver cronograma).

ACTIVIDADES	CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES															
	ENERO				FEBRERO				MARZO				ABRIL			
	SEMANAS															
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Contacto con el Docente Asesor.			■													
Presentación de posibles temas de investigación.				■												
Definición del tema de Investigación					■											
Búsqueda de empresas para realizar el trabajo de grado.						■	■	■	■							
Reunión con el Coordinador General de Procesos de Grado.						■										
Elaboración del capítulo I y II para el proyecto de trabajo de grado							■									
Aprobación del capítulo I y II por el Docente Asesor.								■								
Recopilación de información para la investigación.								■	■	■						
Elaboración de la guía de contenido para el capítulo III.									■							
Elaboración del capítulo IV									■							
Revisión de los instrumentos.										■						
Aprobación de los instrumentos.										■						
Selección de la muestra.										■						
Diseño de instrumentos para pilotaje.											■					

Aplicación de instrumentos de pilotaje para su validación.																	
Vaciado e interpretación de los resultados obtenidos en el pilotaje.																	
Diseño de instrumentos definitivos.																	
Diseño del proyecto de investigación.																	
Revisión y aprobación del proyecto.																	
ACTIVIDADES	MAYO				JUNIO				JULIO				AGOSTO				
	SEMANAS																
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Aplicación de instrumentos definitivos.																	
Vaciado de Datos.																	
Análisis e interpretación de los datos.																	
Elaboración de informe final del trabajo de grado.																	
Presentación del trabajo final y aprobación.																	
Defensa del trabajo de grado.																	

CAPÍTULO VI: ANALISIS E INTEPRETACIÓN DE RESULTADOS

Para llevar a cabo la investigación se realizó en la institución Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados “ANDA” con el objetivo de recopilar información acerca del estrés laboral que presentan los empleados y como practican la inteligencia emocional en las diferentes situaciones que se presentan en la jornada laboral, a través de la aplicación de una guía de entrevista, una guía de observación, un test de Inteligencia Emocional y un Inventario de Estrés “¿Cuánto estrés tengo?” a una muestra de 100 empleados de las diferentes unidades de dicha institución, tomando en cuenta los criterios siguientes:

- ✓ Sexo masculino, femenino.
- ✓ Edad de 20 a 65 años
- ✓ Tiempo de laborar en la organización 2 años mínimos.
- ✓ Mandos superiores, administrativos y operativos.

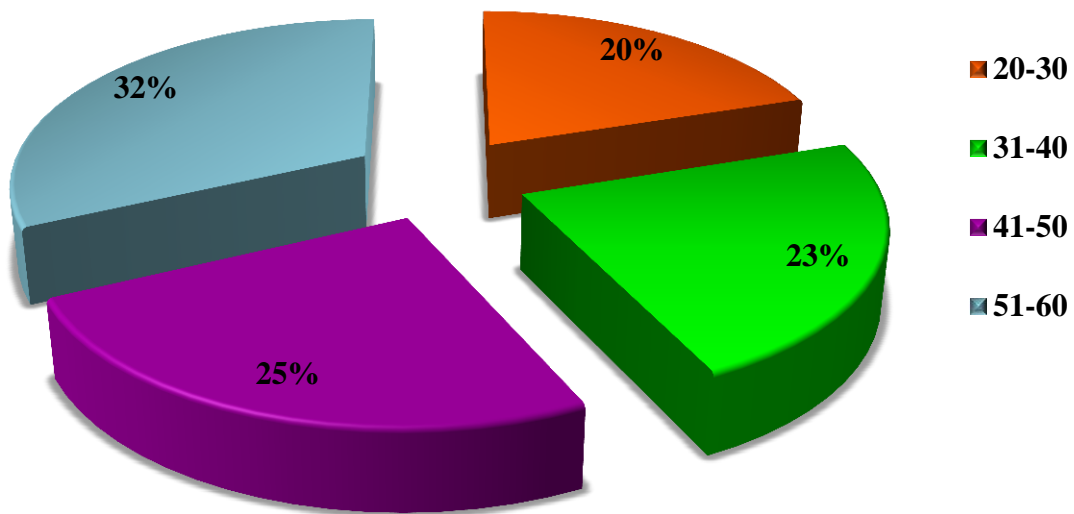
Luego de recopilar toda la información fue necesario contrastar los datos obtenidos en los instrumentos utilizados con el fin de que los resultados hayan sido confiables y válidos. Por lo cual fue fundamental realizar un análisis cuantitativo y cualitativo en donde se presentan detalladamente de forma estadística con su correspondiente análisis y para finalizar se presenta la síntesis diagnóstica.

DATOS GENERALES

EDAD

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
20-30	20	20 %
31-40	23	23%
41-50	25	25%
51-60	32	32 %
Total	100	100%

EDAD

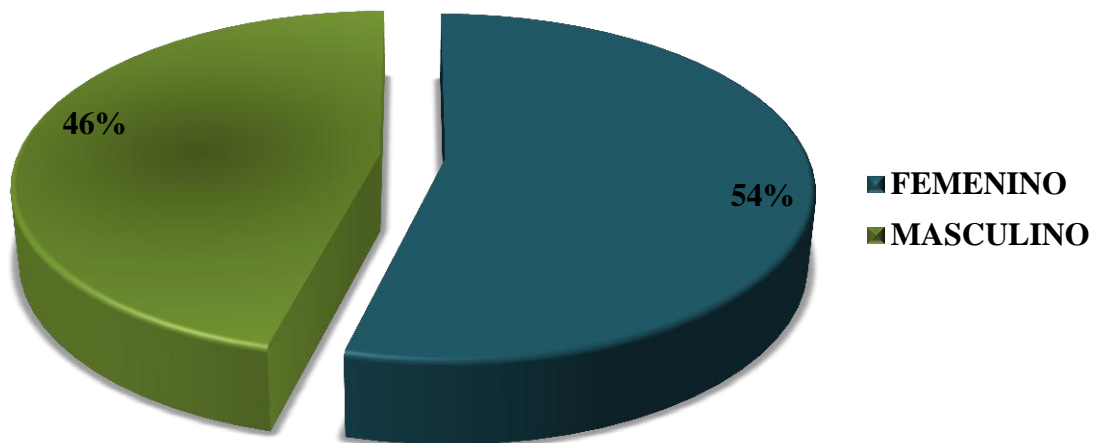


La edad de los empleados entrevistados oscila entre los 20 - 60 años de edad, lo cual indica que en la medida en que los empleados identifican, regulan sus sentimientos, emociones, son capaces de minimizar los efectos que produce el estrés.

SEXO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
MASCULINO	46	46 %
FEMENINO	54	54 %
TOTAL	100	100 %

SEXO

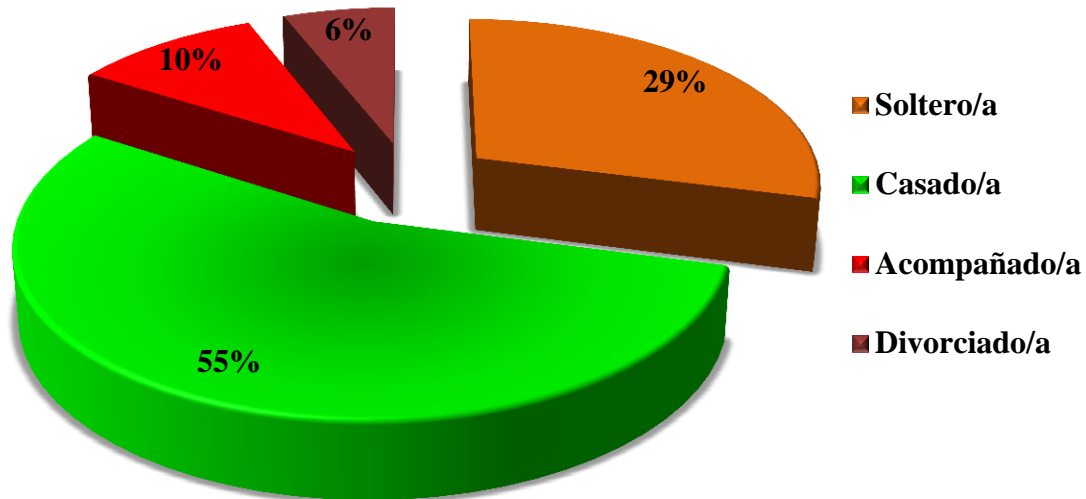


Del total de la población entrevistada el 54% son del sexo femenino, lo que refleja que en su gran mayoría presentan mayores competencias emocionales y también presentan algún nivel de estrés. El 46% de los sujetos son del sexo masculino los hombres tienden a presentar menos estrés lo cual depende de su estilo de vida.

ESTADO CIVIL

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Soltero/a	29	29%
Casado/a	55	55%
Acompañado/a	10	10%
Divorciado/a	6	6%
TOTAL	100	100%

ESTADO CIVIL

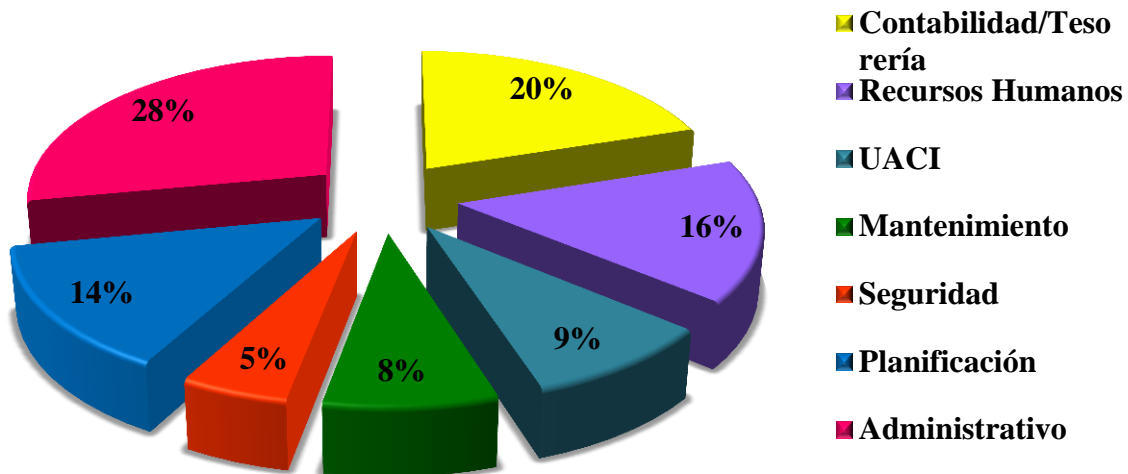


De la población entrevistada el 55% de los sujetos son casados, el 29% manifestaron estar solteros, un 10% expreso estar acompañados y solo un 6% dicen ser divorciados. Por lo que es importante mencionar que el estado civil influye en el estrés que manifiestan los empleados ya que, dependiendo del mismo, sus exigencias diarias son mayores, por lo cual dependerá, el control de situaciones que provoquen estrés.

AREA DE TRABAJO

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Contabilidad/Tesorería	20	20%
Recursos Humanos	16	16%
UACI	9	9%
Mantenimiento	8	8%
Seguridad	5	5%
Planificación	14	14%
Administrativo	28	28%
TOTAL	100	100%

AREA DE TRABAJO

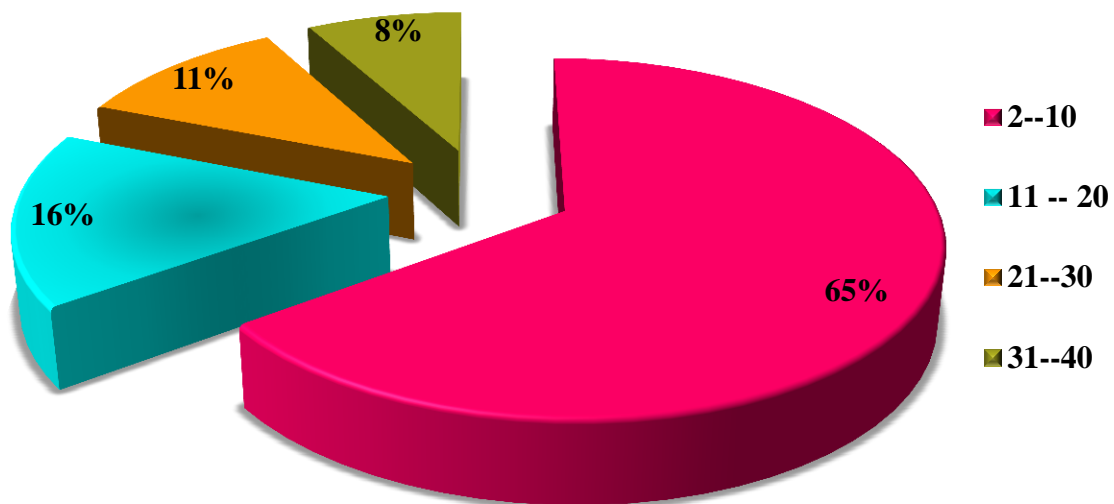


En la gráfica se muestra el área de trabajo de los entrevistados, el 28 % de los sujetos manifestaron que desempeñan cargos administrativo, el 20% de ellos se encuentra en el área de contabilidad y tesorería, mientras que un 16% ocupan un cargo en el área de Recursos humanos, el 14% de los sujetos se ubican en el área de planificación, el 9% manifestaron trabajar en la unidad de UACI, el 8% están instalados en el área de mantenimiento y finalmente un 5 % de la población son seguridad.

TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA

AÑOS DE LABORAR	FRECUENCIA	PORCENTAJE
2- 10	65	65%
11- 20	16	16%
21-30	11	11%
31-40	8	8%
TOTAL	100	100%

TIEMPO DE LABORAR EN LA EMPRESA



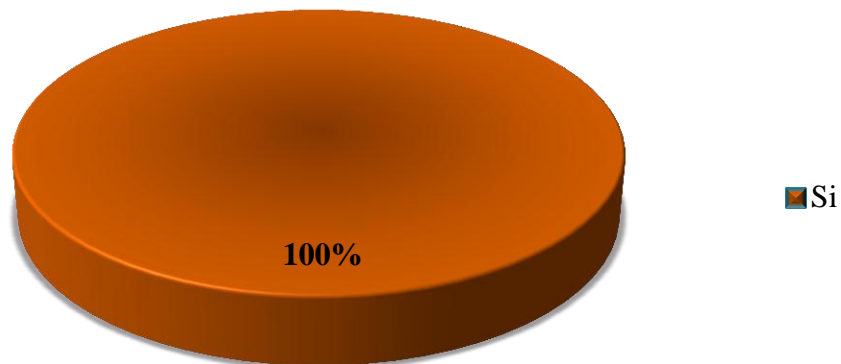
De acuerdo a la gráfica anterior se observa que el 65% de los trabajadores entrevistados tienen de 2 a 10 años de laborar en la organización, el 16% de 11 a 20 años de trabajar en ella, un 11 % de 21 a 30 años y finalmente un 8% poseen de 31 a 40 años de trabajo en la institución.

PREGUNTA:

1. ¿Le gusta a usted el trabajo que realiza dentro de la empresa?

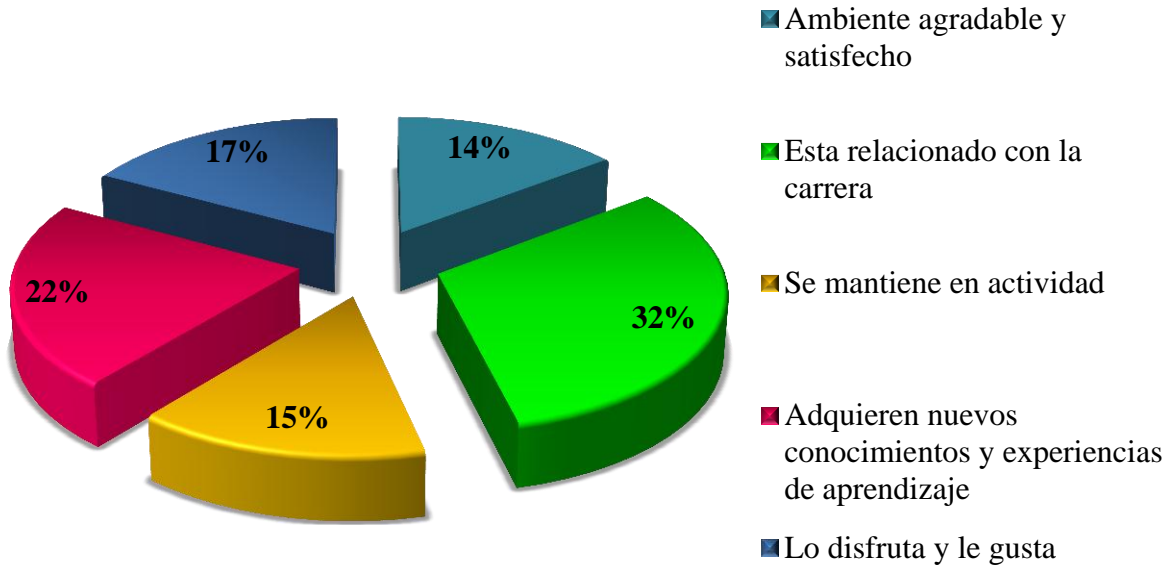
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	100	100%
No	0	0%
Total	100	100%

Pregunta 1. ¿Le gusta a usted el trabajo que realiza dentro de la empresa?



En base a los resultados obtenidos en la gráfica anterior se puede observar que el 100% de los entrevistados manifiestan que les gusta el trabajo que realizan dentro de la institución.

¿Por qué?



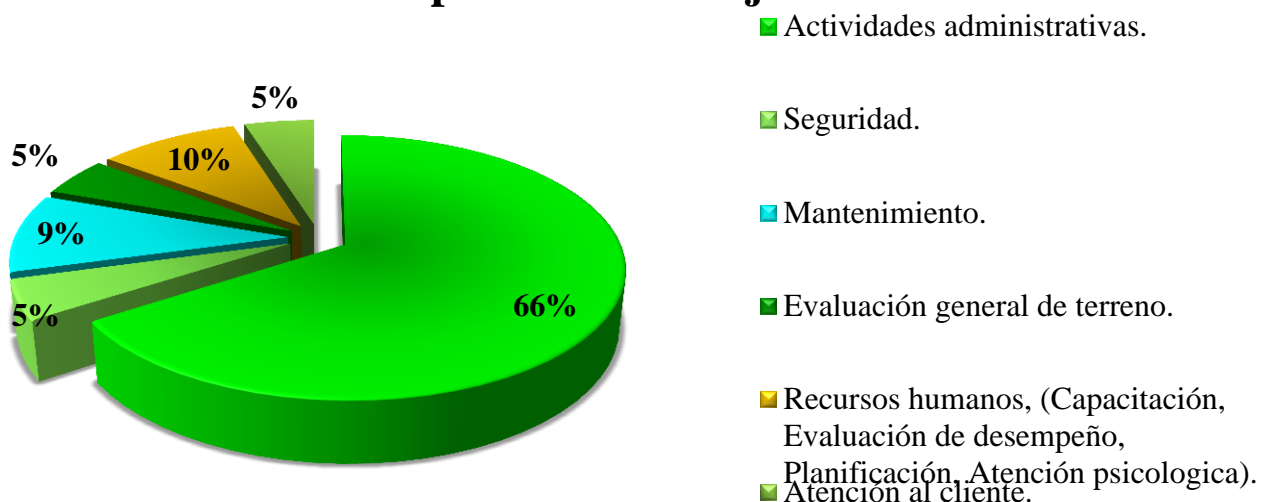
En la gráfica anterior se evidencia que a los entrevistados les gusta el trabajo que realizan dentro de la institución ya que consideran sentirse satisfechos y en un ambiente agradable con un 14%, además con el 32% les gusta debido a que son actividades relacionadas con su profesión, y adquieren nuevos conocimientos y experiencias de aprendizaje poniéndolos en práctica posteriormente en su vida profesional y laboral con el 22%, así como también se mantienen en actividad con el 15% puesto que disfrutan y les gusta lo que realizan en su trabajo con un porcentaje de 17%.

PREGUNTA:

2. ¿Qué actividades realiza en su puesto de trabajo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actividades administrativas.	66	66%
Recursos humanos (Capacitación, evaluación de desempeño, planificación y Atención psicológica)	10	10%
Mantenimiento	9	9%
Evaluación general de terreno.	5	5%
Seguridad	5	5%
Atención al cliente	5	5%
Total	100	100%

Pregunta 2. ¿Qué actividades realiza en su puesto de trabajo?



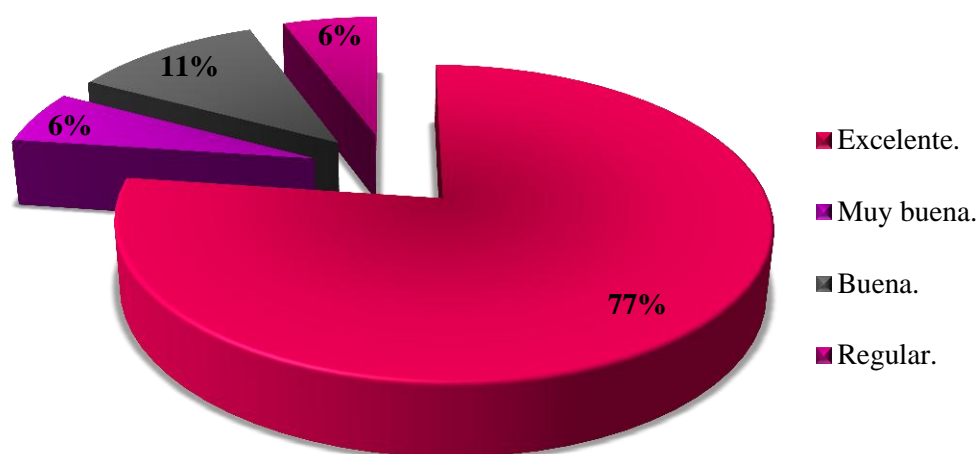
En cuanto a los resultados obtenidos en la gráfica anterior se observa que el 66% de los entrevistados dentro del puesto de trabajo realizan actividades administrativas, mientras que el 10% en la unidad de recursos humanos, realizan actividades tales como capacitación, evaluación del desempeño, planificación y atención psicológica, el 9% realizan actividades de mantenimiento, un 5% se encargan de la seguridad, el otro 5% de la evaluación general del terreno y el 5% restante se encargan de la atención al cliente, de acuerdo a la opinión de los sujetos se puede percibir que las actividades que realizan son repetitivas y monótonas y que de forma regular suelen sentir físicos y musculares por estar mucho tiempo realizando la misma labor.

PREGUNTA:

3. ¿Cómo describe usted la relación con sus compañeros de trabajo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente.	77	77%
Muy buena.	6	6%
Buena.	11	11%
Regular.	6	6%
Total	100	100%

Pregunta 3. ¿Cómo describe usted la relación con sus compañeros de trabajo?



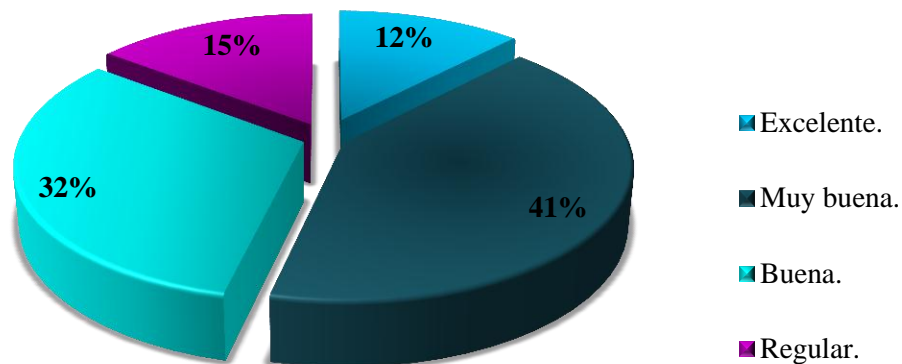
De acuerdo a los datos registrados en la gráfica anterior, se refleja que un alto porcentaje de los sujetos entrevistados con el 77% describen excelente la relación con sus compañeros de trabajo, puesto que consideran la relación como respetuosa, cordial, agradable, amena y armoniosa, el 6% la describe como Muy buena, el 11% la describe como Buena, y el 6% restante como Regular aunque es un resultado mínimo no deja de ser significativo si se parte que algunas no suelen llevarse bien, consideran que siempre hay dificultades y excepciones. Como se puede evidenciar en lo observado muchos de los entrevistados tienden a llevarse excelente pero en pocos casos se evidencia distanciamiento, y si se hablan era solo para saludarse.

PREGUNTA:

4. ¿Cómo describe usted su relación con su jefe?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Excelente.	32	32%
Muy buena.	41	41%
Buena.	12	12%
Regular.	15	15%
Total	100	100%

Pregunta 4. ¿Cómo describe usted su relación con su jefe?



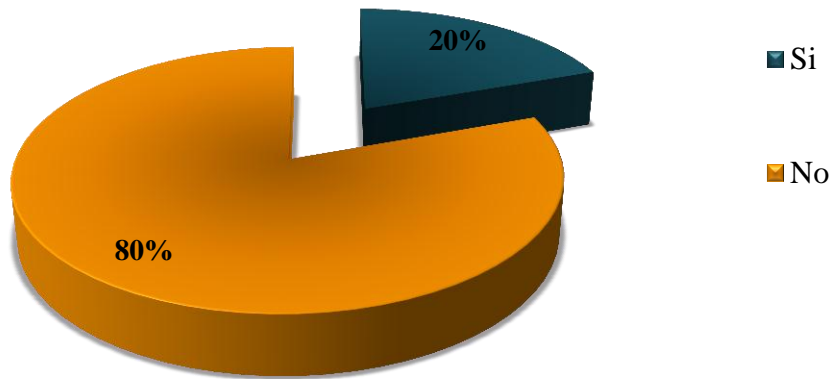
Según los resultados de la gráfica anterior, los empleados consideran que la relación que se establece con la jefatura es en la mayoría con un 41% muy buena, ya que existe una relación de respeto, hay buena comunicación, sabe dar indicaciones y atiende las inquietudes, el 32% comentan que su relación es excelente, sin embargo una minoría con el 15% considera su relación es regular y el 12% restante la describen como buena, esto debido a que no todos los entrevistados son de la misma unidad y por lo tanto la jefatura es diferente, según lo observado en algunas ocasiones cuando se contaba con la presencia del jefe en la unidad, los empleados solían sentirse ansiosos por la presión ejercida, es por esa razón que se infiere la relación con los jefes como difícil en la minoría, cabe destacar que en la mayoría de las unidades los empleados están a gusto con la jefatura debido a su buena relación.

PREGUNTA:

5. ¿Considera usted que su jefe le delega actividades que no corresponden a su puesto?

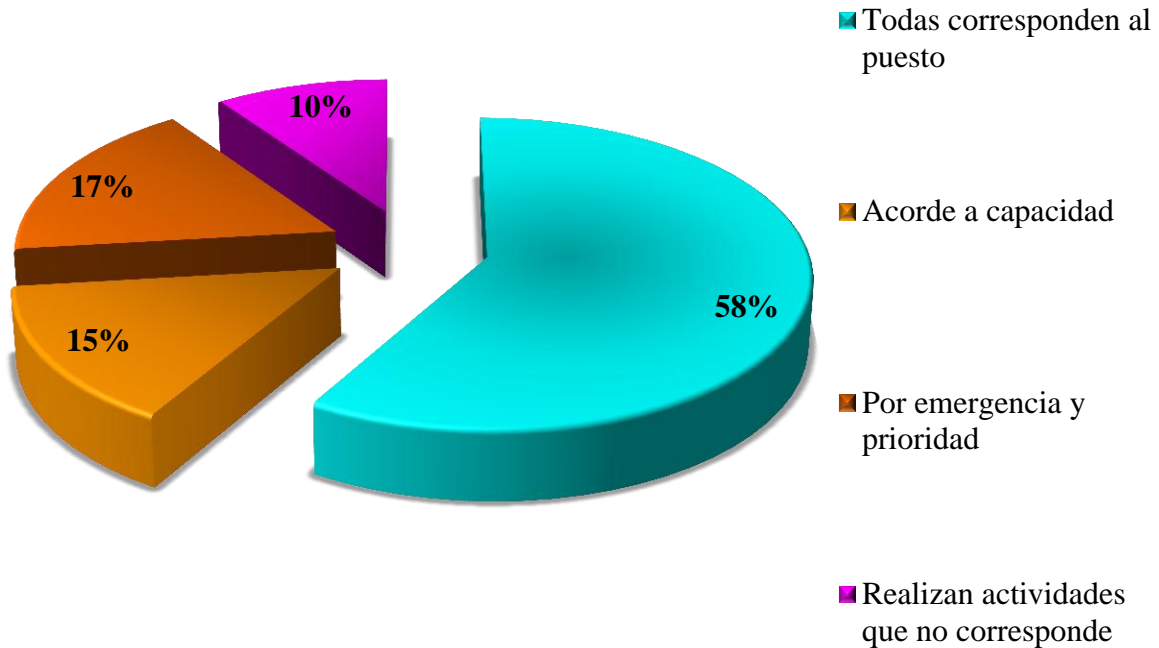
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	20	20%
No	80	80%
Total	100	100%

Pregunta 5. ¿Considera usted que su jefe le delega actividades que no corresponden a su puesto?



En base a los datos obtenidos en la gráfica anterior se refleja que en la mayoría con un 80% de los entrevistados aseguran que los mandos superiores no delegan actividades que no corresponden al puesto de trabajo, sin embargo una minoría con un 20% restante considera que si les delegan actividades, cuando estas son de carácter urgentes y necesitan del apoyo y colaboración de los empleados.

¿Por qué?



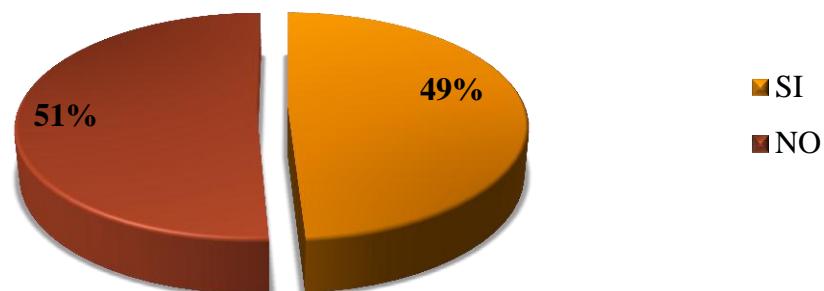
Según los datos reflejados en la gráfica anterior de la pregunta número 5 se refleja que en la mayoría de los sujetos entrevistados aseguran que los mandos superiores no delegan actividades que no corresponden al puesto de trabajo, debido a que cada trabajador realiza actividades correspondientes a su cargo con un 58%, además que son acorde a las capacidades de cada individuo con el 15%, sin embargo una minoría consideran que si les delegan actividades que no les corresponden con un 10%, cuando estas son de carácter urgentes y necesitan darles prioridad así como también del apoyo y colaboración de los empleados.

PREGUNTA:

6. ¿Considera usted que existe integración y confianza entre los miembros de las diferentes unidades en la institución?

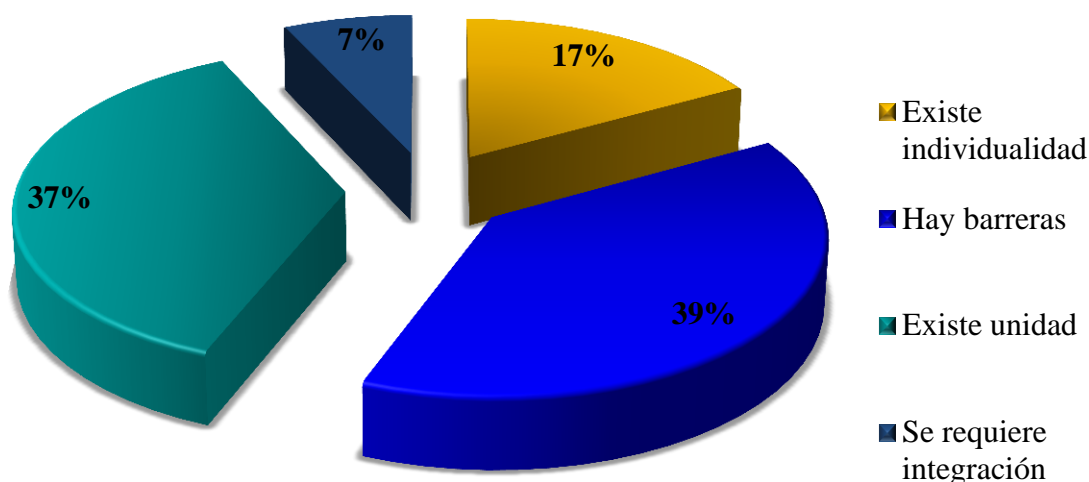
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	49	49%
No	51	51%
Total	100	100%

Pregunta 6. ¿Considera usted que existe integración y confianza entre los miembros de las diferentes unidades en la institución?



En cuanto a los datos observados en la gráfica N° 6 se refleja que el 51% de los empleados entrevistados de la empresa aseguran que no existe integración y confianza entre los miembros de las diferentes unidades de la institución, sin embargo el 49% restante considera que si existe integración en diversas unidades.

¿Por qué?



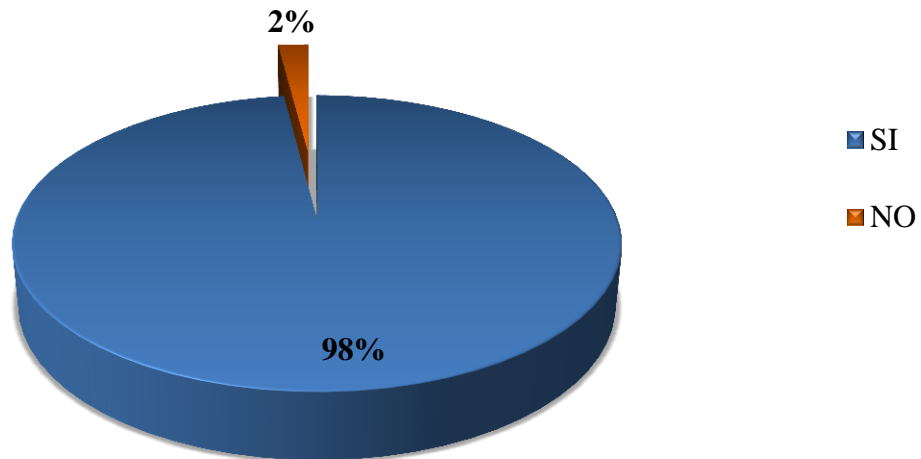
De acuerdo a los resultados obtenidos, un 39% de los sujetos entrevistados manifestaron que no hay una buena integración y confianza entre los compañeros de las distintas áreas, ya que existen barreras como celos profesionales, rivalidades, egoísmo entre algunos compañeros. Mientras un 37% expreso que hay unidad, existe coordinación y comunicación entre las diferente unidades de la organización y cuando hay trabajo que terminar que involucra a toda la organización se apoyan entre las diferentes unidades a través de distribución de tareas, con la finalidad de realizar más rápido el trabajo y lograr así los objetivos que se ha propuesto como organización, seguido un 17% dicen que existe individualidad entre compañeros de trabajo, sosteniendo que se enfocan cada uno en las actividades que les corresponden, sin importar si los demás compañeros necesitan ayuda, asegurando que no se ayudan entre unidades. Y finalmente un 7% considera que se requiere integración para lograr objetivos en común ya que en ocasiones no hay comunicación, compañerismo y por tanto afecta el desempeño de todas las unidades de la empresa.

PREGUNTA:

7. ¿Cuándo existe exceso de trabajo se ayudan mutuamente?

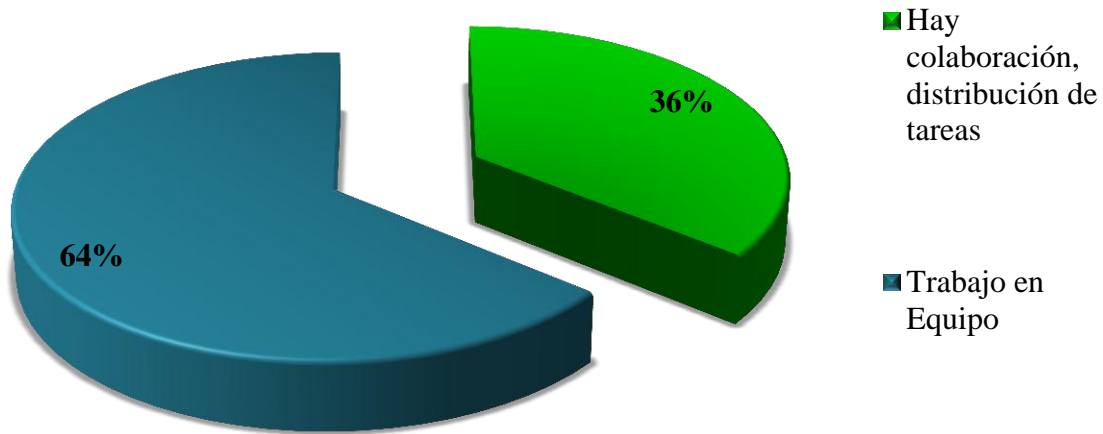
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	98	98%
No	2	2%
Total	100	100%

Pregunta 7. ¿Cuándo existe exceso de trabajo se ayudan mutuamente?



De acuerdo a los resultados de la gráfica el 98% de los entrevistados consideran que si se ayudan entre si cuando existe exceso de trabajo, un 2% menciono que no se ayudan mutuamente, que cada empleado realiza lo que le corresponde a su puesto.

¿Por qué?



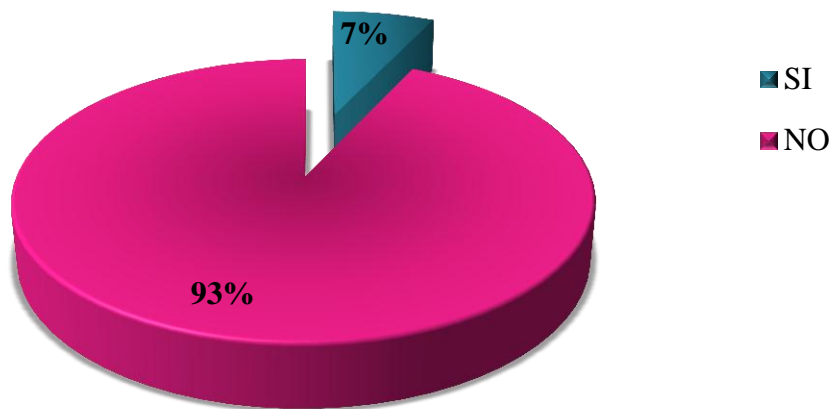
De acuerdo a los resultados obtenidos en la gráfica anterior, se observa que el mayor porcentaje 64% de los entrevistados opinan que existe trabajo en equipo cuando hay exceso de trabajo, compartiendo objetivos en común, dependiendo unos de otros para lograr un máximo rendimiento y complementándose en sus capacidades para aportar al cumplimiento de los objetivos de la unidad y por ende de la organización, el otro 36% expresa que hay colaboración y distribución de tareas entre los empleados de la unidad cuando hay exceso de trabajo permitiendo que el trabajo se realice con eficiencia y eficacia, alcanzando de esta manera los objetivos de la empresa.

PREGUNTA:

8. ¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado/a?

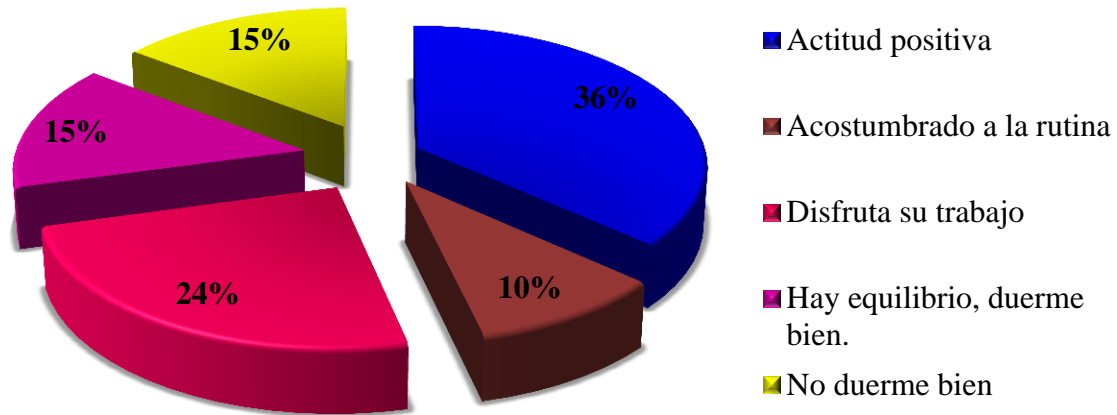
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	93	7%
No	7	93%
Total	100	100%

Pregunta 8. ¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado/a?



En la gráfica anterior se muestra que el 93% de los sujetos entrevistados manifestaron que cuando se levantan por la mañana no se sienten fatigados/as, y solo un 7% de los trabajadores expresan que cuando se levantan por la mañana y se enfrentan a otro jornada de trabajo se sienten fatigados.

¿Por qué?



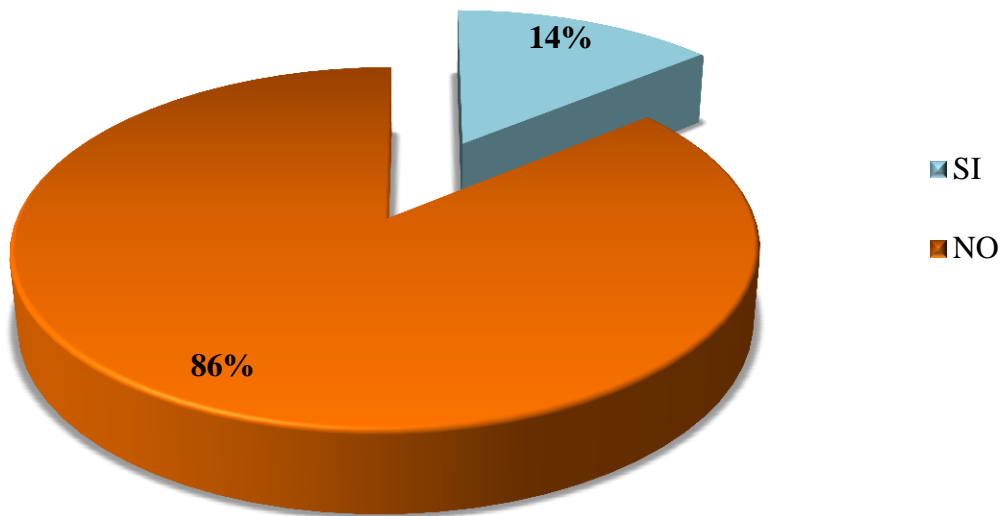
En la gráfica anterior se puede apreciar que el 36% las personas entrevistadas respondieron que cuando se levantan por la mañana no se sienten fatigados/as, expresan que se levantan con una actitud positiva, y con mucha energía para realizar el trabajo, un 24% manifiestan levantarse con entusiasmo, dicen estar agradecidos por su trabajo y motivados pues disfrutan de cada actividad que realizan en sus puestos de trabajo, seguido de un 15% que sostiene que hay un equilibrio en su descanso, con las horas de trabajo por lo que duerme las horas necesarias por tanto no se siente fatigado al enfrentarse a una nueva jornada de trabajo, otro 15% manifiesta que no duerme las horas necesarias por diversas actividades tales como estudio, trabajo extras etc. debido a ello se levantan cansados y esto no les permite dar el cien por ciento de sus capacidades en las actividades diarias. Y finalmente un 10% de los sujetos expresan que ya están acostumbrados a la rutina de trabajo y familia por tanto no se sienten agotados por las mañanas por lo cual no les afecta en su desempeño laboral.

PREGUNTA:

9. ¿Se altera fácilmente cuando hay demasiada presión en el trabajo?

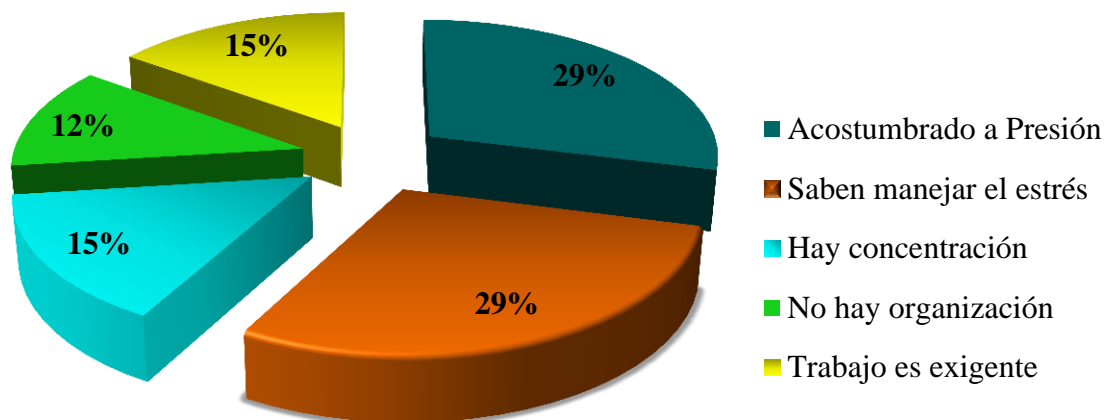
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	14	93%
No	86	7%
Total	100	100%

Pregunta 9. ¿Se altera fácilmente cuando hay demasiada presión en el trabajo?



En cuanto a los resultados obtenidos en la gráfica el 85 % de los sujetos manifiesta que no se alteran fácilmente cuando hay demasiada presión en el trabajo, solo un 15% sostienen que si se alteran fácilmente, cuando hay presión en el trabajo.

¿Por qué?



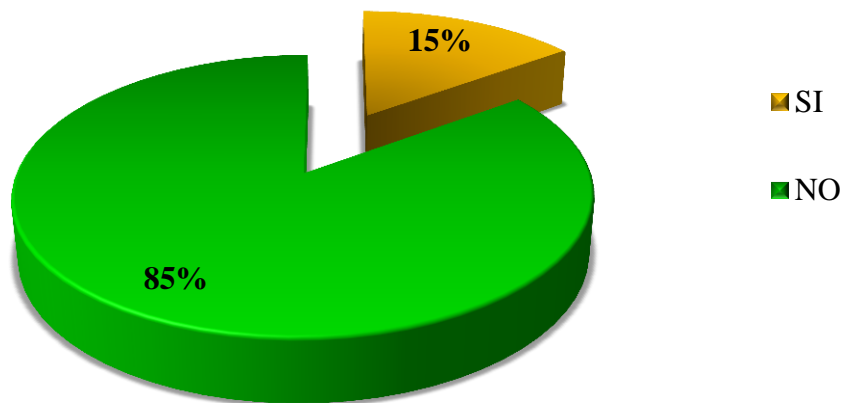
Según los resultados de grafica anterior el 29% de los sujetos entrevistados respondió que no se alteran fácilmente, ya que saben manejar el estrés, llevando a cabo la relajación, tomar un descanso, salir a tomar aire fresco, hacer ejercicio, salir a la hora indicada o jugar futbol, con el fin de no verse afectados de manera negativa, seguidamente el otro 29% expresan que durante los años de trabajar en la empresa han logrado acostumbrarse a trabajar bajo la presión que ejerce el puesto en ciertos periodos; mientras que un 15 % manifiesta que no se alteran fácilmente debido a que permanecen concentrado en su trabajo por lo cual esto no les permite alterarse sino por el contrario salir rápido con el trabajo, mientras que otro 15% sostiene que el trabajo es exigente debido a que existen amenazas de despido por tanto se debe realizar con eficiencia y eficacia señalan que en momentos suelen alterarse por el exceso de trabajo. Un 12% exponen que en algunas circunstancias se alteran fácilmente por la falta de organización por parte de los superiores de la empresa y que esto conlleva a que en ocasiones se solicite trabajo de inmediato, recargándose y generando cierto grado de estrés en los empleados.

PREGUNTA:

10. ¿Le afecta frecuentemente las problemáticas familiares, sociales y sentimentales en el trabajo?

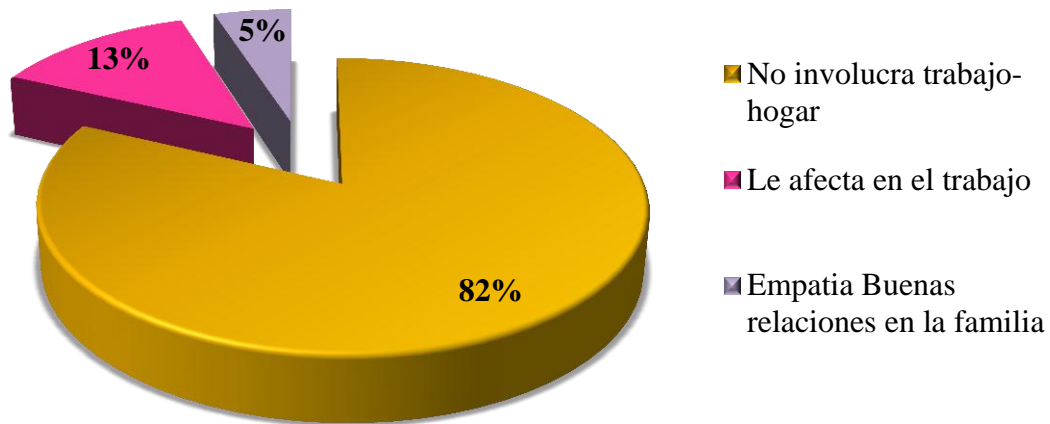
RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si	15	15%
NO	85	85%
Total	100	100%

Pregunta 10. ¿Le afecta frecuentemente las problemáticas familiares, sociales y sentimentales en el trabajo?



En la gráfica anterior el 85% de los entrevistados respondió que no les afectan las problemáticas familiares, sociales y sentimentales en el trabajo y 15% de los sujetos indicaron que si les afectan dichas problemáticas en el trabajo.

¿Por qué?



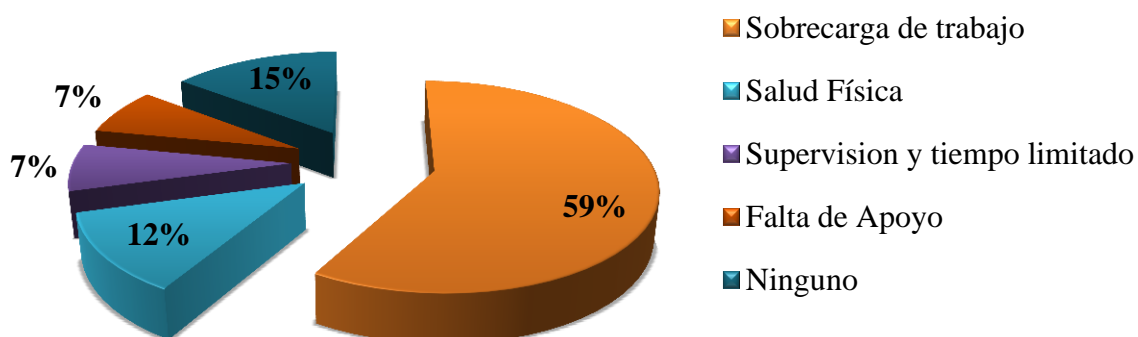
El 82% de la población entrevistada respondió que no les afectan las problemáticas familiares, sociales y sentimentales en el trabajo; pues logran no involucrar dichas problemáticas en el trabajo, por tanto se infiere que en la mayoría de los trabajadores existe conciliación de la vida personal y laboral, es decir, hay un equilibrio entre los tiempos que los sujetos dedican a la familia, los amigos y trabajo, esto se debe a que la mayoría de los entrevistados realizan las actividades respectivas a su puesto de trabajo en horas laborales y por ello que no llevan trabajo al hogar, por lo cual pueden dedicar suficiente tiempo a su familia, amigos estudio, o actividades de recreación; Sin embargo un 13% manifestó que si le afecta las problemáticas familiares, sociales y sentimentales ocasionando esto un bajo rendimiento en la jornada ya que no logran separar dichas problemáticas de sus actividades laborales. Y finalmente un 5% expresa que debido a la empatía, buenas relaciones existentes en sus familias no se presentan problemas graves, y cuando los hay logran, que estos no les afecten en el ámbito laboral.

PREGUNTA:

11. ¿Cuáles son los acontecimientos que le provocan agotamiento o estrés en el trabajo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Sobrecarga de trabajo	59	59%
Salud Física	12	12%
Supervisión y tiempo limitado	7	7%
Falta de apoyo	7	7%
Ninguno	15	15%
Total	100	100%

Pregunta 11. ¿Cuales son los acontecimientos que le provocan agotamiento o estrés en el trabajo?



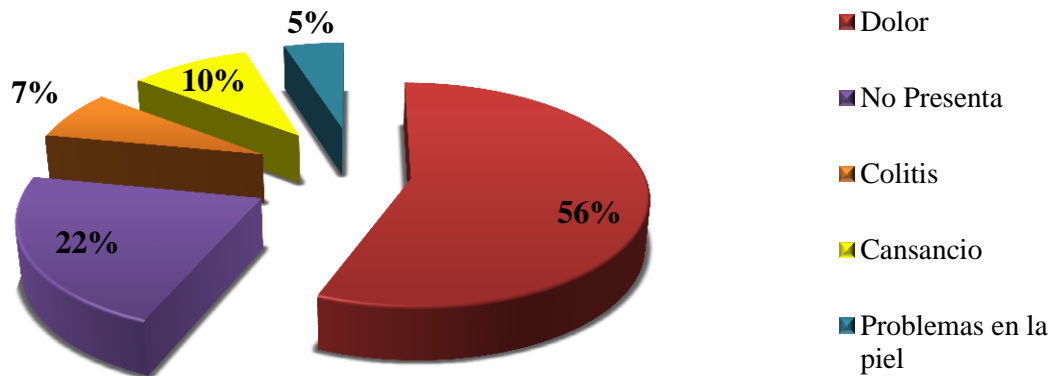
Según los datos observados en la pregunta número 11, se refleja que el 59% de los entrevistados manifiesta que los acontecimientos que le provocan agotamiento o estrés en el trabajo es la sobrecarga de actividades en la cual se puede incluir el cubrir a otro compañero ya que suelen entrar en impaciencia o desesperación por finalizar y la presión aumenta por lo que deben esforzarse el doble, así mismo el 15% expresa que ningún acontecimiento considera sea causante de estrés o tensión en su lugar de trabajo, seguidamente el 12% indica que debido a algún malestar físico ya que eso afecta en su productividad y tiende a no realizar de manera eficiente y eficaz su trabajo, y el 7% señala que por falta de apoyo ya sea de sus compañeros o supervisores y el resto debido a la supervisión de altos mandos o tiempo limitado.

PREGUNTA:

12. ¿Qué molestias corporales o físicas le provoca el estrés?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Dolor	56	56%
Colitis	7	7%
Cansancio	10	10%
Problemas de la piel	5	5%
No presenta	22	22%
Total	100	100%

Pregunta 12. ¿Que molestias corporales o físicas le provoca el estrés?



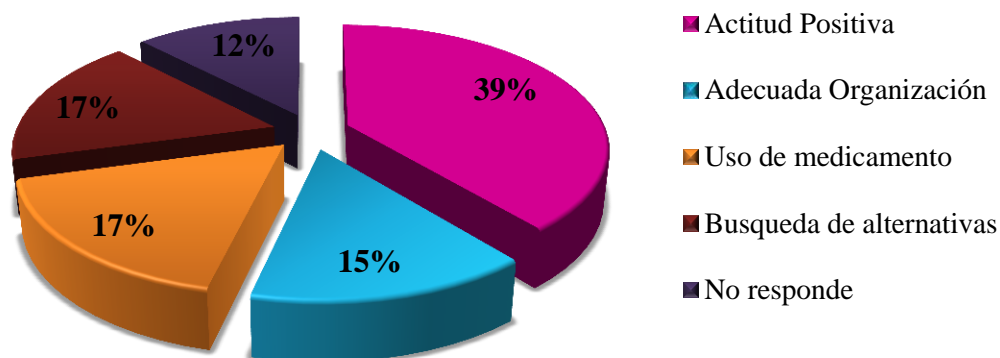
A través de las respuestas de los entrevistados cabe destacar que, en cuanto a los datos de la gráfica anterior, el 56% indica que las molestias corporales o físicas que le provoca el estrés son dolor en el cuerpo específicamente en el cuello, cabeza, pies, entre otros. El 22% no presenta ninguna molestia corporal o física que le provoque estrés, el 7% sufre de colitis, el 10% de cansancio el cual se ve reflejado en ardor en los ojos y llanto; y el resto presenta problemas en la piel como lo son acné, enrojecimiento, salpullido, entre otros.

PREGUNTA:

13. ¿Usted como maneja esos acontecimientos en el trabajo?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Actitud positiva	39	39%
Adecuada organización	15	15%
Uso de medicamentos	17	17%
Búsqueda de alternativas	17	17%
No responde	12	12%
Total	100	100%

Pregunta 13. ¿Usted como maneja esos acontecimientos en el trabajo?



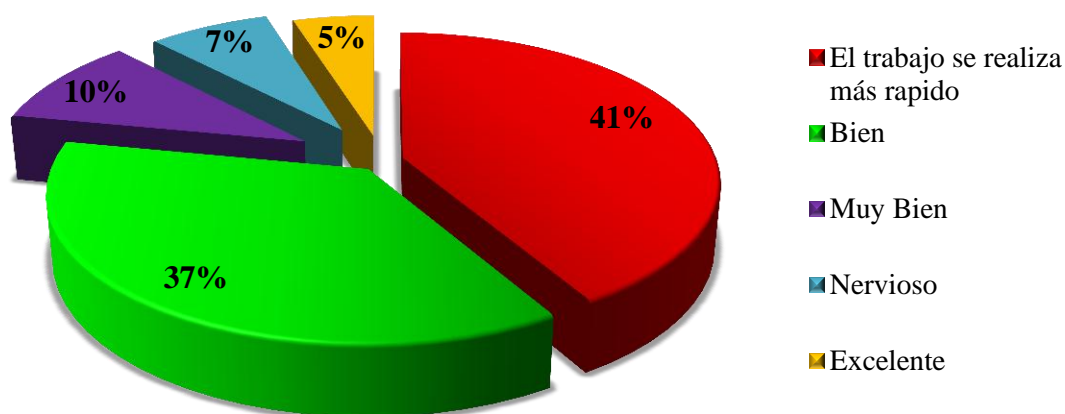
En base a los resultados obtenidos en la gráfica anterior, se observa que el 39% de los entrevistados manifiesta que manejan los acontecimientos estresantes en el trabajo con una actitud positiva, manteniendo la calma a través de ejercicios o técnicas de relajación y respiración profunda o escuchar música permitiéndoles así un mejor control de malestares que pueden generar el estrés, así como practicar la paciencia y tolerancia asimilando cada situación que se le presente. Así mismo el 17% señala que lo hace a través del uso de medicamentos que le permitan disminuir los niveles de estrés como tranquilizantes para el cuerpo o relajante muscular así como también algún analgésico, otro 17% expone que busca apoyo en demás compañeros o superiores y alternativas como buscando la manera de mantenerse ocupado o distraído, el 15% por una adecuada organización y el resto no responde.

PREGUNTA:

14. ¿Cómo se siente cuando trabaja con un gran número de personas?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
El trabajo lo realiza más rápido	41	41%
Bien	37	37%
Muy bien	10	10%
Nervioso	7	7%
Excelente	5	5%
Total	100	100%

Pregunta 14. ¿Como se siente cuando trabaja con un gran numero de personas?



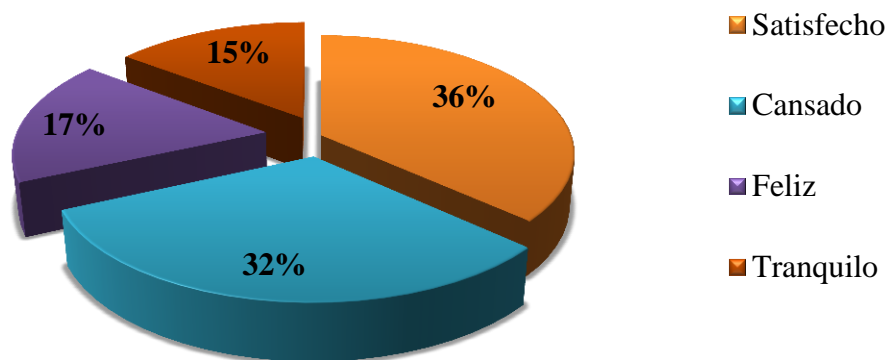
Las respuestas obtenidas en la pregunta número 14 indican que el 41% de los entrevistados manifiestan que cuando trabaja con un gran número de personas el trabajo se realiza más rápido y en el menor tiempo posible generándose menor responsabilidad en cada persona por lo que lo prefiere y manifiesta sentirse mejor ya que es más agradable y juntos persiguen un mismo objetivo, así mismo el 37% indica que se siente bien, es decir, normal, cómodo y dispuesto a cooperar, el 10% muy bien ya que se enfoca y concentra en sus responsabilidades y hay mayor seguridad en sí mismo. El 7% nervioso ya que al delegársele responsabilidades a otras personas puede que se encuentren errores y no se cumpla el objetivo final y el resto manifiesta sentirse excelente ya que el trabajo se refleja en la integración y trabajo en equipo.

PREGUNTA:

15. Cuando finaliza una jornada de trabajo, ¿Cómo se siente?

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Satisfecho	36	36%
Cansado	32	32%
Feliz	17	17%
Tranquilo	15	15%
Total	100	100%

Pregunta 15. Cuando finaliza una jornada de trabajo, ¿Como se siente?



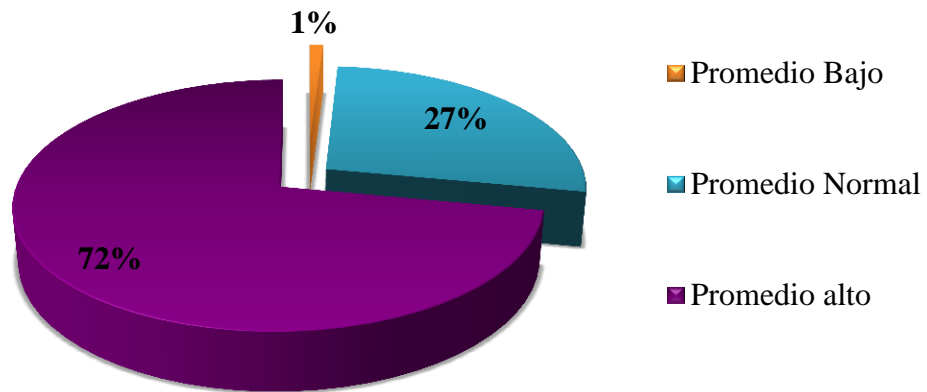
Del total de empleados entrevistados, el 36% concluye que cuando finaliza una jornada de trabajo se siente satisfecho ya que ha desarrollado con éxito todas sus actividades con su mayor esfuerzo, así mismo el 32% considera que se siente cansado al llegar a casa después de su jornada laboral, el 17% manifiesta sentirse feliz ya que en casa le espera su familia y un hogar acogedor para poder descansar y el resto, es decir, el 15% señala sentirse tranquilo y relajado ya que la presión laboral ha finalizado en ese día.

TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Área: Conciencia de sí mismo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Promedio Bajo	1	1%
Promedio Normal	27	27%
Promedio Alto	72	72%
Total	100	100%

Area: Conciencia de si mismo

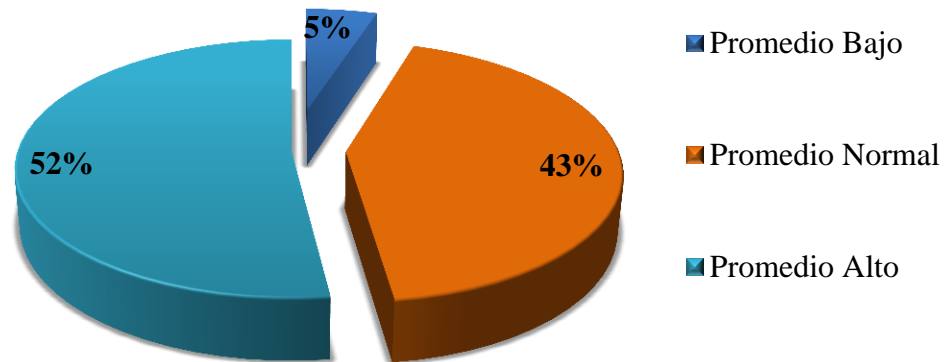


En base a los resultados obtenidos en la prueba de inteligencia emocional aplicada a los empleados de la empresa ANDA, se evidencia que en el área correspondiente a la conciencia de sí mismo, un 72% de los evaluados se sitúa en el rango de promedio alto, lo cual indica que los empleados tienden a reconocer sus emociones manejando adecuadamente su respiración, también suelen ser conscientes de los agentes que desencadenan diferentes emociones que suelen experimentar en diferentes situaciones de su vida cotidiana identificando las causas reales de sus emociones. Del mismo modo se observa que un 27% de los individuos se sitúan en un promedio normal, es decir, que indica que las personas son más conscientes de sus valoraciones y como estas influyen en sus sentimientos, actos y reacciones de estos. Y finalmente el 1% restante obtuvo un promedio bajo, lo cual indica que a dichos sujetos se les dificulta reconocer o ser conscientes de las emociones que experimentan a diario y cuál ha sido la fuente influyente de dichas emociones, sin embargo en ocasiones tienen a desviar las fuentes influyentes que generan determinadas reacciones.

Área: Expresión Emocional

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Promedio Bajo	5	5%
Promedio Normal	43	43%
Promedio Alto	52	52%
Total	100	100%

Area: Expresion Emocional

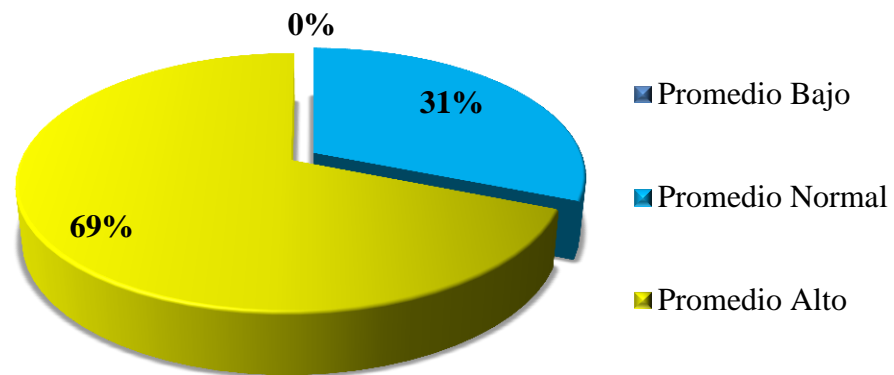


De acuerdo a los resultados reflejados en la gráfica anterior, se observa que, en el área correspondiente a la expresión emocional, el 52% de los empleados de la empresa ANDA se sitúan en un promedio alto, es decir, tienden a expresar sus sentimientos y emociones de forma adecuada y precisa a las demás personas sin ninguna dificultad en cualquier contexto de su vida cotidiana. Por consiguiente el 43% de los entrevistados se ubican en el promedio normal, es decir, en algunas ocasiones o con determinadas personas expresan sus sentimientos y emociones, a veces manifiestan su descontento o agrado en diferentes momentos de su vida demostrando a través de gestos sus emociones. Finalmente cabe destacar que el 5% restante se señala en el rango de promedio bajo, lo cual indica que a dichos sujetos se les dificulta en gran manera expresar sus emociones y sentimientos a determinadas personas, así mismo se les dificulta hablar de sus miedos o temores profundos y puedan ser rechazados dificultándoles expresar sus sentimientos a través de gestos o palabras hacia las demás personas.

Área: Grado de Autonomía

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Promedio Bajo	0	0%
Promedio Normal	31	31%
Promedio Alto	69	69%
Total	100	100%

Área: Grado de Autonomía

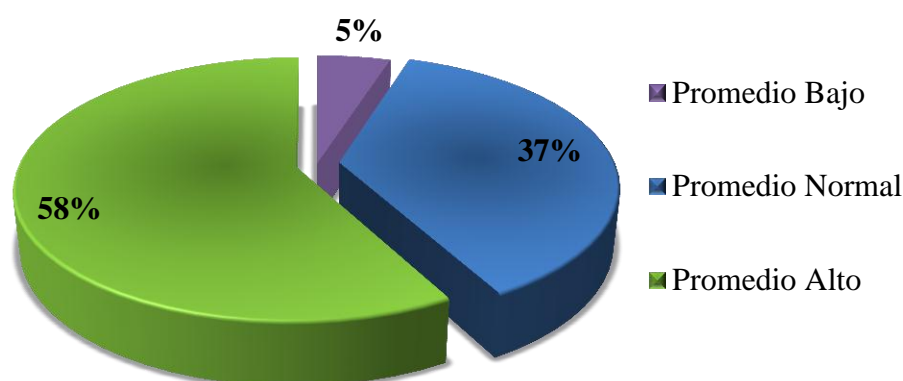


En cuanto al área correspondiente al grado de autonomía, los datos obtenidos en la gráfica son los siguientes: con un alto porcentaje de 69%, es decir, la mayor parte de los empleados de la empresa en estudio, se sitúa en un promedio alto, lo cual indica que los sujetos en cuestión probablemente no se les es necesaria la estimulación para realizar adecuadamente su trabajo, así como también dichas personas no realizan actividades que perjudiquen su propia estima o autoconcepto, también se les considera como personas que defienden sus propias ideas y saben respetar los puntos de vista de los demás. Seguidamente, con un 31% el resto de los sujetos se ubican en el rango normal, es decir, en ocasiones para que su motivación no se vea afectada les es necesario ser estimulados para realizar mejor sus actividades, así mismo a veces saben tomar la iniciativa en la toma de decisiones que consideren oportuno, defienden sus ideales y saben reconocer las diferencias de pensamientos y saben respetarlo.

Área: Confianza en sí mismo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Promedio Bajo	5	5%
Promedio Normal	37	37%
Promedio Alto	58	58%
Total	100	100%

Área: Confianza en sí mismo

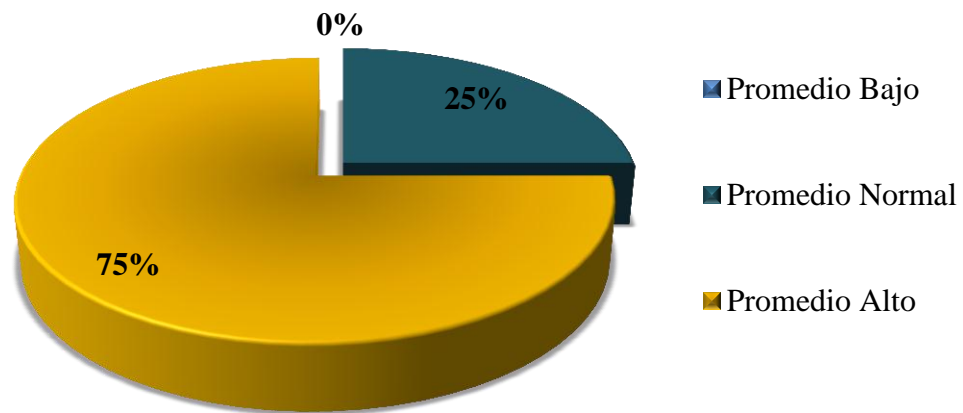


Del total de la muestra evaluada, se obtuvo que el 58% de los entrevistados alcanzó un promedio alto en lo que concierne al área de confianza en sí mismo, por lo que se infiere que son sujetos que tienden a buscar soluciones óptimas e inmediatas ante la adversidad, no se desaniman ni dan por vencidos tan fácilmente, así como también aceptan sus temores y saben enfrentarlos con actitud positiva y optimismo, saben reconocer sus propias emociones y manejarlas de la mejor manera evitando contagiarse de emociones negativas, saben tomar la batuta en la solución de problemas practicando el liderazgo con seguridad en sí mismos. Por consiguiente se destaca que, el 37% de los empleados se ubican en el promedio normal en dicha área, es decir, son sujetos que a veces o en algunas ocasiones saben manifestar la confianza en sí mismos a través de la toma de decisiones y resolución de conflictos en su área de trabajo, depende mucho de la situación a la que se enfrenten para poder superarla con actitud positiva y optimismo. Y finalmente con un 5% se sitúan los sujetos en promedio bajo, en el cual se señala que ante las dificultades cotidianas tienen a desanimarse y no buscan soluciones inmediatas, de igual forma se les dificulta aceptar sus errores y temores frente a los demás, normalmente se contagian de emociones negativas que repercuten en su comportamiento y se muestran inseguros y con poco entusiasmo.

Área: Actitud Frente a los demás

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Promedio Bajo	0	0%
Promedio Normal	25	25%
Promedio Alto	75	75%
Total	100	100%

Área: Actitud Frente a los demás

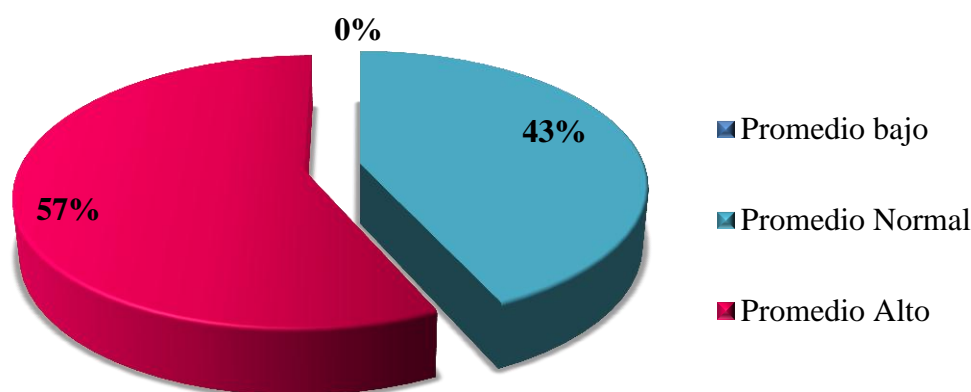


A partir de la evaluación del área de actitud frente a los demás, se destaca con un 75% la mayor parte de los entrevistados obtuvo un promedio alto, lo cual refleja que son personas que tienden a expresarse con facilidad de forma amable y respetuosa frente a los demás, también practican la asertividad y escucha activa al momento de dirigirse a sus compañeros y demás personas, de igual forma son individuos que saben negociar ante una situación de conflicto, son conscientes del efecto de su comportamiento frente a los demás y saben distanciarse de su punto de vista para colocarse en el lugar del otro. En cuanto al resto, es decir el 25% de los sujetos pertenecientes a la investigación, con un promedio normal, se señala que en algunas ocasiones se les dificulta expresarse de manera adecuada hacia los demás, suelen sentirse incomodos e intimidados ante una situación de conflicto o discusión ya que no conocen la forma más viable de negociar, así como también a veces se les dificulta ser conscientes de cómo afecta su comportamiento a las demás personas ya que olvida ser asertivo y comprender los sentimientos y emociones de las personas a su alrededor o con las que el establece comúnmente interacción a diario.

Área: Capacidad para escuchar

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Promedio Bajo	0	0%
Promedio Normal	43	43%
Promedio Alto	57	57%
Total	100	100%

Área: Capacidad para escuchar

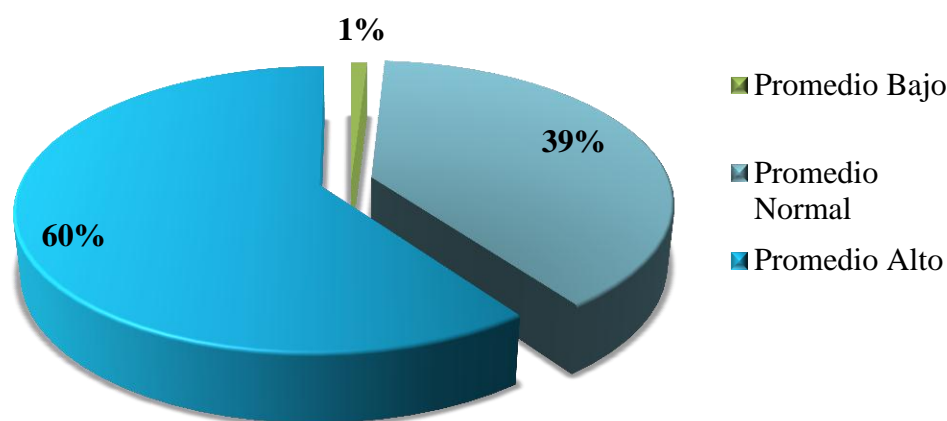


En el gráfico anterior se reflejan los datos más relevantes en cuanto al área de capacidad para escuchar, en la cual el 57% de la población entrevistada obtuvo un promedio alto, por lo que se infiere que dichos sujetos probablemente saben identificar los sentimientos de las personas a su alrededor, así como también saben escuchar, orientar, aconsejar y brindar apoyo emocional a quienes lo necesiten, de igual forma saben comprender las emociones y sentimientos a través de una adecuada comunicación efectiva frente a sus iguales. En cuanto al resto, es decir, el 43% se ubica en el promedio normal, por lo que puede relacionarse que dichos sujetos en ocasiones tienden a olvidarse de comprender e identificar las emociones de los demás y el causante de las mismas, así como también se les puede dificultar mantener una actitud propositiva al momento de escuchar u orientar a alguien, aunque de igual forma, dependiendo de la situación, saben practicar la empatía, asertividad, escucha activa a través de una comunicación efectiva ante los demás.

Área: Aptitud para desenvolverse en grupo

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Promedio Bajo	1	1%
Promedio Normal	39	39%
Promedio Alto	60	60%
Total	100	100%

Área: Aptitud para desenvolverse en grupo

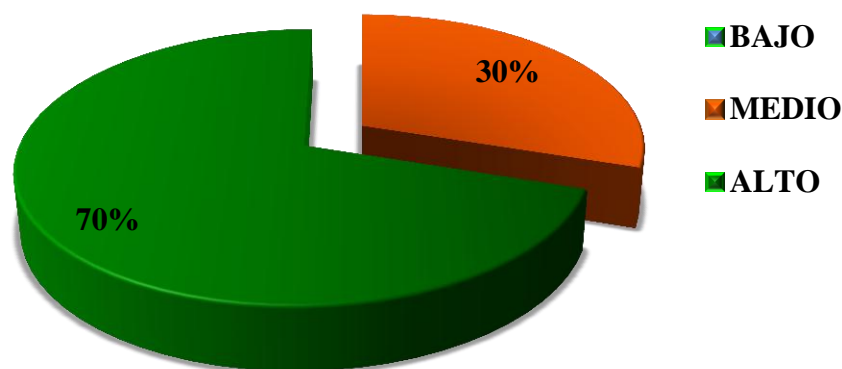


Finalmente, en cuanto al área de aptitud para desenvolverse en grupo, cabe destacar que, el 60% de los empleados, en su gran mayoría, se sitúan en un promedio alto, lo cual indica que probablemente se les facilita en la mayor parte de sus actividades, la integración y trabajo en equipo a través de la cooperación con los demás, sabe adaptarse fácilmente al grupo, participa, promueve las ideas positivas trabajando de forma eficiente y eficaz ante el grupo. Por lo que se ve reflejado en sus relaciones interpersonales que a diario practican ya sea con su familia, compañeros de trabajo y demás personas. Posteriormente se observa que el 39% de la población se ubica en el promedio normal, es decir, en algunas ocasiones o con determinadas personas, se integran a su equipo de trabajo, a veces proponen ideas y cooperan cuando se les solicita, a veces se les suele dificultar la adaptación al equipo al igual que el 1% restante que se ubica en el promedio bajo, el cual casi siempre, considera un problema el realizar actividades en grupos de trabajo, ya que no conoce la forma de relacionarse adecuadamente con sus compañeros, no logra comunicarse eficazmente y probablemente no ha puesto en práctica o desarrollado las habilidades sociales que le permitan desenvolverse de forma más adecuada ante el grupo.

PROMEDIO GENERAL

PROMEDIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Promedio Bajo	0	0%
Promedio Medio	30	30%
Promedio Alto	70	70%
TOTAL	100	100%

Promedio General Test de Inteligencia Emocional



Del total de la muestra evaluada, un 70% de los sujetos alcanzaron un promedio alto, que indica que los empleados tienden a expresar sus sentimientos y emociones, de igual manera saben identificar los estímulos desencadenantes de las diferentes emociones que son percibidas por ellos; en cuanto al control de las emociones hay un conocimiento de ellas y estas las utilizan en cada acontecimiento para transformarlas en beneficio de su persona. De igual forma los trabajadores saben entablar adecuadas relaciones con los demás compañeros de trabajo, haciendo uso ya sea de una comunicación adecuada entre subordinados, un alto grado de asertividad para decir lo que piensan y sienten, la

escucha activa, la crítica constructiva hacia los demás y también la empatía, siempre están dispuestos a ayudar a sus compañeros para controlar sus emociones, tienden a ser sujetos que están siempre dispuestos a ayudar a los demás a controlar sus emociones, a comunicarse con eficacia, a solucionar sus problemas y a sentirse motivados. Mientras que el otro 30% de los entrevistados se ubican en un promedio medio lo que significa que, en ocasiones tienen a ser conscientes de las propias emociones que experimentan e identificar cual es el desencadenante, no obstante a veces tienden a pasar desapercibidos los estímulos que desencadenan tales reacciones emocionales. Así mismo en cuanto al control de las emociones los sujetos tienden controlar la respuesta de una situación exterior; sin embargo en otras ocasiones no logran controlar las emociones desencadenantes. Y finalmente las relaciones interpersonales que establecen estos sujetos con los demás son adecuadas, tiende a transmitir la información de manera eficaz.

INVENTARIO DE ESTRÉS

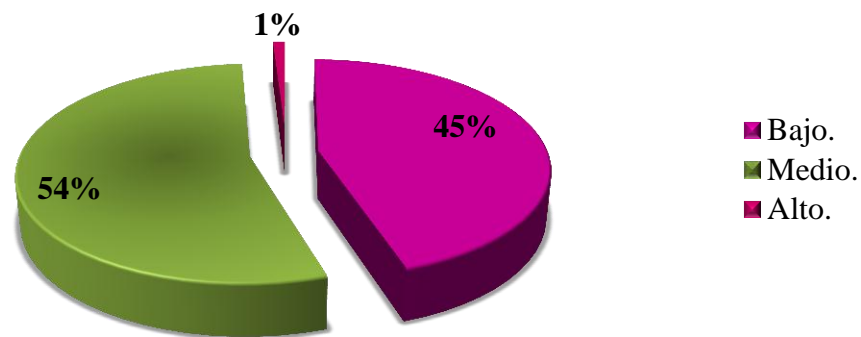
¿Cuánto estrés tengo?

ÁREA.

ESTILO DE VIDA

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel Bajo.	45	45%
Nivel Medio.	54	54%
Nivel Alto.	1	1%
Total	100	100%

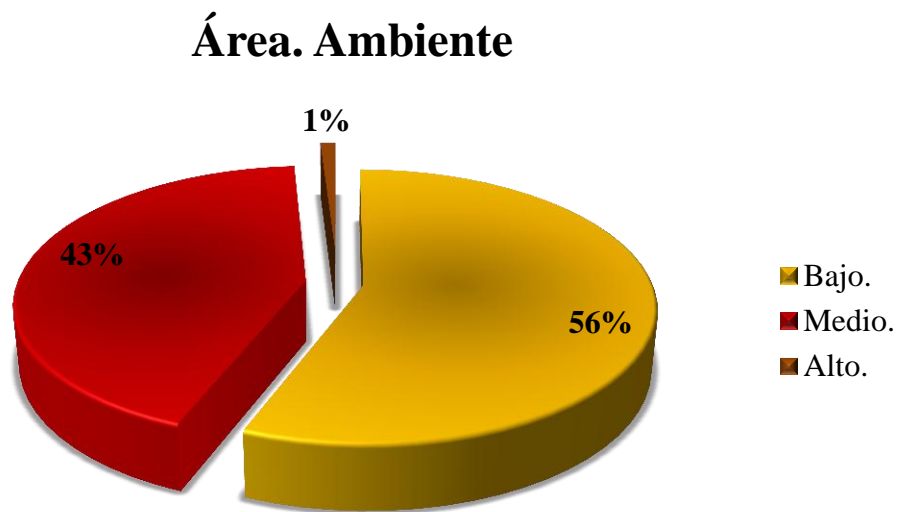
Área. Estilo de vida



De acuerdo a los resultados obtenidos en el inventario de estrés “¿Cuánto estrés tengo?”, se evidencia que en el área correspondiente al estilo de vida, un 72% de sujetos tomados como muestra presentan un nivel medio en dicha área, lo cual significa a que dichos sujetos tienden a dormir un número de horas adecuado a las necesidades, comer a horas fijas, desayunan abundante y poco en la cena, consumen frutas y verduras, no suelen fumar ni beber bebidas alcohólicas, el 45% se encuentran en un nivel bajo, es decir los sujetos tienden a buscar la naturaleza en su tiempo libre, practicar una afición que les relaja, realizar ejercicios de forma regular, y una minoría con el 1% suelen comer de prisa, ocupan su tiempo libre para ver tv y cuando se sienten nerviosos tienden a tomar tranquilizantes. El estilo de vida de una persona puede ser en sí mismo una fuente inagotable de estrés, en este caso la mayor parte de los sujetos suelen llevar una vida sana por las actividades que realizan cotidianamente.

**ÁREA.
AMBIENTE.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel Bajo.	56	56%
Nivel Medio.	43	43%
Nivel Alto.	1	1%
Total	100	100%

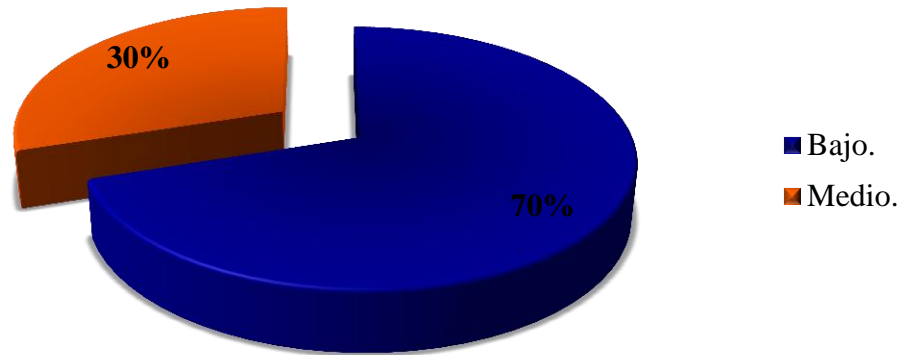


A partir de la evaluación en el área que explora el ambiente, los datos obtenidos en la gráfica anterior reflejan que la mayoría con el 56% de los sujetos tomados como muestra se encuentran en un nivel bajo, lo que hace referencia a que ellos tienden a sentir que no necesitan espacio en la casa, la misma suele estar limpia, ordenada y sin olores desagradables, disfrutan de la atmosfera hogareña, por otro lado un 43% de los evaluados obtuvo un nivel medio por lo que se infiere que la vivienda de los mismos no es lo suficientemente amplia para las necesidades, así como el dormitorio, los vecinos en pocas ocasiones suelen ser escandalosos, y la zona un poco ruidosa por lo tanto se les dificulta un poco relajarse, y finalmente con (1%) los sujetos consideran que las calles y los jardines del lugar de residencia suelen ser sucios, al igual que el aire. Es por ello que se infiere que de los evaluados en ocasiones suele haber una mínima prevalencia de estrés debido al ambiente.

**ÁREA.
SÍNTOMAS.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel Bajo.	70	70%
Nivel Medio.	30	30%
Nivel Alto.	0	0%
Total	100	100%

Área. Síntomas

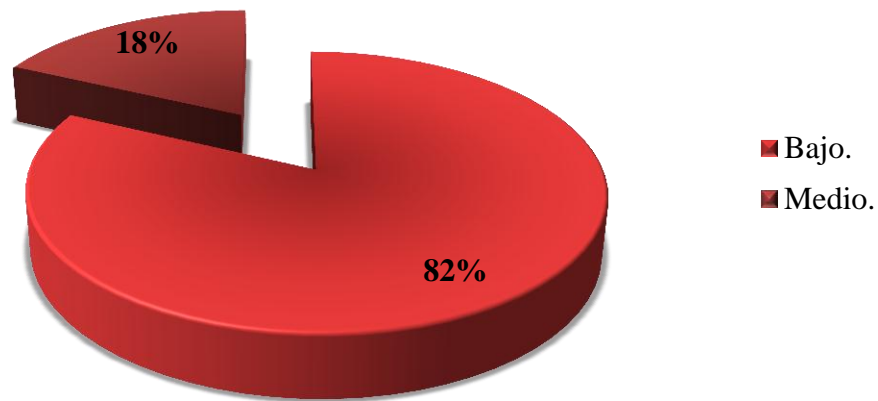


En cuanto a los resultados obtenidos en el área que explora los síntomas del estrés se refleja que del total de los sujetos evaluados la mayoría con un 70% obtuvo un nivel bajo, es decir que son sujetos que no suelen sentir dolores abdominales, hacen bien la digestión, no suelen sentir taquicardia, ni sensaciones de ahogo, tienen la tensión sanguínea moderada y constante, no tienden a sentirse cansados y no suelen llorar y desesperarse con facilidad, mientras que el 30% obtuvieron un nivel medio, lo que refleja que son sujetos que en pocas ocasiones sufren de insomnio, tienden a sudar sin hacer ejercicio, y en ciertas ocasiones se les agarrotan los músculos del cuello y de la espalda, además, algunos de ellos les molesta la zona lumbar y algunas veces sufren de dolores de cabeza en situaciones de tensión, debido a los síntomas presentados se infiere que los sujetos no suelen sentirse estresados, solamente en situaciones de tensión.

ÁREA.
EMPLEO / OCUPACIÓN.

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel Bajo.	82	82%
Nivel Medio.	18	18%
Nivel Alto.	0	0%
Total	100	100%

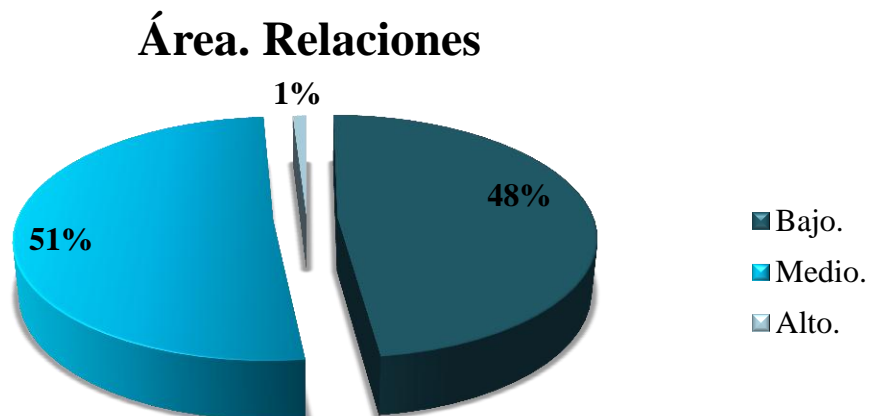
Área. Empleo / Ocupación.



A partir de la evaluación del inventario de estrés en el área que explora el trabajo, según la gráfica se refleja que la mayoría con un 82% de los sujetos evaluados alcanzaron un nivel bajo, es decir tienden a sentirse satisfechos con las ocupaciones realizadas debido al horario que es regular, lo cual permite comer tranquilamente en casa y no se olvidan de comer cuando se trata de terminar sus actividades, no tienden a llevarse trabajo al hogar, no sienten temor a perder el empleo, consideran muy estable el puesto y capacitados para sus funciones, suelen tener la impresión de que el jefe y/o familia aprecian el trabajo que realizan, y la otra parte restante con un 18% obtuvieron un nivel medio, lo que significa que los evaluados en pocas ocasiones las labores cotidianas les provoca tensión y en sus tiempos libres algunas veces piensan en los problemas del trabajo, suelen llevarse bien con sus compañeros y con la jefatura. Por lo cual se infiere que los empleados suelen presentar episodios mínimos de estrés debido a la presión a la cual se someten ya que sus actividades están cargadas de responsabilidades en las cuales el tiempo, la atención y la diligencia son cruciales.

**ÁREA.
RELACIONES.**

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Nivel Bajo.	48	48%
Nivel Medio.	51	51%
Nivel Alto.	1	1%
Total	100	100%



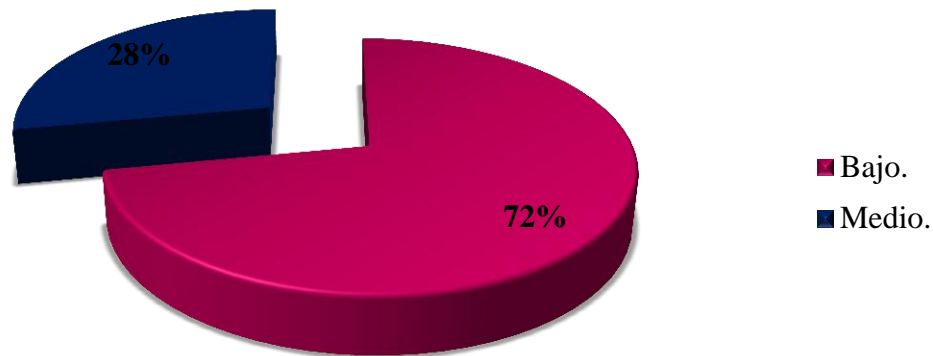
Según los datos reflejados en el área que explora las relaciones del inventario de estrés se evidencia que el 51%, es decir, la mayor parte de los sujetos obtuvieron un nivel bajo, lo cual hace referencia a que suelen sentirse satisfechos con las relaciones, disfrutan siendo amables y cortés con los demás, no tienden a sentir envidia ni nerviosismo cuando reciben órdenes, no suelen hablar demasiado, y mientras discuten con otra persona no piensan en lo que le van a decir mientras que la persona habla, y suelen darse cuenta si levantan la voz, tienden a tener paciencia de escuchar los problemas de otros, al igual que sus amistades, un 48% de los evaluados obtuvieron un nivel medio, es decir, en algunas ocasiones suelen sentirse molestos cuando sus planes dependen de otros, sin importarles la opinión que tengan, Y el 1% obtuvieron un nivel alto, lo que demuestra una leve carencia de habilidades que los sujetos presentan para las relaciones interpersonales ya que consideran que algunos de los compañeros son sus amistades, debido a diferentes actitudes que se ven reflejadas en su comportamiento cuando deben relacionarse con los demás. El relacionarse adecuadamente con las personas se considera una competencia social por lo cual se infiere que los sujetos presentan dicha competencia y esta les ayuda en momentos de sentir emociones estresantes.

ÁREA.

PERSONALIDAD

RESPUESTA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Bajo.	56	56%
Medio.	43	43%
Alto.	1	1%
Total	100	100%

Área. Personalidad

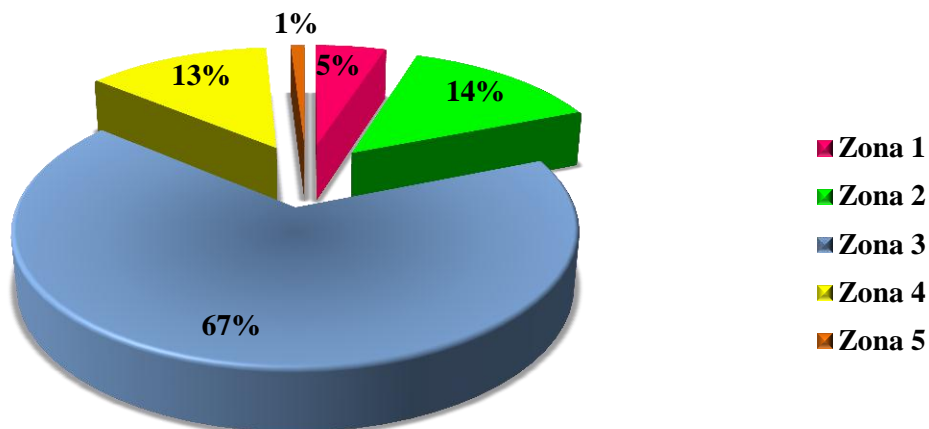


De acuerdo a los resultados obtenidos en el inventario de estrés “¿Cuánto estrés tengo?”, se evidencia que en el área correspondiente a la personalidad, un 72% obtuvieron un nivel bajo lo cual indica que los empleados tienden a sentirse generalmente satisfechos de la vida, suelen ser generosos consigo mismo, tienen buen sentido del humor, confían en el futuro, les agrada su manera de ser, son capaces cuando tienen que esperar, sin embargo una minoría 28% se encuentran en un nivel medio lo que significa que son personas que no suelen enfadarse con facilidad, hablan bien de las personas, suelen relajarse. Por lo tanto se infiere que este tipo de personalidad no es propenso a generar estrés y conocen como expresar sus emociones adecuadamente.

ZONAS GENERALES DEL INVENTARIO DE ESTRÉS

ZONAS	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Zona 1	5	5%
Zona 2	14	14%
Zona 3	67	67%
Zona 4	13	13%
Zona 5	1	1%
TOTAL	100	100%

ZONAS GENERALES DEL INVENTARIO DE ESTRÉS



Según los resultados obtenidos en el inventario de estrés ¿Cuánto estrés tengo?, se observa que un 67% de los evaluados se encuentran en la zona 3 de estrés considerada como normal, lo cual según el inventario que mide lo sitúa en un puntaje normal que indica que los empleados a veces tienen tensiones, y otras veces momentos de relajación. Esta alternancia forma parte del equilibrio humano. Mientras que el 14% obtuvieron puntuaciones que los ubican en la zona 2, que corresponde a un nivel bajo de estrés esto puede deberse a una naturaleza tranquila y apacible acompañada de un ambiente favorable, una situación saludable y alejada de riesgos de infartos, úlceras y otras enfermedades asociadas al estrés, pero también es posible que los sujetos estén rindiendo

muy por debajo de sus capacidades y quizás necesiten, en ocasiones un reto que les haga esforzarse más. Otro 13% de los sujetos se encuentra en la zona 4 significa que el resultado obtenido brinda un aviso claro y contundente de peligro, de examinar cuidadosamente cada uno de los ámbitos de la vida de los trabajadores dentro de nivel de estrés con el fin de ver que problemas necesitan una solución más urgente, con la finalidad de prevenir trastornos psicológicos mayores, como la depresión, la ansiedad o la pérdida de las facultades mentales, o de evitar complicaciones del aparato digestivo y el circulatorio, por tanto se debe intentar aliviar el problema de estrés desde diferentes perspectivas como: la dieta, ejercicio físico, la relajación, el apoyo personal en alguien de confianza, adoptar una actitud positiva y procurar ser amable con todos; el 5% se encuentra en la zona 1 considerada como estrés peligrosamente pobre lo cual los trabajadores en dicha zona necesitan poner un poco de chispa en su vida para alcanzar los logros que se esperan de su capacidad. Finalmente un 1% se ubica en la zona 5 considerada peligrosa lo que indica que los sujetos están estresados y con múltiples problemas que requieren atención inmediata. Es importante poner énfasis para salir de esta situación antes que se agrave más la situación por tanto el sujeto necesita ayuda ya que hay situaciones que las personas por si mismas no pueden afrontarlas y necesitan la ayuda de familia, amigos, o incluso de ayuda profesional.

En síntesis los resultados obtenidos en las áreas de inteligencia emocional y las zonas de estrés son las siguientes:

SÍNTESIS DE RESULTADOS DE LAS ÁREAS DE INTELIGENCIA EMOCIONAL Y ZONAS DE ESTRÉS.

Inteligencia Emocional	ESTRÉS				
	Zona 1	Zona 2	Zona 3	Zona 4	Zona 5
Conciencia de sí mismo	72% alto 27% normal 5%	72% alto 27% normal 14%	72% alto 27% normal 67%	72% alto 27% normal 13%	72% alto 27% normal 1%
	Debido a un alto porcentaje en conciencia de sí mismo los trabajadores presentan un nivel muy bajo estrés, lo cual afecta en su motivación ya que no se percibió entusiasmo e interés para alcanzar los logros que se esperan a pesar que presentan confianza en sí mismo reconociendo sus emociones.	A mayor conciencia de sí mismo menos son los niveles bajos de estrés que presentan los trabajadores debido a que son conscientes de los agentes que desencadenan dichas emociones y la naturaleza tranquila, apacible que existe en su puesto de trabajo pero en ocasiones su rendimiento está por debajo de sus capacidades.	Por su alto porcentaje en conciencia de sí mismo los trabajadores se encuentran en un nivel de estrés normal, ya que su autoconciencia les ayuda a reconocer sus emociones, saber identificarlas, incidiendo en gran medida a mantener una adecuada respiración, tensión muscular, en ocasiones practican ejercicios por lo tanto reducen los efectos negativos del estrés.	De acuerdo al porcentaje de conciencia de sí mismo es elevado los trabajadores se encuentran con un nivel de estrés que les brinda un aviso claro de peligro ya que su autoconciencia les da las habilidades para percibir sus emociones en esas situaciones consideradas como peligrosas ayudándoles a reconocer cuales son los problemas que necesitan una solución más urgente.	A pesar que los trabajadores se encuentran estresados su autoconciencia les permite conocer la causa del estrés en el cual se encuentra, confiando en sus habilidades para afrontarlo de mejor manera, ya que ponen énfasis, motivándose para salir de esa situación antes de que se agrave más.
Expresión emocional	52% alto 43% normal 5%	52% alto 43% normal 14%	52% alto 43% normal 67%	52% alto 43% normal 13%	72% alto 27% normal 1%
	De acuerdo al porcentaje alto en	Debido al alto porcentaje en expresión	A mayor expresión emocional, menor son	Por su alto nivel de expresión emocional los	Debido a un alto porcentaje en

	<p>expresión emocional los trabajadores presentan un nivel de estrés peligrosamente pobre a pesar que expresan sus emociones adecuadamente necesitan poner mayor entusiasmo para alcanzar sus metas o para salir de esa situación en la que se encuentran.</p>	<p>emocional los empleados mantienen un nivel bajo de estrés ya que su expresión emocional les ayuda a regular y controlar dichas emociones para que no afecten tanto en sus vidas, es por esa razón que su estrés es bajo y los previene de muchas enfermedades, úlceras y emociones negativas.</p>	<p>los efectos negativos que provoca el estrés que es considerado como normal, puesto que los trabajadores saben reconocer sus emociones por lo tanto saben regularlas y controlarlas siendo escrupulosos, manteniéndose al tanto de las emociones destructivas que genera el estrés.</p>	<p>empleados presentan un nivel de estrés que les brinda un aviso claro de peligro puesto que su control emocional hace que esas situaciones de estrés sean examinadas cuidadosamente y en cada uno de sus ámbitos de la vida de los trabajadores y es por esa razón que estrés no es permanente.</p>	<p>expresión emocional los empleados se encuentran en la zona cinco considerada como peligrosa, o un nivel muy alto de estrés aunque su autorregulación de las emociones sea elevada no les ayuda los empleados a prevenir las consecuencias del estrés.</p>
Grado de autonomía	<p>69% alto 31% normal 5%</p>	<p>69% alto 31% normal 14%</p>	<p>69% alto 31% normal 67%</p>	<p>69% alto 31% normal 13%</p>	<p>69% alto 31% normal 1%</p>
	<p>Un alto grado de autonomía en los trabajadores les permite que su estrés sea peligrosamente pobre a pesar que no se les es necesaria la estimulación para realizar adecuadamente su trabajo en ocasiones necesitan poner mayor</p>	<p>Debido a un alto grado de autonomía los trabajadores presentan niveles bajos de estrés puesto que defienden sus propias ideas y saben respetar los puntos de vista de los demás disminuyendo en alguna medida los efectos que provoca el estrés ya que utilizan la</p>	<p>A mayor grado de autonomía menos son los niveles de estrés que presentan los trabajadores puesto que su grado de autonomía incide para que su motivación, iniciativa compromiso con las actividades, y su optimismo para llevarlas a cabo</p>	<p>De acuerdo a su alto nivel de grado de autonomía que presentan los trabajadores los niveles de estrés les brinda un aviso claro de peligro puesto que son personas que se establecen metas retadoras a esas situaciones peligrosas ven una oportunidad</p>	<p>Por su alto nivel de grado de autonomía los trabajadores presentan en esta etapa un nivel de estrés considerado como peligroso puesto que se fijan metas difíciles aceptando retos muchos de ellos les provoca demasiado</p>

	entusiasmo y motivación para sobrellevar los estados de estrés y realizar de mejor manera sus actividades.	iniciativa para salir de esa situación o prevenir sufrir estrés.	influyen en el estrés, es decir si existe presión por las actividades ellos utilizan la motivación para alcanzar esa meta.	para salir adelante a pesar que están propensos a caer en un estrés peligroso.	estrés, que en ocasiones no les permite salir de esa situación.
Confianza en sí mismo	58% alto 37% normal 5%	58% alto 37% normal 14%	58% alto 37% normal 67%	58% alto 37% normal 13%	58% alto 37% normal 1%
	Debido a un alto porcentaje en confianza en sí mismo los empleados presentan un nivel muy bajo estrés, lo cual puede afectar en su motivación, sin embargo buscan soluciones optimas e inmediatas con actitud positiva y optimismo reconociendo sus propias emociones.	Se identifica un alto porcentaje en el área de confianza en sí mismo de parte de los empleados los cuales presentan un grado de estrés bajo en los que debe evaluar cada uno de los ámbitos de su vida, sin embargo saben manejar y reconocer sus emociones, buscando las mejores alternativas de solución ante diferentes conflictos.	Se observa un alto porcentaje en el área de confianza en sí mismo en relación a un nivel de estrés normal en los empleados, lo que indica que logran manejar sus emociones a través de momentos de relajación en situaciones de tensión. La alternativa forma parte del equilibrio humano.	Debido a un alto porcentaje en confianza en sí mismos de los empleados presentan un nivel de estrés de moderado a alto donde la persona debe resolver las situación que le provocan estrés aun estando a tiempo buscando soluciones inmediatas, tomando decisiones adecuadas contagiándose de emociones positivas.	Con un porcentaje alto en el área de confianza en sí mismo los trabajadores se encuentran en la zona considerada como muy peligrosa, sin embargo su confianza y control de emociones les ayuda a afrontar situaciones.
Actitud frente a los demás	75% alto 25% normal 5%	75% alto 25% normal 14%	75% alto 25% normal 67%	75% alto 25% normal 13%	75% alto 25% normal 1%

	<p>Con un porcentaje alto en el área de actitud frente a los demás los empleados presentan un nivel muy bajo de estrés, lo cual puede afectar en su motivación, sin embargo tienen la facilidad de expresarse con facilidad de forma amable ante las demás personas.</p>	<p>Debido a un alto porcentaje en el área de actitud frente a los demás los empleados presentan un nivel bajo de estrés lo cual puede deberse a una naturaleza tranquila acompañada de un ambiente favorable alejada de riesgos para su salud por lo que saben mantener adecuadas relaciones interpersonales practicando habilidades de comunicación.</p>	<p>Se identifica un alto porcentaje en el área de actitud frente a los demás en relación a un nivel moderado de estrés en los empleados, es decir su nivel de estrés es normal a veces presentan tensiones y a veces momentos de relajación pero saben afrontarlo con la práctica de habilidades sociales, asertividad, empatía, escucha activa, etc.</p>	<p>A pesar que los empleados se encuentran en un nivel de estrés alto, presentan competencias sociales necesarias para mantener una excelente actitud frente a las demás personas, a través del adecuado manejo de sus relaciones, es decir, saben negociar ante una situación de conflicto siendo conscientes de su comportamiento frente demás y como influye.</p>	<p>Se observa en los empleados mayores competencias sociales en cuanto a la actitud frente a sus compañeros o demás personas en relación a su nivel de estrés el cual es demasiado alto lo que puede repercutir en su salud física por lo que en situaciones de tensión tienen la capacidad de expresarse adecuadamente.</p>
Capacidad para escuchar	<p>58% alto 37% normal 5%</p>	<p>58% alto 37% normal 14%</p>	<p>58% alto 37% normal 67%</p>	<p>58% alto 37% normal 13%</p>	<p>58% alto 37% normal 1%</p>
	<p>En cuanto a un porcentaje alto 58%, en el área de capacidad para escuchar; el 5% de los trabajadores se encuentran en un nivel</p>	<p>Debido a un alto porcentaje 58% en el área de capacidad para escuchar los empleados mantienen nivel bajo de estrés ya que la habilidades de empatía,</p>	<p>Los resultados representan que un 58 % de los empleados presentan capacidad para escuchar y esto ocasiona que el 67% se ubica en un nivel de</p>	<p>Por su alto nivel de capacidad para escuchar, los empleados presentan un nivel de estrés moderadamente alto, lo que se refiere a que dichas aptitudes</p>	<p>Aunque el porcentaje es alto 58% en el área de inteligencia emocional, capacidad para escuchar, el 1% de</p>

	<p>considerado peligrosamente bajo. Lo que nos demuestra que los sujetos a pesar de que ponen en práctica la empatía, es decir saben identificar los sentimientos de los demás, como también saben comprender las emociones y sentimientos por medio de la comunicación, es necesario que establezcan nuevos desafíos y razones a su vida para lograr metas que se esperan de acuerdo a sus competencias para salir de la situación de desánimo en la que se encuentran.</p>	<p>les permite identificar las emociones, así como también los desencadenantes de las mismas, presentando así también una adecuada comunicación, todo esto les ayuda a lograr afrontar de mejor manera los factores estresantes, por lo cual están lejos de presentar infartos, problemas cardiovasculares, problemas digestivos.</p>	<p>estrés normal es decir que en la medida en que ellos practican la empatía, asertividad y la escucha activa a través de una comunicación efectiva pueden detectar los agentes estresores y lograr afrontar situaciones que tensión.</p>	<p>empatía les permiten identificar las emociones de los demás y cuando se les presentan dificultades son capaces de resolver dichas situaciones y por tanto no se presentan bien marcados la sintomatología del estrés.</p>	<p>los empleados presentan estrés considerado peligroso es decir que existe discordancia ya que por un lado cuentan con habilidades como lo son la empatía, escucha activa, comunicación y no son capaces de reconocer los estresores del ambiente de trabajo por lo cual no los logran afrontar, presentando</p>
Aptitud para desenvolverse en grupo	<p>75% alto 25% normal 5%</p>	<p>75% alto 25% normal 14%</p>	<p>75% alto 25% normal 67%</p>	<p>75% alto 25% normal 13%</p>	<p>75% alto 25% normal 1%</p>

	<p>De acuerdo al porcentaje alto en el área de Aptitud para desenvolverse en grupo, los empleados presentan habilidades para trabajar en equipo, influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambios. De alguna manera si les ayudan para establecer buenas relaciones con los demás, pero sin embargo no las utiliza para lograr una automotivación en sus puestos, debido a que se reflejan que un 5% de los empleados presentan estrés peligrosamente pobre. Por lo tanto dichas competencia no les están favoreciendo en la motivación, y entusiasmo que presentan los trabajadores.</p>	<p>En cuanto a que el porcentaje alto en el área de Aptitud para desenvolverse en grupo, los empleados presentan habilidades para trabajar en equipo, comunicación, influencia, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambios, dichas habilidades les ayudan a establecer buenas relaciones entre compañeros, lo que les favorece en el nivel bajo de estrés que presentan los empleados de ANDA, ya que están lejos de presentar problemas psicológicos.</p>	<p>Debido a un alto porcentaje en Aptitud para desenvolverse en grupo los trabajadores presentan un nivel normal de estrés, por lo que las habilidades para trabajar en equipo, adaptabilidad, aprovechar la diversidad, comunicación, influencia, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambios, dichas habilidades les permiten enfrentar o resolver cualquier situación de tensión que se les presenta.</p>	<p>Por su alto porcentaje en Aptitud para desenvolverse en grupo los trabajadores se encuentran en un nivel de estrés que les brinda aviso de peligro, y que logran controlar a través de las habilidades para resolver conflicto, haciendo uso de una buena comunicación, así como las buenas relaciones que establecen entre compañeros; les ayuda a adaptarse o manejar las múltiples exigencias que se les presentan en sus puestos de trabajo.</p>	<p>Aunque el porcentaje es alto en el área de Aptitud para desenvolverse en grupo un 1% de los sujetos se encuentran en un nivel estresados lo que indica que los empleados no logran utilizar o ponerlas en práctica dichas aptitudes con las que cuenta como habilidades para la comunicación, para trabajar en equipo, catalizador de cambios, es decir que no logran utilizarlas para su propio beneficio, cuando se les presentan situaciones estresantes.</p>
--	--	---	--	---	---

RESULTADOS DE GUÍA DE OBSERVACIÓN

Una de los aspectos fundamentales para que una investigación sea confiable y en la cual se vea reflejada su validez es la aplicación de diferentes instrumentos y técnicas con el fin de recopilar la mayor información posible que abogue dicha investigación, de manera que a continuación se presentan los resultados obtenidos a través de la guía de observación la cual tenía como objeto obtener información referida a la influencia psicológica de la inteligencia emocional en el estrés que manifiestan los empleados de la empresa “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA) del área metropolitana de San Salvador.

Cabe destacar que en cuanto al indicador correspondiente a la inteligencia emocional se señala la congruencia entre el lenguaje verbal y no verbal en la mayoría de los empleados, así mismo no fueron observados la utilización de gritos entre los mismos; cabe señalar que el lugar de trabajo es adecuado para que el empleado pueda desempeñar cada una de sus funciones de la mejor manera. De igual forma, en términos generales, se comprobó la existencia de un trato adecuado entre trabajadores, así como también apropiada comunicación y lenguaje gestual. Así también es importante mencionar que la mayoría de los empleados tienden a controlar sus emociones en momentos de tensión, ya que algunos de ellos se tomaban unos minutos de descanso y recobrar energías para reanudar sus labores; por lo tanto las reacciones emocionales que manifiestan son apropiadas. En cuanto a los indicadores del estrés se constató que la mayor parte de los empleados presentan un aspecto físico adecuado ya que portan el uniforme correspondiente a la institución de manera limpia y ordenada, sin embargo en la minoría de los trabajadores se observó un aspecto demacrado y cansado, por ejemplo ojeras u ojos hinchados. Igualmente se identificó en la minoría agitación física, como temblores en algunas partes del cuerpo. Además en la mayoría de los empleados se descarta la presencia de indicadores de ansiedad y/o tendencia a las lágrimas. Así mismo, en pocas ocasiones se observó falta de concentración y ambiente tenso de trabajo, al contrario se evidencio un ambiente de trabajo armonioso entre los empleados. En lo referente a los indicadores de ambiente físico se destacan los siguientes: Se percibió presencia de hacinamiento en algunas áreas aunque no

en su mayoría, existen zonas seguras en el área de trabajo, la limpieza en el lugar es adecuada, también la iluminación y ventilación en cada lugar de trabajo es la necesaria para el desarrollo de las actividades diarias. En cuanto al ruido y la humedad en el área de trabajo es inexistente, no afecta en su desempeño.

INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el apartado siguiente se presentan los resultados más significativos y relevantes de esta investigación, recopilados a través de los instrumentos y técnicas utilizados, (Guía de entrevista, Guía de observación, Test de Inteligencia Emocional e Inventario de Estrés “¿Cuánto estrés tengo?”) para la exploración referida a la influencia psicológica de la inteligencia emocional en el estrés que manifiestan los empleados de la empresa “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA) del área metropolitana de San Salvador.

De acuerdo a los resultados obtenidos en los instrumentos y técnicas utilizados, los sujetos tomados como muestra manifiestan que se encuentran **satisfechos** en cuanto a las actividades que realizan dentro de la empresa al finalizar una jornada de trabajo debido a que consideran que cumplen las expectativas profesionales, así como también adquieren nuevos conocimientos y experiencias de aprendizaje, poniéndolos en práctica posteriormente en su vida profesional y laboral, es decir los empleados experimentan la sensación de haber logrado el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. La satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta.

Por lo que, manifiestan sentirse tranquilos y relajados ya que la presión laboral ha finalizado en ese día y en casa le espera su familia y un hogar acogedor para poder descansar; debido a que el ambiente físico de su domicilio es el adecuado, es decir, suele ser limpio, ordenado y sin olores desagradables, al igual que en su puesto de trabajo según lo observado por el equipo investigador.

Según lo anterior los sujetos presentan un grado de autonomía y confianza en sí mismo, es decir, saben tomar la iniciativa en la toma de decisiones, lo cual, según la teoría hace referencia a el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir

una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial. Así mismo defienden sus ideales y saben reconocer las diferencias de pensamientos y saben respetarlo. También buscan soluciones óptimas e inmediatas ante la adversidad, aceptan sus temores y saben enfrentarlos con actitud positiva y optimismo, que según Hendri Weisinger plantea: “El optimismo nos da la esperanza que el resultado será positivo”, es decir, saben reconocer sus propias emociones y manejarlas de la mejor manera evitando contagiarse de emociones negativas, practicando el liderazgo con seguridad en sí mismos. Al igual les permite desempeñar adecuadamente su trabajo y no realizan actividades que perjudiquen su propia estima o autoconcepto. Por otra parte existe una mínima tendencia a que en ocasiones algunos empleados para que su motivación no se vea afectada les es necesario ser estimulados, suelen desanimarse y no buscar soluciones inmediatas, de igual forma se les dificulta aceptar sus errores y temores frente a los demás. Por lo que, según Hendri Weisinger, los empleados carecen de automotivación ya que esta se refiere a la capacidad de asumir una tarea, perseverar en ella, desarrollarla y resolver cualquier contratiempo que se produjese en el proceso.

Así mismo es importante mencionar otro aspecto imprescindible para el manejo adecuado del estrés en el trabajo son las relaciones que se establecen entre compañeros de la misma unidad y con jefaturas por lo cual es considerada como respetuosa, cordial, agradable, amena y armoniosa, ya que, disfrutan siendo amables con los demás, defienden sus propias ideas, saben respetar los puntos de vista, se les facilita en la mayor parte de sus actividades la integración y el trabajo en equipo a través de la cooperación, en su mayoría cuando hay exceso de trabajo compartiendo objetivos en común, dependiendo unos de otros para lograr el máximo rendimiento y en el menor tiempo posible generándose menos responsabilidad por cada trabajador además, saben adaptarse fácilmente al grupo, participan y promueven las ideas positivas trabajando de forma eficiente y eficaz.

Por lo que se ve reflejado en sus relaciones interpersonales que a diario practican ya sea con su familia, compañeros de trabajo y demás personas. Al igual tienen la capacidad para escuchar, es decir, saben identificar los sentimientos de las personas a su alrededor, saben orientar, aconsejar y brindar apoyo emocional a quienes lo necesiten, y dependiendo de la situación, saben practicar la empatía, es decir, entender o percibir los sentimientos,

necesidades y preocupaciones de las personas con las que se mantiene relaciones, ser capaz de ver las cosas desde su perspectiva, desde su interior, poniéndose en su lugar. Si se comprende los puntos de vista, las condiciones que las llevan a mantener sus actitudes y tomar sus decisiones, se estará mucho más cerca de poder modificarlas o encontrar nuevas soluciones alternativas a situaciones que se presentan como estresantes.

También a través de la escucha activa, así como la asertividad a través de una comunicación efectiva puesto que saben negociar ante una situación de conflicto, son conscientes del efecto de su comportamiento frente a los demás y saben distanciarse de su punto de vista para colocarse en el lugar del otro.

No obstante no deja de ser significativo que un mínimo de los sujetos consideran no llevarse bien, ya que siempre hay dificultades y excepciones, así mismo manifestaron que no hay una buena integración y confianza entre los compañeros de las distintas áreas, ya que existen barreras como: celos profesionales, rivalidades, egoísmo, individualidad, sosteniendo que se enfocan cada uno en las actividades que les corresponden, sin tomar en cuenta la necesidad del otro, en ocasiones tienden a olvidarse de comprender e identificar las emociones de los demás y el causante de las mismas, así como también se les puede dificultar mantener una actitud propositiva al momento de orientar a alguien y en algunas ocasiones suelen sentirse molestos cuando sus planes dependen de otros, afectando el desempeño de todas las unidades de la empresa; lo que demuestra una leve carencia de habilidades que los sujetos presentan para las relaciones interpersonales debido a diferentes actitudes que se ven reflejadas en su comportamiento. El relacionarse adecuadamente se considera una competencia social por lo que los sujetos presentan algunas actitudes de dicha competencia, la cual les ayuda a disminuir los factores que provocan estrés; dichos factores se pueden percibir en las actividades que realizan de forma repetitiva y monótona, ya que de forma regular suelen sentir malestares físicos y musculares debido a la cantidad de tiempo realizando la misma labor y por tal razón presentan cansancio al llegar a casa al finalizar su jornada laboral.

Sin embargo los empleados mencionan que al levantarse por la mañana se sienten con energía y entusiasmo, así mismo expresan estar agradecidos por su trabajo pues disfrutan

de cada actividad que realizan en sus puestos de trabajo, por lo que sostienen que hay un equilibrio en su descanso con las horas de trabajo, debido a que duermen las horas necesarias. Por tanto no se sienten fatigados al enfrentarse a una nueva jornada de trabajo, aunque una parte de ellos comentan que no duerme las horas necesarias por diversas actividades tales como estudio, trabajo extras etc. Debido a ello se levantan cansados y esto no les permite dar el cien por ciento de sus capacidades en las actividades diarias.

Otros expresan que ya están acostumbrados a la rutina de trabajo y/o problemáticas familiares sociales y sentimentales en el trabajo; pues no involucran dichas problemáticas en el trabajo ya que debido a la empatía, buenas relaciones existentes en sus familias no se presentan problemas graves, y cuando los hay logran, que estos no les afecten en el ámbito laboral, por tanto en la mayoría de los trabajadores existe conciliación de la vida personal y laboral, es decir, hay una equilibrio entre los tiempos que los sujetos dedican a la familia, los amigos y trabajo, esto se debe a que la mayoría de los entrevistados realizan las actividades respectivas a su puesto de trabajo en horas laborales y es por ello que no llevan trabajo al hogar, por lo cual pueden dedicar suficiente tiempo a actividades de recreación, por tanto no se sienten agotados por las mañanas sin afectar su desempeño laboral. Por tanto los empleados suelen presentar episodios mínimos de estrés debido a la presión a la cual se someten ya que sus actividades están cargadas de responsabilidades en las cuales el tiempo, la atención y la diligencia son cruciales.

Sin embargo, también existen personas que les afectan las problemáticas familiares, sociales y sentimentales ocasionando esto un bajo rendimiento en la jornada ya que no logran separar dichas problemáticas de sus actividades laborales y esto tiende a afectar su productividad. Por lo tanto el estilo de vida de una persona puede ser en sí mismo una fuente inagotable de estrés, en este caso la mayor parte de los sujetos suelen llevar una vida sana por las actividades que realizan cotidianamente.

Por otra parte, es importante mencionar que dentro de sus funciones cotidianas, los mandos superiores no suelen delegar actividades que no corresponden al puesto de trabajo, debido a que cada trabajador realiza ocupaciones correspondientes a su cargo, además que son acorde a las capacidades de cada individuo lo cual evita el estrés. Sin embargo de ser necesario se delegan actividades cuando estas son de carácter urgentes y

necesitan del apoyo y colaboración de los empleados, lo que provoca agotamiento y estrés así como también la sobrecarga de actividades en la que se puede incluir el cubrir a otro compañero ya que suelen entrar en desesperación por finalizarla y la presión aumenta por lo que deben esforzarse el doble, lo cual se refleja en malestares físico o molestias corporales, que se manifiestan en: dolor en el cuerpo específicamente en el cuello, cabeza, pies, sufre de colitis, cansancio el cual se ve reflejado en ardor en los ojos y llanto o problemas en la piel como lo son acné, enrojecimiento, salpullido, entre otros. En pocas ocasiones sufren de insomnio, tienden a sudar sin hacer ejercicio además a algunos de ellos les molesta la zona lumbar en situaciones de tensión, debido a los síntomas presentados se infiere que los sujetos no suelen sentirse estresados, solamente en situaciones de tensión se alteran fácilmente por la falta de organización por parte de los superiores de la empresa y que esto conlleva a que se solicite trabajo de inmediato, recargándose y generando cierto grado de estrés en los empleados.

Por lo anterior se considera que afecta su rendimiento y tienden a no realizar de manera eficiente y eficaz su trabajo. Por tal razón los empleados recurren al uso de medicamentos que le permitan disminuir los niveles de estrés como lo son: tranquilizantes para el cuerpo o relajante muscular así como también algún analgésico, u otros, al presentarse un acontecimiento estresante buscan apoyo en demás compañeros o superiores y/o alternativas como lo es mantenerse ocupado o distraído en otras actividades no relacionadas al cargo que ocupan.

Debido a todos estos factores anteriormente mencionados, cabe destacar que los sujetos entrevistados manifiestan no alterarse fácilmente, ya que saben manejar el estrés, llevando a cabo la relajación, tomar un descanso, salir a tomar aire fresco, hacer ejercicio, salir a la hora indicada o jugar futbol, con el fin de no verse afectados de manera negativa, ya que durante los años de trabajar en la empresa han logrado acostumbrarse a trabajar bajo la presión que ejerce el puesto en ciertos periodos; así mismo no se alteran fácilmente debido a que permanecen concentrado en su trabajo por lo cual esto no les permite alterarse sino por el contrario salir con el trabajo asignado.

La conciencia de sí mismo, es una capacidad que todo individuo debe desarrollar para poder resolver cualquier situación que se le presente a través de la inteligencia emocional,

por lo cual es importante mencionar que los resultados obtenidos arrojan que los empleados saben reconocer sus emociones siendo conscientes de los agentes que puedan desencadenarlas en dichas situaciones estresantes, manejándolas de diferentes manera es decir, por medio de la paciencia y tolerancia asimilando cada situación que se le presente con el apoyo de ejercicios o técnicas de relajación permitiéndoles así un mejor control de malestares que pueden provocar tensión, manteniendo una actitud positiva, siendo generosos consigo mismo, con buen sentido del humor, les agrada su manera de ser, por lo tanto se infiere que este tipo de personalidad no es propenso a generar estrés, lo cual les ayuda a conocer como expresar sus emociones adecuadamente. Lo que cabe contrastarse con la teoría que según Hendrie Weisingen plantea que la autoconciencia hace referencia a: “Saber sintonizar con la abundante información, sentimientos, sensaciones, valoraciones, acciones e intenciones que disponemos sobre nosotros mismos. Esta información nos ayuda a comprender como respondemos, nos comportamos, comunicamos y funcionamos en diversas situaciones, si poseemos un alto grado de conciencia de nosotros mismos, podemos observarnos mientras actuamos e influir sobre nuestras acciones para que resulten beneficiosas”.

Finalmente como equipo investigador se percibió, que los sujetos utilizados como muestra, en su mayoría, se valieron de la negación como mecanismo de defensa puesto que se les dificultó reconocer sus propias necesidades en cuanto al manejo del estrés laboral a través de la inteligencia emocional, ya que expresan sufrir bajos niveles de estrés en su trabajo. Por lo cual se identificó un grado de resistencia con la información solicitada debido al temor de exponer su falta de capacidad en su puesto de trabajo y/o represalias, lo cual es contradictorio ya que se logró observar falta de apoyo, confianza, integración entre los miembros de la empresa; lo que fue confirmado por un mínimo de sujetos de la muestra.

Así como también se infiere que los empleados en alguna medida presentan el síndrome de cronos, es decir el temor a ser desplazados, así mismo el síndrome de Estocolmo Laboral que hace referencia al auto-secuestro que se hace el trabajador y al mismo tiempo en alguna medida se percibió cierto grado de hostilidad que los lleva a la agresividad psicológica.

INFLUENCIA DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL EN EL ESTRÉS

La inteligencia emocional juega un papel muy importante en el autocontrol emocional y en la capacidad adaptativa del individuo para afrontar situaciones estresantes. En cuanto a la relación de la inteligencia emocional en el estrés de los trabajadores de la institución “ANDA”, en dicha investigación se logró evidenciar que de acuerdo al sexo de los trabajadores, el femenino predomina entre la muestra, las cuales presentan los criterios de inteligencia emocional de autoconciencia ya que reconocen sus emociones y las de los demás, prestan más atención a las emociones y son más empáticas, además de tener la capacidad para escuchar, ayudar a los demás a desarrollarse, orientación hacia el servicio, aprovechar la diversidad, manejo de conflictos, colaboración y cooperación, habilidades para trabajar en equipo.

Sin lugar a duda todo esto les ayuda a afrontar de manera adecuada cualquier situación de tensión que se presente en sus puestos de trabajo ya que les permite buscar un apoyo a través de su entorno, es decir, de las relaciones interpersonales que establecen entre sus compañeros o con las personas que las rodean, es por ello que las mujeres demuestran mayor inteligencia emocional que los hombres, mientras que el sexo masculino tienen mayores niveles de expresión emocional ante las situaciones de estrés debido a que saben regular y controlar dichas emociones siendo minuciosos, manteniéndose alerta de las emociones destructivas que generan estrés.

Así mismo se puede señalar que los trabajadores de mayor edad tienden a presentar mayor estrés, sobre todo si hay alguna relación con el cargo que desempeña ya que la mayor parte de sus actividades laborales son monótonas puesto que permanecen sentados frente al computador y al igual por la alta responsabilidad en la dirección, la necesidad de tomar decisiones, el cumplimiento de los objetivos grupales y la frecuente interacción con su personal son factores que son causantes de un alto nivel de estrés laboral en quienes tienen personal a su cargo. Para reducir los efectos del estrés dichas personas se apoyan de medicamentos o fármacos que les permite minimizar los síntomas físicos; por otra parte es importante mencionar que presentan aptitudes de inteligencia emocional como lo es el liderazgo ya que saben respetar los puntos de vista de los demás utilizando la iniciativa y

compromiso con las actividades para salir de esa situación o prevenir los efectos del estrés puesto que son personas que se establecen metas retadoras a esas situaciones peligrosas ven una oportunidad para salir adelante a pesar de estar propensos a presentar mayor estrés.

En cuanto a los jóvenes de la muestra presentan bajos niveles de estrés debido a que a pesar que sus actividades son monótonas, ellos realizan actividades físicas, entre las cuales se encuentran salir a correr, ir a bailar con sus amigos, hacer ejercicios lo que le permite mantener una adecuada salud, previniendo enfermedades cardiovasculares, problemas digestivos, o diferentes sintomatología que provoca el estrés, motivo por el cual se evidencia que los mismos utilizan criterios de la inteligencia emocional tales como la innovación, afán de triunfo, confían en sí mismo, autonomía, adaptabilidad, saben manejar conflictos, por otra parte los de mayor edad difícilmente pueden realizar actividades extra laborales debido a que el estado civil también produce estrés laboral puesto que la mayoría de la muestra son casados, es decir, presentan mayores responsabilidades que los de una persona soltera.

En particular, la carga familiar o la interacción trabajo-familia ha sido considerada como una potencial fuente de estrés es por ello que la importancia del apoyo familiar en la amortiguación del estrés ya que a través de la inteligencia emocional practican la autorregulación emocional por lo que manejan adecuadamente sus impulsos y recursos, siendo conscientes de su comportamiento frente a los demás expresándose fácilmente de forma amable, respetuosa, amena, armoniosa y cómo influye en ellos.

Por lo tanto cabe destacar que, en lo que respecta a la relación entre la Inteligencia Emocional y el estrés laboral, se puede afirmar que los trabajadores de la institución que practican los criterios de Inteligencia Emocional cuentan con más capacidad para comprender las emociones propias y las de los demás; en consecuencia, estos individuos poseen mayor dominio en el manejo emocional, hacen frente a las demandas propias de sus roles ocupacionales y reducen la tensión psicológica; asimismo, cuentan con mayores habilidades para generar y mantener relaciones interpersonales de calidad y poseen mayores habilidades sociales y capacidad sistemática para afrontar problemas de manera racional y objetiva como parte de sus recursos personales para manejar el estrés laboral.

SÍNTESIS DIAGNOSTICA

De acuerdo a los resultados obtenidos en la investigación se comprobó la presencia de algunos indicadores de inteligencia emocional en estrés de los empleados de la institución Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados (ANDA); sin embargo es importante optimizar y desarrollar competencias reforzando las siguientes áreas:

- **Estrés**

Cabe destacar que entre los criterios por los cuales se logró determinar niveles de estrés en los trabajadores están falta de apoyo entre trabajadores lo que conlleva a que cuando tienen mucho trabajo entran en estados de tensión, así también preocupación debido a que las funciones que realizan en sus puestos están llenas de responsabilidades, son monótonas y repetitivas lo que causa Intranquilidad motora, rigidez y tensiones en los trabajadores, presentándose dificultades para pensar, concentrarse en los empleados.

- **Inteligencia Emocional**

Por ello también se percibió que los empleados carecen de competencias de la Inteligencia Emocional observándose dificultades para identificar sus sentimientos, emociones y los agentes desencadenantes ya que se les dificulta controlar las emociones y así la forma de responder y comportarse frente a las diferentes situaciones de tensión que se les presentan en los puestos de trabajo.

- **Satisfacción.**

Así mismo hay poca concordancia entre las necesidades del empleado y las de la institución; de igual forma no cuenta con programas de capacitación es decir hay falta de compromiso con las expectativa del empleado en cuanto al desarrollo del crecimiento personal y profesional. Además la falta de herramientas necesarias para poder desarrollar las actividades referentes a su puesto. De igual forma hay falta de retroalimentación es decir información sobre los resultados de su trabajo por parte de los jefes, y en ocasiones también se da una falta de cohesión entre compañeros ya que no suelen mantenerse junto, en armonía para lograr metas grupales.

- **Motivación.**

Se percibió falta de automotivación es decir, incapacidad para darse así mismo impulsos, razones, y buscar soluciones para poder enfrentar cualquier situación o dificultad que se les presente en la realización de cada una de sus tareas en los lugares de trabajo.

- **Resiliencia.**

Se comprobó que los empleados presentaban cierta incapacidad para buscar alternativas de solución cuando se les presentaba una situación adversa, es decir no son capaces de enfrentar y sobreponerse ante los problemas que se les manifiesten, sino por el contrario esto viene a generar cierto grado de estrés.

- **Empatía.**

Se logró identificar una dificultad para poder percibir y comprender los sentimientos, necesidades, preocupaciones entre compañeros de trabajo, así como también no logran ponerse en el lugar del compañero, cuando está enfrentando algún problema en el trabajo.

- **Comunicación.**

Se verificó que existen barreras que impiden una buena comunicación, como es la falta de asertividad de ciertos empleados debido a que se les dificulta expresar lo que sienten, piensan sin atacar al compañero, así también carecen de habilidades para escuchar lo que se le está expresando, así también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo, de igual forma la información brindada no es adecuada ya que no se brinda por escrito a cada empleado lo que hace que a veces se ocasionando distorsión en la información y lo que conlleva a malos entendidos entre empleados.

- **Trabajo en equipo.**

Se constató por medio de la falta de cooperación, colaboración e integración entre compañeros ya que se les dificulta trabajar con otros compañeros para alcanzar objetivos compartidos, así también se les hace difícil compartir planes e información y recursos. Además se observó en los empleados individualidad entre ellos cada quien se enfoca únicamente en lo que le corresponde y se olvida de sus demás compañeros.

- **Toma de decisiones.**

Se percibió en los empleados una falta de confianza en sí mismo lo que no les permite tomar buenas decisiones en momentos de incertidumbre o presión en el trabajo, es decir que se desaniman fácilmente y no se arriesgan a tomar decisiones, ya que no creen en sí mismo, en sus habilidades que poseen.

- **Liderazgo.**

Se comprobó una falta de organización de los niveles superiores para establecer o asignar las actividades a los empleados, solicitando trabajo con tiempo muy limitado para su realización. Así como también se presentó una falta de confianza por parte de las jefaturas para delegar responsabilidades debido a suposiciones de incapacidad de competencias de sus subordinados. También hay una carencia de habilidades por parte de los empleados, jefes para apartar los intereses personales en aras del objetivo común de la empresa.

- **Autoestima.**

Se consiguió observar que los empleados presentan falta de confianza y seguridad en sí mismos expresándose en la dificultad de expresar sus ideas, pensamientos por temor a ser rechazados por sus compañeros de trabajo. Además se les hace difícil aceptar sus errores, es decir incapacidad para conocer sus recursos interiores, sus fortalezas y limitaciones

- **Resistencia al cambio.**

Se determinó que los empleados son incapaces de aceptar transformaciones a las costumbres, tradiciones evitando la realidad, manifestándose en oponerse, negarse a brindar la información solicitada por las investigadoras. Todo esto debido a al miedo, temor de exponer sus faltas de habilidades y capacidades para desempeñar su puesto de trabajo. y represalias por parte de compañeros y superiores.

- **Síndrome de Estocolmo.**

Comprobó que algunos empleados permanecen, aferran en su puesto de trabajo aun cuando siente que el trabajo no le llena sus expectativas personales, profesionales y

económicas, así como también consideran que no tienen las condiciones necesarias para hacer su trabajo; es decir el trabajador no es forzado por nadie para que permanezca en el puesto, sino que lo hace por su propia voluntad, ya sea debido a la necesidad económica, por costumbre, pocas posibilidades de encontrar otro empleo.

- **Síndrome de Cronos.**

Se percibió a través de celos entre compañeros es decir desconfianza entre compañeros a que se desempeñe mejor logrando ascender y ocupar su puesto, así también se observó por medio de rivalidades, envidias, egoísmo entre los trabajadores y también por los comportamientos de los jefes que no tienden a delegar responsabilidades por miedo a que se desarrolle mejor que él y pueda desplazarlo del puesto que ocupa.

- **Mobbing.**

Se estableció por un ambiente hostil entre compañeros esto debido a las individualidades, egoísmo cada quien se preocupa por sus propios intereses y deja de lado los de los demás; así mismo se observó aislamiento social, burlas, ignorar, no dirigir la palabra a ciertos empleados. También se observó a empleados privados del apoyo necesario por parte de compañeros para llevar a cabo sus tareas laborales.

Todas las necesidades anteriormente descritas se llevarán a cabo a través del programa de capacitación con intervención psicoterapéutica enfocado a la práctica de la inteligencia emocional como herramienta para el manejo adecuado del estrés laboral. (Ver anexo III)

CAPÍTULO VII. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

- ❖ Se presenta un alto nivel de inteligencia emocional en los empleados de la Institución durante la actividad laboral, lo cual indica que poseen las habilidades necesarias para el manejo adecuado del estrés ya que la mayoría de ellos se encuentran en un nivel moderado, sin embargo no son conscientes de ello; por tanto es importante fortalecer dichos conocimientos.

- ❖ En la mayor parte de trabajadores de la Institución predominan los indicadores de inteligencia emocional como lo son la autoconciencia, expresión emocional, autonomía, autoconfianza, capacidad para escuchar, adecuadas actitudes frente a los demás y al igual para desenvolver en grupo, las cuales influyen en el manejo adecuado de las situaciones generadoras de estrés ayudándoles a afrontar los efectos negativos que provoca el estrés existente en el trabajo.

- ❖ A pesar que los trabajadores expresan manejar adecuadamente el estrés dentro del trabajo se identificó un grado de resistencia con la información solicitada debido al temor de exponer su falta de capacidad en su puesto de trabajo y/o represalias, lo cual es contradictorio.

- ❖ La Institución “ANDA” no cuenta con un programa de capacitación que este enfocado al desarrollo de habilidades psicológicas para el manejo adecuado de las emociones, el cual permitirá a los empleados adquirir habilidades necesarias en el control de las emociones con el fin de que los mismos puedan canalizar de forma adecuada y sensata todos los estímulos que provocan estrés, contribuyendo en alguna medida en el logro de objetivos de la institución.

Recomendaciones

- ❖ Que la Institución específicamente en el Departamento de Recursos Humanos ayuden a los empleados a que desarrollen y practiquen su autoconciencia y autocontrol tomándole mayor importancia a sus emociones al igual que a las actividades laborales, reconociendo el agente desencadenantes de cada emoción, comprendiéndola y utilizarla para transformar las situaciones estresantes a beneficio del empleado y así mismo de la institución.
- ❖ Que la Institución a través de la Gerencia de Personal provea a los empleados de información suficiente permitiendo la facilidad del manejo adecuado de las emociones en momentos de tensión, de manera que la influencia psicológica de la inteligencia emocional genere un mayor impacto a la reducción de estímulos estresores.
- ❖ Que la Institución a través del departamento de Recursos Humanos promueva a los empleados la gestión de mejores oportunidades de crecimiento a través de capacitaciones de acuerdo a las necesidades profesionales según el área en la cual se desempeña con el propósito de generar un desarrollo personal, profesional en beneficio de la empresa.
- ❖ Se recomienda a la Institución implementar programas de capacitación con intervención psicoterapéutica a los empleados, enfocado a la práctica de la inteligencia emocional con el fin de que los mismos adquieran conocimientos y lo practiquen en el manejo adecuado de situaciones que generan estrés en el desarrollo de sus funciones diarias.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

Libros.

- Ortiz de Maschwitz, Elena María (2004).” Inteligencias Múltiples en la educación de la persona”. Editorial Bonum, Buenos Aires. Argentina.
- Goleman, Daniel. (1995). “Inteligencia Emocional”. Edición Vergara. Buenos Aires.
- Goleman, Daniel. (1998) “La inteligencia emocional en la empresa” Edición Vergara. Buenos Aires.
- Weisinger, Hendrie. (2001). “Inteligencia emocional en el trabajo” Editorial Jossey –Bass. Madrid, España.
- Ivancevich M., John & Matteson T Michael. (1989). Estrés y Trabajo: Una perspectiva gerencial. 2a. Edición. Editorial Trillas. Serie: Teoría y práctica organizacional. México.
- Ivancevich M. John, et Al. (2009). “Comportamiento Organizacional”. 7ª edición. Editorial Mc Graw Hill. México.
- Davis, K & Newstrom. (1987). “El comportamiento humano en el trabajo”. 7a. edición. Editorial McGraw-Hill. México.
- Stephen P. Robbins, (1996). “Administration”, 5ª edición. Editorial Prentice Hall. Naucalpan de Juárez. México.
- Alcover de la Hera, Carlos María y otros. (2004). “Introducción a la psicología del trabajo”. Edición Valrealty. Madrid, España.

- Gardner Howard “Frames of Mind (1993): The Theory of Multiple Intelligences” publication: New York. Edition: 2nd. Page 4.
- Salovey, P. y Mayer, J.D. (1990). Emotional intelligence. *Imagination, Cognition, and Personality*, 9, 185-211.

Tesis.

- López del Cid Greysi Desiré, Salmerón Grande Carlos Enrique. año (2011). Tesis sobre el estrés laboral. Facultad Multidisciplinaria Oriental, Departamento de Administración de Empresas,
- Ramos, Aura Marina año (2013). Tesis acerca de La inteligencia emocional como herramienta para desarrollar sinergia laboral en los empleados de la Alcaldía Municipal de Ilopango.

Páginas Electrónicas.

- www.inteligencia-emocional.org/aplicaciones_practicas/ie__en_la_empresa.htm
- www.lawebdelemprendedor.com.ar/tps-mon/100-int-em.html
- www.elergonomista.com/dom02.html 19/05/2012
- www.estreslaboral.info/causas-del-estres-laboral.html
- www.estreslaboral.info/consecuencias-del-estres-laboral.html
- www.neurowikia.es/content/corteza-prefrontal-y-funciones-ejecutivas
- www.degerencia.com
- www.liderazgocreativo.com

- www.monografias.com
- www.uv.mx/iiesca/files/2013/01/estres1996.pdf Factores psicosociales de estrés, 1993.
- http://pendientedemigracion.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm
- revistas.luz.edu.ve/index.php/rvg/article/view/10957/10603
- <http://riesgoslaborales.wke.es/articulos/emociones-positivas-y-bienestar-laboral>.
- www.ucacep.com/.../Modulo_N_7_INTELIGENCIA_EMOCIONAL.pdf
- www.bitacoramedica.com/wp-content/uploads/2011/07/La-Inteligencia.pdf pág. 1419- 1420.
- www.oxforddictionaries.com/es/
- *Inteligencias Múltiples: Despierte el potencial de Aprendizaje* René Díaz Google. books.google.com.sv

EPILOGO

Posterior a la investigación realizada, se destaca que la inteligencia emocional si tiene una gran influencia psicológica en el estrés de los empleados, a pesar que algunos de ellos poseen las competencias que son necesarias para manejar y canalizar de forma adecuada las emociones que en momento de tensión se ven desbordadas, y lo hacen a través de indicadores de relajación, respiración, humor; evidenciándose a la vez, motivación y satisfacción por sus actividades dentro del trabajo. Disminuyendo en gran medida la tensión existente y al contrario disfrutar plenamente de su trabajo. Sin embargo en pocas ocasiones tienen conocimiento de ello.

Lo cual a la vez se vio reflejado en la resistencia que se manifestó debido a la información brindada por temor a conocerse sus inquietudes y ser utilizadas en su contra y también un aspecto a destacar es que para los empleados el estrés es únicamente sinónimo de malestares físicos, como dolores en el cuerpo, mas sin embargo no conocen a fondo sobre este fenómeno y sus consecuencias graves.

Pero para satisfacer cada una de las necesidades o áreas a reforzar dentro de la institución, será de vital importancia desarrollar las competencias y habilidades de las personas, empleados de la empresa, a través de la constante implementación de capacitaciones brindando estrategias de afrontamiento del estrés y de esa manera garantizar un mejor manejo de emociones negativas que el estrés provoca y así asegurar el cumplimiento de objetivos institucionales.

Se debe recordar que: **La persona emocionalmente equilibrada tendrá éxito anticipando la adversidad y sus impactos así como anticipando la posible reacción de los demás ante la adversidad.**





Anexo I
Instrumentos Aplicados



GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo: Recopilar información acerca del estrés laboral que presentan los empleados la empresa ANDA y como lo manejan en las diferentes situaciones cotidianas.

Datos generales:

Edad _____ Sexo _____ Área de trabajo: _____

Tiempo de laborar en la empresa: _____ Fecha: _____

Indicaciones: En la presente entrevista encontrará preguntas relacionadas con el manejo de situaciones que provocan estrés y como afectan en los diferentes ámbitos de su vida, por favor conteste de manera clara cada una de las interrogantes. Recuerde, la información que proporcione, será manejada con confidencialidad.

1. ¿Le gusta a usted el trabajo que realiza dentro de la empresa?

Sí _____ No _____

¿Porqué? _____

2. ¿Qué actividades realiza en su puesto de trabajo?

3. ¿Cómo describe usted la relación con sus compañeros de trabajo?

4. ¿Cómo describe usted su relación con su jefe?

5. ¿Considera usted que su jefe le delega actividades que no corresponden a su puesto?

Sí _____ No _____

¿Porqué? _____

6. ¿Considera usted que existe integración y confianza entre los miembros de las diferentes unidades en la institución?

Sí _____ No _____

¿Porqué?

7. ¿Cuándo existe exceso de trabajo se ayudan mutuamente?

Sí _____ No _____

¿Cómo? _____

8. ¿Cuándo se levanta por la mañana y se enfrenta a otra jornada de trabajo se siente fatigado/a?

Sí _____ No _____

¿Porqué? _____

9. ¿Se altera fácilmente cuando hay demasiada presión en el trabajo?

Sí _____ No _____

¿Porqué? _____

10. ¿Le afecta frecuentemente las problemáticas familiares, sociales y sentimentales en el trabajo?

Sí _____

No _____

¿Porqué? _____

11. ¿Cuáles son los acontecimientos que le provocan agotamiento o estrés en el trabajo?

12. ¿Qué molestias corporales o físicas le provoca el estrés?

13. ¿Usted cómo maneja esos acontecimientos en el trabajo?

14. ¿Cómo se siente cuando trabaja con un gran número de personas?

15. ¿Cuándo finaliza una jornada de trabajo como se siente?



GUÍA DE OBSERVACIÓN

Objetivo: Observar indicadores con el fin de obtener información referida a la influencia psicológica de la inteligencia emocional en el estrés que manifiestan los empleados de la empresa (ANDA) del área metropolitana de San Salvador.

Indicaciones: En la presente guía de observación se encontrará diferentes indicadores relacionados con la inteligencia emocional, el estrés y el ambiente físico, por favor marque con una “X” según el indicador observado.

INDICADORES	S	N	INDICADORES	S	N
<u>Inteligencia Emocional</u>			<u>Estrés.</u>		
Congruencia entre lenguaje verbal y no verbal.			Aspecto descuidado.		
Utilización de gritos.			Aspecto demacrado.		
Lugar de trabajo adecuado.			Agitación física, como temblor en manos, dedos o piernas inquietas.		
Trato adecuado entre trabajadores.			Tiende a comerse las uñas.		
Adecuada comunicación.			Se muestra cansado/a.		
Lenguaje gestual adecuado.			Tendencia a las lágrimas.		
Control de las emociones en momentos de tensión.			Perdida de concentración.		
Reacciones emocionales inadecuadas.			Ambiente de trabajo tenso.		
			Ambiente de trabajo armonioso.		

<u>Ambiente físico.</u>	Si	No
Hacinamiento en el lugar de trabajo.		
Zonas seguras en el área de trabajo.		
	Adecuado	Inadecuado
Organización en el puesto de trabajo.		
Limpieza en el área de trabajo.		
Iluminación en el espacio de trabajo.		
Ventilación en el área de trabajo.		
Ruido en el puesto de trabajo		
Otros		



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



TEST DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

Objetivo: Conocer acerca de su mundo emocional y como se desenvuelve usted en él y que pudieran beneficiarse de recibir mayor atención, de ninguna manera pretende evaluarle.

Datos generales:

Edad _____ Sexo _____ Área de trabajo: _____ Estado civil _____
Tiempo de laborar en la empresa: _____ Fecha: _____

Indicaciones: Marque con una (X) en el recuadro la opción que considere que a usted lo describe mejor.

1. Sabe reconocer en usted:
 - Ninguna emoción.
 - Miedo
 - Cólera
 - Tristeza
 - Amor
 - Alegría
 - Todas mis emociones
2. ¿Es consciente de su respiración mientras realiza sus tareas?
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
3. Sabe identificar el desencadenante de su emoción:
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
4. Sabe identificar las causas reales de sus emociones:
 - Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
5. Cuando está triste:
 - No estoy triste nunca
 - Me vuelvo irascible, me enfado por cosas sin importancia

- Me resfrío
 - Lloro a solas
 - Lloro en brazos de alguien que es capaz de escucharme
6. Cuando algo no es de su agrado, lo dice:
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
7. Hablar de sus miedos profundos le resulta:
- Fácil con todo el mundo
 - Fácil, pero sólo con una o varias personas
 - Difícil
 - Imposible
8. Sabe demostrar su alegría: gritar, reír, abrazar...
- Sí, fácilmente
 - Sólo con determinadas personas
 - digo que estoy contento(a) pero no soy muy expresivo(a)
 - me siento incomodo(a), bajo la mirada
 - en absoluto, hablo de otra cosa para desviar la atención
9. Para hacer bien un trabajo necesita que lo(a) estimulen:
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca, me autodisciplino
10. Hace cosas que perjudican su propia estima:
- Muy a menudo
 - A menudo
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
11. Cuando está en desacuerdo con un grupo de personas y nadie comparte su opinión:
- nunca estoy en desacuerdo
 - no digo nada, finjo que estoy de acuerdo
 - no digo nada durante la reunión, pero en los pasillos o durante la pausa le expreso mi desacuerdo a una persona con la que tenga más confianza
 - me vuelvo agresivo(a), puedo llegar a insultarlos
 - intento convencerlos de mi punto de vista
 - escucho sus ideas y reafirmo las mías
12. Cuando presencia una injusticia:
- sigo mi camino, no quiero ver ese tipo de cosas

- lo olvido enseguida, me digo que la vida es así, es triste pero no se puede hacer nada
 - me siento apenado(a) o impotente
 - me indigno y lo comento con la gente
 - intento hacer algo
13. Ante la adversidad, se desanima:
- Muy fácilmente
 - Con bastante facilidad
 - Depende
 - No con facilidad
 - Nunca
14. Cuando tiene que hablar en público:
- El terror me paraliza y me retracto
 - Nunca tengo miedo escénico
 - Tengo miedo escénico y me domino
 - Me digo que todo el mundo tiene miedo escénico y lo hago
 - Acepto mi miedo escénico, utilizo su energía
15. Cuando en un grupo se hace el silencio:
- No lo soporto, hago cualquier cosa por romper el silencio
 - Finjo estar ocupado(a) con alguna cosa
 - Me siento incomodo(a)
 - No tiene importancia, deajo que pase el tiempo
 - Me siento bien, en comunicación con los demás
16. Cuando todo el mundo está nervioso, usted también se pone nervioso(a):
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca, sé oponer resistencia al contagio emocional
17. Habla de usted:
- Con facilidad y a todo tipo de personas
 - Con bastante facilidad, pero sólo a determinadas personas
 - Cuento lo que me pasa, pero sin mencionar lo que siento
 - Sólo cuando yo salgo bien parado(a)
 - Nunca
18. Saluda:
- Sin pensar, me es indiferente
 - Si me tienden la mano
 - Escondiendo las manos porque están húmedas
 - Para dominar la situación, ser el/la primero(a)
 - Con reserva
 - Con entusiasmo, agrado y empatía
19. Es capaz de decirle unas palabras amables al portero:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

20. Es capaz de decir "Te Quiero":

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

21. Si se siente intimidado(a) ante alguien:

- Permanezco retraído(a) y no digo nada
- Permanezco retraído(a) y lo(a) critico a sus espaldas
- Lo(a) agredo
- Me domino, voy a verle intentando disimular mis tensiones
- Aprovecho la ocasión para ocuparme del/la niño(a) vergonzoso(a) que hay en mí, después de eso ya no me siento intimidado(a). Tengo confianza en mí mismo(a) y establezco contacto fácilmente.

22. Si recibe un elogio:

- Hace caso omiso
- Se pregunta que hay escondido detrás
- Le resta importancia
- Se siente en deuda y hace un elogio a su vez
- Lo recibe sin más
- Lo recibe y da las gracias

23. Pide lo que necesita:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

24. Sabe decir que no cuando algo no le conviene:

- Siempre
- Casi siempre
- A veces
- Casi nunca
- Nunca

25. Cuando se ve envuelto(a) en un conflicto:

- Me escabullo
- Me someto o intento dominar

- Busco un mediador
 - Negocio
26. Es consciente del efecto de su comportamiento en los demás:
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
27. Sabe distanciarse de su punto de vista y ponerse en el lugar del otro:
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
28. Cuando le agreden:
- Me siento sistemáticamente culpable
 - Puedo ser violento(a)
 - Me enfado y lo digo
 - No digo nada, sigo mi camino
 - Intento comprender lo que ha inducido a esa persona a agredirme así, reacciono con empatía
29. Sabe identificar lo que sienten los demás:
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
30. Cuando escucha a los demás, no puede evitar darles consejos:
- Siempre
 - Casi siempre
 - A veces
 - Casi nunca
 - Nunca
31. Cuando alguien llora:
- Me resulta insoportable, salgo de la habitación
 - Intento distraerlo(a)
 - No puedo evitar llorar también
 - Intento consolarlo(a)
 - Me limito a permanecer atento(a) a su emoción, acompañándole de corazón
32. Cuando tiene que trabajar en equipo:
- Evito trabajar en equipo
 - Tengo tendencia a aislarme
 - Sigo al grupo, me adapto a la mayoría
 - Tengo miedo, pero participo
 - Tomo iniciativas, participo abiertamente, coopero con todo el equipo



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



INVENTARIO DE ESTRÉS

Datos generales:

Edad _____ Sexo _____ Área de trabajo: _____

Tiempo de laborar en la empresa: _____ Fecha: _____

Indicaciones: Este inventario para la evaluación de estrés individual, se ha planteado en el contexto de la vida normal y habitual. Vaya anotando los puntos que usted se atribuye en cada uno de los 96 casos de los diferentes ámbitos. Por favor responder 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 nervioso tomo tranquilizantes	0	1	2	3
4. Para ocupar mi tiempo libre veo la TV	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 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	3	2	1	0
16. Practico una afición que me relaja	3	2	1	0

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 mis 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 la casa me siento satisfecho/a	3	2	1	0
28. Considero mi casa lo suficiente amplia para nuestras necesidades	3	2	1	0
29. En mi barrio hay olores desagradable	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. La calle y los jardines de mi barrio están limpios	3	2	1	0

3. SINTOMAS

	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 de vientre	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 agarrotan los músculos del cuello y de la espalda	0	1	2	3
42. Tengo la tensión 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. Suda mucho (incluso sin hacer ejercicio)	0	1	2	3
48. Lloro y me desespero con facilidad	0	1	2	3

4. EMPLEO/OCUPACION	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	0	1	2	3
54. Practico el Pluriempleo	0	1	2	3
55. Cuando trabajo se me pasa el tiempo volando	3	2	1	0
56. Me siento útil y satisfecho 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 para mis funciones	3	2	1	0
64. Tengo la impresión de que mi jefe y/o familia aprecian el trabajo que hago	3	2	1	0

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 cuando mis planes dependen de otros	0	1	2	3
68. Me afectan mucho las disputas	0	1	2	3
69. Tengo amigos dispuestos a escucharme	3	2	1	0
70. Me siento satisfecho de mis relaciones sexuales	3	2	1	0
71. Me importa mucho la opinión que otros tengan de mí	0	1	2	3
72. Deseo hacer las cosas mejor que los demás	0	1	2	3
73. Mis compañeros de trabajo son mis amigos	3	2	1	0
74. Tengo paciencia de escuchar los problemas de los demás	3	2	1	0
75. Pienso que mi novio o esposo tiene mucho que cambiar para que la relación sea buena	0	1	2	3
76. Hablo demasiado	0	1	2	3
77. Al discutir con alguien me doy cuenta 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 que el otro habla	0	1	2	3
80. Me pongo nervioso cuando me dan ordenes	0	1	2	3

PERSONALIDAD	Nunca	Casi nunca	Frecuentemente	Casi siempre
81. Me siento generalmente satisfecho de mi vida	3	2	1	0
82. Me gusta hablar bien de la gente	3	2	1	0
83. Me pongo nervioso cuando alguien conduce su automóvil despacio delante de mí	0	1	2	3
84. Cuando hay cola en una ventanilla me marchó	0	1	2	3
85. Suelo ser generoso conmigo mismo 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 irrito 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 que me interrumpen en medio de una 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 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
96. Tengo miedo a que algún día pueda contraer una enfermedad fatal, como el cáncer	0	1	2	3



Cuadros de Vaciado de datos

Datos generales

N° de Sujetos	Edad	Sexo	Estado civil	Área de trabajo	de	Tiempo de laborar en la empresa.
1	36	Masculino	Casado	Diseñador		2 años
2	59	Masculino	Casado	Administrativa		24 años
3	57	Femenino	Soltera	Secretaria		35 años.
4	43	Femenino	Soltera	UACI		6 años.
5	59	Femenino	Soltera	Mantenimiento		5 años.
6	44	Femenino	Casada	Auditora		2 años.
7	50	Femenino	Casada	RRHH		15 años.
8	43	Femenino	Casada	RRHH		3 años.
9	51	Femenino	Acompañada	Planificación		9 años.
10	35	Masculino	Soltero	Administrativa		18 años.
11	30	Femenino	Casada	RRHH		2 años.
12	43	Femenino	Casada	Administración		3 años.
13	59	Femenino	Casada	UACI		30 años.
14	42	Femenino	Casada	Administrativa		16 años.
15	57	Femenino	Casada	Contabilidad		31 años.
16	54	Femenino	Soltera	RRHH		16 años.
17	39	Masculino	Casado	Administrativa		22 años.
18	36	Masculino	Soltero	Seguridad		16 años.
19	25	Femenino	Soltera	Auditora Interna		3 años.
20	34	Masculino	Casado	Administrativa		4 años.
21	50	Femenino	Casada	Administrativa		29 años.
22	30	Femenino	Casada	RRHH		2 años.
23	55	Femenino	Casada	Administrativa		35 años.
24	49	Femenino	Acompañada	Tesorería		2 años.
25	34	Femenino	Casada	Administrativa		4 años.
26	35	Femenino	Casada	RRHH		9 años.
27	37	Femenino	Divorciada	Administrativa		6 años.
28	28	Femenino	Acompañada	Tesorería		3 años.
29	32	Femenino	Casada	RRHH		3 años.
30	41	Masculino	Casado	Tesorería		2 años.
31	50	Masculino	Casado	Administrativa		5 años.
32	35	Masculino	Soltero	Planificación		3 años.
33	52	Masculino	Casado	RRHH		7 años.
34	56	Masculino	Casado	Contabilidad		7 años
35	29	Femenino	Soltera	Gerencia		6 años
36	34	Masculino	Soltero	Servicios Generales		4 años
37	29	Femenino	Soltera	RRHH		2 años
38	30	Femenino	Casada	Auditoria Externa		3 años

39	50	Masculino	Divorciado	Administración	6 años
40	49	Masculino	Casado	Gerencia	2 años
41	54	Masculino	Casado	Administración	34 años
42	34	Femenino	Casada	Contabilidad	3 años
43	34	Femenino	Acompañada	Contabilidad	3 años
44	37	Masculino	Soltero	Administración	6 años
45	56	Femenino	Soltera	RRHH	36 años
46	28	Femenino	Casada	RRHH	2 años
47	48	Femenino	Soltera	UACI	2 años
48	28	Masculino	Casado	Contabilidad	6 años
49	50	Femenino	Casado	Administración	3 años
50	37	Femenino	Casada	Planificación	17 años
51	59	Femenino	Soltera	Administración	4 años
52	59	Masculino	Casado	Seguridad	6 años
53	24	Masculino	Acompañado	Contabilidad	2 años
54	54	Femenino	Casada	Planificación	25 años
55	20	Masculino	Soltero	Planificación	2 años
56	52	Masculino	Casado	Planificación	27 años
57	45	Femenino	Casada	Contabilidad	3 años
58	47	Masculino	Casado	Contabilidad	24 años
59	27	Masculino	Casado	UACI	2 años
60	60	Masculino	Casado	RRHH	14 años
61	33	Masculino	Casado	Contabilidad	3 años
62	25	Femenino	Soltera	UACI	2 años
63	28	Masculino	Casado	Mantenimiento	3 años
64	46	Femenino	Casada	Planificación	6 años
65	30	Masculino	Casado	RRHH	5 años
66	35	Femenino	Soltero	Mantenimiento	6 años
67	39	Femenino	Casada	Administración	7 años
68	42	Masculino	casado	Contabilidad	4 años.
69	28	Femenino	Soltera	Administrativo	2 años.
70	58	Femenino	Divorciada	RRHH	31 años.
71	46	Femenino	Soltera	UACI	15 años.
72	42	Femenino	Casada	Administrativo	9 años.
73	30	Masculino	Casado	Contabilidad	7 años.
74	57	Masculino	Acompañado	UACI	29 años.
75	45	Femenino	Casada	Mantenimiento	4 años.
76	57	Masculino	Casado	UACI	12 años.
77	33	Femenino	Casada	Administrativo	3 años.
78	59	Masculino	Divorciado	Planificación	4 años.
79	38	Femenino	Divorciada	Tesorería	2 años.
80	43	Masculino	Casado	Administrativo	18 años
81	60	Masculino	Acompañado	Administrativo	4 años.

82	55	Masculino	Casado	Seguridad	38 años.
83	53	Masculino	Casado	Planificación	4 años.
84	36	Femenino	Casada	Planificación	11 años.
85	48	Masculino	Soltero	Planificación	10 años.
86	54	Femenino	Casada	Administrativo	20 años.
87	50	Masculino	Soltero	Administrativa	20 años.
88	50	Masculino	Casado	Administrativo	29 años.
89	51	Masculino	Acompañado	Seguridad	2 años.
90	59	Femenino	Casada	Administrativo	23 años.
91	30	Masculino	Casado	Mantenimiento	2 años.
92	27	Femenino	Soltera	Planificación	3 años.
93	50	Femenino	Casada	Administrativo	12 años.
94	24	Masculino	Soltero	Mantenimiento	3 años.
95	34	Femenino	Casada	Planificación	12 años.
96	26	Masculino	Acompañado	Mantenimiento	4 años.
97	32	Femenino	Soltera	Planificación	4 años.
98	50	Masculino	Casado	Contabilidad	10 años.
99	29	Masculino	Soltero	Contabilidad	5 años.
100	24	Femenino	Soltera	Contabilidad	3 años.

Resultados generales del Test Inteligencia Emocional

N° de Sujetos	Conciencia de sí mismo %	Expresión emocional %	Grado de autonomía %	Confianza en sí mismo. %	Actitud frente a los demás.	Capacidad para escuchar %	Aptitud para desenvolverse en grupo. %	Promedio general. %
1	100	53	95	69	97	75	100	84
2	88	47	81	50	91	67	100	74
3	65	60	76	75	67	71	50	66
4	53	87	95	88	97	79	100	85
5	47	33	67	31	64	46	50	48
6	94	87	81	75	82	58	100	82
7	71	60	62	44	48	58	100	63
8	76	87	90	69	97	79	100	85
9	71	53	76	56	64	63	50	61
10	94	60	81	75	70	67	100	78
11	88	73	86	69	91	71	100	82
12	94	80	95	63	94	63	50	77
13	94	53	71	81	61	58	100	74
14	59	73	90	63	70	67	100	74
15	76	73	67	69	88	75	100	78
16	65	47	90	50	79	63	100	70
17	76	93	43	81	61	71	50	67
18	94	53	62	75	64	67	100	73
19	65	67	76	50	73	71	100	71
20	100	40	67	56	88	42	50	63
21	76	80	57	63	61	63	50	64
22	82	87	95	56	88	63	100	81
23	65	67	81	56	85	58	100	73
24	100	87	95	75	94	46	100	85
25	88	87	90	94	91	71	100	88
26	82	67	81	81	85	75	100	81
27	82	47	52	69	67	71	50	62
28	71	80	90	81	82	71	100	82
29	65	67	67	63	67	62	100	70
30	41	27	52	25	48	50	50	41
31	76	47	57	56	45	42	75	56
32	53	73	71	63	58	58	75	64
33	65	60	62	63	67	46	75	62
34	76	27	57	75	79	79	100	70
35	82	53	71	81	82	67	50	69
36	82	67	81	75	79	79	50	73
37	76	53	76	81	67	71	50	67
38	65	47	57	69	76	75	50	62
39	76	67	95	56	94	75	100	80

40	76	60	71	75	67	58	50	65
41	100	80	95	75	88	63	100	85
42	47	47	86	44	85	54	50	59
43	65	60	62	63	79	58	100	69
44	94	80	57	81	97	75	50	76
45	76	60	76	50	76	54	50	63
46	76	80	86	75	88	63	100	81
47	71	47	100	81	79	63	100	77
48	59	47	76	75	55	58	100	67
49	71	60	52	81	73	88	50	67
50	82	60	81	69	61	67	50	67
51	82	73	57	75	88	67	100	77
52	82	73	43	50	48	71	50	59
53	88	73	43	69	88	67	50	68
54	29	67	62	25	67	54	0	43
55	76	60	81	56	82	71	100	75
56	94	67	81	88	94	71	100	85
57	94	87	95	94	91	83	100	92
58	59	53	38	31	42	58	50	47
59	76	53	90	88	79	71	100	79
60	53	87	52	63	58	63	50	60
61	59	60	67	69	100	83	100	76
62	76	27	57	70	79	79	85	70
63	82	67	81	75	79	79	50	73
64	88	87	90	94	91	71	100	88
65	76	60	71	75	67	58	50	65
66	71	47	100	81	79	63	100	77
67	76	60	81	56	82	71	100	75
68	65	60	76	50	88	58	50	63
69	76	67	76	100	82	75	100	82
70	82	73	90	81	97	83	100	86
71	59	53	76	75	82	58	100	71
72	76	80	95	63	88	67	100	81
73	76	80	43	69	88	83	100	77
74	65	60	43	50	94	71	50	61
75	59	67	71	63	64	83	50	65
76	88	53	76	75	79	71	50	70
77	88	87	52	56	58	54	50	63
78	59	53	81	69	73	63	50	64
79	100	73	90	69	88	67	100	83
80	53	53	86	75	64	75	100	72
81	100	67	100	75	97	83	100	88
82	100	47	52	88	58	88	50	69

83	71	67	81	69	79	67	100	76
84	82	80	67	69	97	63	50	72
85	88	80	81	56	70	71	100	78
86	82	87	86	69	79	63	100	80
87	71	53	86	94	85	63	50	71
88	94	67	71	50	55	83	100	74
89	71	60	43	75	82	75	100	72
90	100	67	71	50	100	83	50	74
91	71	47	38	56	64	50	50	53
92	76	73	90	69	97	54	100	79
93	76	73	76	44	94	75	100	76
94	82	33	57	56	67	50	100	63
95	100	87	95	88	85	71	100	89
96	100	67	71	50	100	83	50	74
97	82	73	90	81	97	83	100	86
98	71	53	86	94	85	63	50	71
99	71	67	81	69	79	67	100	76
100	82	33	57	56	67	50	100	63

Resultados generales del Inventario de Estrés

N° de Sujetos	Estilo de vida	Ambiente	Síntomas	Trabajo	Relaciones	Personalidad	Otros datos	Total	Zona
1	8	17	8	6	8	11	5	63	2
2	18	25	18	19	17	17	6	120	4
3	24	11	10	13	16	12	5	91	3
4	6	5	12	2	13	6	5	49	2
5	23	26	28	23	19	21	5	145	5
6	6	2	13	2	5	3	5	36	1
7	22	23	18	9	20	18	5	116	2
8	7	10	9	1	6	6	6	45	1
9	13	22	16	18	20	19	5	116	3
10	19	11	15	12	21	16	5	99	3
11	11	13	13	9	7	5	5	63	2
12	19	17	13	12	20	9	3	93	3
13	18	32	20	22	24	11	5	133	4
14	19	20	22	18	19	25	5	128	4
15	12	15	11	8	12	13	5	76	3
16	19	10	11	7	18	15	5	85	3
17	18	23	14	15	19	25	5	119	3
18	21	20	13	23	20	24	5	126	4
19	25	8	12	17	13	16	4	95	3
20	18	15	15	4	2	1	5	60	2
21	19	19	19	7	24	22	6	116	3
22	15	6	9	9	16	16	5	76	3
23	15	6	23	3	16	15	6	84	3
24	15	5	20	3	17	6	6	73	3
25	16	13	19	12	21	15	4	100	3
26	13	12	12	8	15	16	6	79	3
27	13	22	6	12	16	23	8	100	3
28	20	11	11	7	18	22	4	93	3
29	19	15	20	23	19	25	4	125	4
30	25	10	15	21	12	19	6	108	3
31	23	20	15	8	15	11	6	98	3
32	19	15	9	12	21	16	5	97	3
33	15	13	14	18	20	23	6	103	3
34	17	15	12	20	20	21	2	109	3
35	23	23	10	10	17	20	2	105	3
36	1	7	0	1	1	1	2	13	1
37	15	13	9	10	14	8	3	72	2

38	27	4	12	15	14	16	3	91	3
39	25	9	22	15	30	25	3	129	4
40	23	14	13	8	20	17	2	97	3
41	30	11	26	16	24	24	2	133	4
42	18	18	15	10	17	14	5	97	3
43	15	10	9	6	17	13	5	75	3
44	27	10	17	8	24	24	2	112	3
45	19	23	12	19	27	25	5	130	4
46	4	19	12	6	11	3	2	57	2
47	19	11	17	20	19	15	3	104	3
48	17	2	11	10	11	13	3	67	2
49	20	4	12	7	15	12	5	75	3
50	26	12	22	14	18	13	3	108	3
51	12	14	10	13	16	16	0	81	3
52	11	15	20	8	14	14	3	85	3
53	20	25	18	4	16	16	2	99	3
54	14	8	10	6	9	13	3	63	2
55	15	9	14	13	19	13	3	86	3
56	13	12	16	8	21	14	3	87	3
57	21	12	14	15	16	15	2	95	3
58	24	21	14	8	16	12	2	97	3
59	15	11	9	16	22	8	3	84	3
60	14	22	26	10	21	23	3	119	4
61	22	9	15	12	16	11	4	89	3
62	17	15	12	20	20	21	2	109	3
63	25	9	22	15	30	25	3	129	4
64	23	14	13	8	20	17	2	97	3
65	18	18	15	10	17	14	5	97	3
66	19	23	12	19	27	25	5	130	4
67	4	19	12	6	11	3	2	57	2
68	17	24	17	8	21	27	4	118	3
69	15	20	12	3	14	20	3	87	3
70	9	14	8	13	17	16	2	79	3
71	8	13	16	10	17	15	3	82	3
72	27	23	14	14	19	25	3	125	4
73	28	7	13	14	7	3	2	74	3
74	25	25	12	10	12	9	6	99	3
75	15	7	21	2	20	16	6	87	3
76	16	13	5	5	12	8	3	62	2
77	20	16	20	13	21	11	3	104	3
78	14	8	8	7	15	16	5	73	3
79	8	10	6	0	3	0	3	30	1
80	35	23	15	14	15	14	2	118	3
81	25	10	14	5	9	11	4	78	3
82	17	26	14	12	17	13	2	101	3

83	8	13	14	3	4	7	2	51	2
84	28	6	13	14	7	4	4	76	3
85	26	25	13	13	13	9	3	102	3
86	17	22	22	15	22	31	4	129	4
87	25	14	19	13	17	17	4	109	3
88	22	12	18	9	15	12	5	93	3
89	8	13	15	7	17	12	6	78	3
90	19	14	16	13	14	9	3	88	3
91	20	10	14	22	21	15	3	105	3
92	14	8	10	9	16	15	3	75	3
93	12	11	17	4	15	10	3	72	2
94	8	5	9	10	5	7	3	47	1
95	19	8	30	13	26	16	3	115	3
96	16	21	10	17	22	11	5	102	3
97	19	13	12	7	16	15	3	85	3
98	11	5	7	5	18	10	3	56	2
99	12	10	10	11	17	15	3	78	3
100	25	22	19	16	15	11	3	108	3



Anexo III
**Propuesta de programa de
capacitación.**



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



PROPUESTA DE PROGRAMA DE CAPACITACIÓN SOBRE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL COMO HERRAMIENTA PARA EL MANEJO ADECUADO DEL ESTRÉS LABORAL.



2014



ADMINISTRACIÓN NACIONAL DE
ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS "ANDA"

ÍNDICE DEL PROGRAMA



CONTENIDO	Pág.
CAPITULO I	177
1. Justificación.....	177
2. Objetivos.....	179
CAPITULO II	180
3. Políticas y Normas.....	180
4. Ámbito de uso.....	182
5. Áreas de intervención.....	183
CAPITULO III	184
6. Desarrollo del programa.	184
7. Planes Operativos.	199
8. Anexos del Programa	245
- Manual del facilitador	246
- Hoja de evaluación	276
- Manual del usuario	277

CAPÍTULO I



1. JUSTIFICACION

Siempre han existido relaciones de trabajo entre los hombres que viven en sociedad. En la Revolución Industrial se tomó conciencia de la precaria situación de los obreros y trabajadores asalariados, fenómeno que tuvo sus inicios en la modernidad, sembrándose la inquietud de mejorar las condiciones de los trabajadores sin descuidar el mejoramiento de la producción.

El buen funcionamiento de una organización depende, en un gran porcentaje, del ánimo o actitud que los trabajadores de la misma enfoquen hacia sus tareas, claro está, que algunas veces nos toparemos con empleados que se dedican única y exclusivamente a terminar a como dé lugar sus tareas, sin preocuparse de la calidad de las mismas, afectando de grave manera al desarrollo de la organización.

Las personas que integran la organización, forman un grupo de trabajo guiado por reglas y normas que regulan su funcionamiento, su conducta, su actitud y su responsabilidad y cuya actuación reflejará la situación social de la empresa. Además, llevan a cabo los avances, los logros y los errores de sus organizaciones. Por eso no es exagerado afirmar que constituyen el recurso máspreciado e imprescindible para el logro del éxito empresarial.

Pero para que una organización alcance sus metas y logre un beneficio, no sólo debe contar con los recursos necesarios, sino que también los debe usar con efectividad. La efectividad con que los empleados hagan aportaciones para la empresa, depende en gran parte de la calidad de la administración de los mismos y de la capacidad y disposición de la dirección para crear un ambiente que promueva el uso efectivo de los recursos humanos de la organización.

Es por ello que para determinar la influencia que la organización tiene sobre los individuos que en ella trabajan consideramos de vital importancia primeramente detectar las

necesidades de los empleados en cuanto a los factores psicológicos que corresponden a un clima laboral adecuado específicamente a las áreas relacionadas a la influencia psicológica de la inteligencia emocional en el estrés que manifiestan los empleados de la empresa, pero que no se están llevando a cabo en su plenitud. Ya que con el manejo adecuado de las emociones se compromete a todo el cuerpo dando lugar a un estado de calma y satisfacción que favorece al equilibrio, la convivencia y productividad en los empleados. Estas estimulan el aumento de la actividad que se encarga de inhibir los sentimientos negativos y de aquietar los estados que generan preocupación y tensión.

Por tanto surge la necesidad de favorecer a la mejora de salud mental y calidad de vida de los trabajadores de la empresa “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA) del área metropolitana de San Salvador, a través del diseño de un programa de capacitación con intervención psicoterapéutica con la finalidad de brindar a las personas estrategias que les permitan desarrollar las habilidades necesarias que conllevan al control y manejo de emociones en diferentes situaciones que les generan estrés dentro del ámbito laboral.

2. OBJETIVOS



Objetivo General.

Diseñar un programa de capacitación con intervención psicoterapéutica dirigido a empleados de la institución “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANDA) del área metropolitana de San Salvador, para adquirir habilidades necesarias en el control de las emociones con el fin de que los mismos puedan canalizar de forma adecuada y sensata todos los estímulos que provocan estrés.

Objetivos específicos.

- ψ Elaborar planes operativos de acuerdo a las necesidades encontradas en el proceso diagnóstico que se llevó a cabo a los empleados de la Institución “ANDA” que impliquen tanto la Inteligencia Emocional como el Estrés.
- ψ Reflejar en los planes operativos las actividades propuestas a través de técnicas y dinámicas con el fin de potenciar y desarrollar en los empleados de la Institución “ANDA”, competencias que mejoren su desempeño y así las condiciones en el clima laboral.
- ψ Crear planes operativos para fortalecer las áreas de la Inteligencia Emocional (competencias emocionales y competencias sociales) con el fin de que los empleados de la Institución “ANDA” lo utilicen como herramientas para canalizar de manera adecuada el estrés al que están sometidos en su diario vivir.
- ψ Proponer técnicas y dinámicas para el desarrollo de un ambiente agradable que no genere estrés dentro de la Institución “ANDA” con el propósito de que lo empleados aprendan estrategias de afrontamiento al estrés utilizando la inteligencia emocional.

CAPÍTULO II

3. POLÍTICAS Y NORMAS



- ✓ El Programa de Capacitación con intervención psicoterapéutica, permanecerá bajo la responsabilidad del departamento de Recursos Humanos de la organización Acueductos y Alcantarillados ANDA. A la vez el uso del programa de capacitación con intervención psicoterapeuta es responsabilidad del departamento de recursos humanos, deberá utilizarse para usos exclusivos de la organización.
- ✓ El programa de capacitación con intervención psicoterapéutica es necesario que las autoridades de la empresa lo estudien junto con el departamento de recursos humanos. Así mismo para llevar a cabo la ejecución del Programa de Capacitación con intervención psicoterapéutica, deberá ser ratificado por la jefatura de la empresa y el departamento de recursos humanos.
- ✓ El programa de capacitación con intervención psicoterapéutica tendrá una vigencia de seis meses. Y deberá ser revisado y modificado cada seis meses de acuerdo a las necesidades en ese momento de la organización únicamente por el Dpto. de Recursos Humano.
- ✓ El Programa de Capacitación con intervención psicoterapéutica, está diseñado para ser implementado por profesionales en diferentes áreas de intervención. Por lo que solo podrá ser desarrollado por profesionales de la psicología.
- ✓ Tendrán acceso al programa de capacitación con intervención psicoterapéutica todos los jefes de cada unidad de la organización Acueductos y Alcantarillados ANDA, sin embargo todos aquellos jefes que deseen tener acceso al programa

deberán de contar con autorización previa por parte de la jefatura del departamento de recursos humanos.

- ✓ Para que la implementación del programa de capacitación con intervención psicoterapéutica tenga mejores resultados en los empleados deberán constituirse grupos pequeños, es decir, estará constituida por grupos de 25 empleados.
- ✓ Todos los miembros de la organización Acueductos y Alcantarillados ANDA podrán participar en las jornadas de capacitación que sean programadas por la organización. Al mismo tiempo deberán participar en el programa aquellos empleados que sean seleccionados por la Jefatura de la organización.
- ✓ Los empleados que participaran en el programa de capacitación con intervención psicoterapéutica serán convocados con anticipación, por el Departamento de Recursos Humanos y jefatura de la institución. Por lo que el Departamento de Recursos Humanos deberá convocar a los empleados seleccionados con una semana de anticipación.
- ✓ El tiempo para desarrollar las jornadas del programa de capacitación estará sujeta a la planificación de la jornada, la cual tendrá una duración de dos horas como máximo.
- ✓ Las jornadas de Capacitaciones del programa de intervención psicoterapéutico serán realizadas dentro de las instalaciones de ANDA. Por lo que dichas jornadas se llevaran a cabo únicamente en la institución y en horarios labores.

4. ÁMBITO DE USO



El presente programa de capacitación con Intervención Psicoterapéutica es exclusivamente del departamento de Recursos Humanos; el cual debe ser actualizado por las autoridades cada seis meses o según las necesidades de los empleados, empleadas de la institución consolidando la mejora en el desarrollo a nivel personal y laboral. Tiene el propósito de llevar a cabo la aplicación práctica de las diferentes técnicas, estrategias que permitan a los usuarios adquirir competencias para optimizar la inteligencia emocional y de esta manera canalizar adecuadamente las experiencias generadoras de estrés en los empleados de la empresa Acueductos y Alcantarillados ANDA.

5. ÀREAS DE INTERVENCIÒN



Las áreas detectadas mediante la investigación realizada en la Institución “Administración Nacional de Acueductos y Alcantarillados” (ANANDA) son las que serán abordadas a través del presente Programa de Capacitación el cual busca fortalecer y desarrollar dichas áreas, con el fin de mejorar el desempeño de sus empleados así mismo el clima laboral.

- ψ Inteligencia emocional.
- ψ Estrés
- ψ Satisfacción
- ψ Motivación
- ψ Resiliencia
- ψ Empatía
- ψ Comunicación
- ψ Trabajo en equipo
- ψ Toma de decisiones
- ψ Liderazgo
- ψ Autoestima
- ψ Resistencia al cambio
- ψ Síndrome de Estocolmo
- ψ Síndrome de Cronos
- ψ Mobbing



La inteligencia emocional es la capacidad de identificar, utilizar, comprender y manejar las emociones de maneras positivas para aliviar el estrés, comunicarnos de manera más eficaz, sentir empatía por el otro, superar los desafíos y calmar los conflictos. “ La inteligencia emocional es una forma de inteligencia social que implica la habilidad para dirigir las emociones propias, los propios sentimientos y los de los demás, saber discriminar entre ello, y usar esta información para guiar el pensamiento y la propia acción.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS:

Dinámica: “Me gustaría ser un...”

Técnica: “Charla expositiva”

Temáticas:

- Concepto de la inteligencia emocional
- Conceptualización de emoción
- Elementos de la inteligencia emocional
- Competencias emocionales
- Características de las personas con inteligencia emocional
- Importancia de la inteligencia emocional en el trabajo.

Técnica: “Conociendo un tesoro”.

Técnica: “Tiempo y fuera”

Técnica: “Contagiando de emociones”

Dinámica: “Baile del merequete”

(Ver Manual del usuario)



Estrés laboral: El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuadas, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión.

TÈCNICAS Y DINÀMICAS

Dinámica: “Cuerpos Expresivos”.

Técnica: Charla expositiva:

Temáticas

- Que es el estrés
- Que es el estrés laboral
- Los tipos de estrés,
- Las causas del estrés
- La sintomatología del estrés
- Las Consecuencia del estrés.

Técnica: Ejercicio de respiración

Técnica: Relajación: Entrenamiento Autógeno

Técnica: Entrenamiento en manejo de ansiedad.

Dinámica: El masaje.

(Ver anexos del programa: Manual del usuario)



La satisfacción es la actitud del trabajador frente a su propio trabajo, dicha actitud está basada en las creencias y valores que el trabajador desarrolla de su propio trabajo. Las actitudes son determinadas conjuntamente por las características actuales del puesto como por las percepciones que tiene el trabajador de lo que "deberían ser".

TÉCNICAS Y DINÁMICAS:

Dinámica: “Las Frutas”

Técnica: Conferencia Magistral

Temáticas

- La Satisfacción en el trabajo
- Características personales relacionadas con la satisfacción en el empleo
- Factores de situación relacionados con la satisfacción en el empleo
- Aumento de la satisfacción en el empleo

Dinámica: “La papa Caliente”



La motivación es una palabra utilizada para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo, que llevan una conducta dirigida hacia determinados objetivos"), esto se refiere a la fuerza impulsora que hace que nosotros queramos hacer determinada acción para lograr un objetivo específico, por ejemplo para sentir el deseo de superación personal es necesario estar motivado ya que es una fuerza interna que nos impulsa a hacer algo.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS:

Dinámica: “El baile de la serpiente”

Técnica: La Mesa Redonda

Temáticas:

- Tipos de motivación:
- Causas de la motivación
- Factores Extrínsecos e Intrínsecos

Dinámica: Psicodrama



La resiliencia es define como la habilidad para proyectarse al futuro o levantarse y seguir adelante luego de haber sufrido alguna crisis (ya sea emocional, laboral o de cualquier tipo); puede ser una habilidad innata o puede ser aprendida y desarrollada con prácticas de gestión y de organización. Las empresas resilientes son aquellas capaces de absorber cambios y rupturas, tanto internos como externos, sin que por ello se vea afectada su rentabilidad y que incluso desarrollan una flexibilidad tal que, a través de procesos de rápida adaptación, logran obtener beneficios extras, derivados de circunstancias adversas o imprevistas.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS:

Dinámica: “Pasar el paquete”

Técnica: Charla Expositiva

Temáticas:

- ¿Cómo puede la empresa ayudar a sus recursos humanos a ser resilientes?
- Características de las empresas resilientes
- Importancia de la Resiliencia en el ámbito laboral
- Características individuales que facilitan la resiliencia

Dinámica: “Generando conflicto”

Dinámica: “De persona a persona”



La **empatía** es la capacidad psicológica o cognitiva de sentir o percibir lo que otra persona sentiría si estuviera en la misma situación vivida por esa persona. Viene de un término griego que significa "emocionado". Consiste en intentar comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS

Dinámica: “Los Saludos”

Técnica: El Debate

Temáticas:

- ¿Cuándo expresar empatía?
- ¿Cómo demostrar empatía
- Características de un persona empática
- Beneficios de la práctica de la empatía

Dinámica: “Siente lo que yo siento”

Técnica: “Te necesito”

Dinámica: “El teatro (Role Playing)”



Comunicar etimológicamente se refiere a compartir o intercambiar. Se trata de un proceso de interacción o transacción entre dos o más elementos de un sistema. La comunicación dentro de una empresa adquiere un carácter jerárquico, basado en órdenes y mandatos, aceptación de políticas, etc. Es por ello que hay que destacar la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas y la cooperación entre directivos o altos mandos y trabajadores. La efectividad y buen rendimiento de una empresa depende plenamente de una buena comunicación organizacional. Así pues, la comunicación organizacional estudia las formas más eficientes dentro de una organización para alcanzar los objetivos esperados y proyectar una buena imagen empresarial al público externo.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS

Dinámica: “El coro perfecto”

Técnica: “Conferencia magistral”

Temáticas:

- Comunicación.
- Barreras de la comunicación.
- Asertividad.
- Escucha activa.

Dinámica: “La plática distractora”

Técnica “Atención concentración”

Dinámica: “El número de la suerte”



Trabajo en equipo es un número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo y un planeamiento común, con responsabilidad mutua compartida. Es una de las condiciones de trabajo de tipo psicológico que más influye en los trabajadores de forma positiva porque permite que haya compañerismo. Puede dar muy buenos resultados, ya que normalmente genera entusiasmo y produce satisfacción en las tareas recomendadas.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS

Dinámica: “Merequetengue”

Técnica: “Charla Expositiva”

Temáticas:

- Trabajo en equipo.
- Importancia.
- Beneficios.
- Ventajas para los individuos y organizaciones.

Dinámica: “El camino sin salida”

Técnica: “El sube y baja”

Dinámica: “El puente de las canicas”

Técnica: Video “Las herramientas”



La toma de decisiones son juicios o selección entre dos o más alternativas, que ocurre en numerosas y diversas situaciones de la vida (y por supuesto, la gerencia); en la vida laboral existen diversas puestos que tienen dicha responsabilidad, es de destacar que la persona que ocupe dicho puesto debe ser muy analítica y comprensiva antes de tomar una decisión.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS

Dinámica: “El Amigo Secreto”

Técnica: “Charla Expositiva”

Temáticas:

- Importancia.
- Proceso de toma de decisiones.
- La creatividad.

Técnica: “Video Informativo”

Técnica: “6 Sombreros para pensar”

Dinámica: “Cruzar el Río”



Es el conjunto de habilidades gerenciales o directivas que un individuo tiene para influir en la forma de ser de las personas o en un grupo de personas determinado, haciendo que este equipo trabaje con entusiasmo, en el logro de metas y objetivos.

También se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo. En la administración de empresas el liderazgo es el ejercicio de la actividad ejecutiva en un proyecto, de forma eficaz y eficiente, sea éste personal, gerencial o institucional (dentro del proceso administrativo de la organización).

TÉCNICAS Y DINÁMICAS:

Dinámica: “El Zoológico”

Técnica: “Mesa redonda”

Temáticas:

- Importancia.
- Tipos de liderazgo.
- Características.

Dinámica: “La cuchara”

Dinámica: “Los Bueyes”

Técnica: Video “Delegar Responsabilidades”



La autoestima es la autovaloración de uno mismo, de la propia personalidad, de las actitudes y de las habilidades, que son los aspectos que constituyen la base de la identidad personal.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS:

Dinámica: “Saludándonos con nuestro cuerpo”.

Técnica: “Charla expositiva”

- ¿Qué es la autoestima?,
- Las características de la Autoestima
- La importancia de la autoestima
- Consecuencias e indicios de la autoestima positiva y negativa

Dinámica: “chu chugua”

Técnica: Acentuar lo positivo

Técnica: Como me ven los demás

Dinámica: “El Cartero”



La resistencia al cambio es la oposición a la acción de una fuerza; otra acepción es la capacidad para resistirse, aguante.

Resistencia al cambio organizacional se refiere a las fuerzas que se oponen a los cambios organizacionales y pueden ser una fuente de conflicto funcional.

TÈCNICAS Y DINÀMICAS

Dinámica: “La Argolla”

Técnica: Presentación de video (Las hormigas, huevo)

Técnica: “Charla expositiva”

Temáticas:

- Que es un cambio
- Que es la resistencia al cambio
- ¿Cuáles son las causas de la resistencia al cambio?
- Los factores de la resistencia al cambio.

Dinámica: La pecera

Técnica: Convierte lo negativo en positivo

Técnica: Convierte lo negativo en positivo.

Dinámica: El baile del periódico.



Síndrome de Cronos: Es el temor de algunos trabajadores y profesionales de ser desplazados de sus respectivos puestos de trabajo, razón que lleva a que dichos trabajadores realicen ciertas conductas que “contaminan” a la organización y desmotiva a los empleados que trabajan bajo las órdenes de estas personas. Para no perder el control, el poder ni sus puestos de trabajo, estas personas tienden a impedir que los empleados que tienen bajo su mando puedan expresarse y aportar nuevas ideas como generar nuevos negocios. Estancan de esta manera a los empleados y, al mismo tiempo, a la empresa para la que trabajan.

TÈCNICAS Y DINÀMICAS

Dinámica: “El alambre pelado”

Técnica: Mesa redonda.

Temáticas:

- Que es el síndrome de cornos
- síntomas particulares del síndrome de cronos.
- Estrategias para combatir el síndrome de cronos.

Técnica: Temores y motivaciones

Dinámica: Cambio de expresiones de la cara



El síndrome de Estocolmo Laboral, según el Dr. Felix Socorro, es “la conducta de apego, identificación e incluso vinculación psico-emocional del individuo o grupo de éstos a empresas cuyas condiciones de trabajo y/o estilos gerenciales son hostiles, inadecuadas e incluso reprochables”.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS:

Dinámica: “Etiquetas que se mezclan”

Técnica: El Panel

Temáticas

- Origen del Síndrome de Estocolmo Laboral
- Causas del Síndrome de Estocolmo
- Razones por las cuales se manifiesta el síndrome de Estocolmo laboral

Dinámica: El retrato perfecto

Dinámica: Discute la frase



Se trata de un tipo de violencia psicológica, la acción de un hostigador u hostigadores conducente a producir acoso, miedo, terror, desprecio o desánimo en el trabajador afectado hacia su trabajo, como el efecto o la enfermedad que produce en el trabajador. Esta persona o grupo de personas reciben una violencia psicológica injustificada a través de actos negativos y hostiles dentro o fuera del trabajo por parte de grupos sociales externos, de sus compañeros (acoso horizontal, entre iguales), de sus subalternos (en sentido vertical ascendente) o de sus superiores (en sentido vertical descendente). Dicha violencia psicológica se produce de forma sistemática y recurrente durante un tiempo prolongado, a lo largo de semanas, meses e incluso años, y a la misma en ocasiones se añaden "accidentes fortuitos" y hasta agresiones físicas, en los casos más graves.

TÉCNICAS Y DINÁMICAS:

Dinámica: “Los nombres escritos”

Técnica: “Mesa redonda”.

Temáticas:

- Características.
- Perfil habitual de la víctima.
- Perfil del acosador.

Técnica: Análisis de Casos de Mobbing en las empresas.

Dinámica: “El tesoro escondido”

Ψ



PLANES OPERATIVOS





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



INTELIGENCIA EMOCIONAL

OBJETIVO GENERAL: Desarrollar en los participantes competencias emocionales necesarias que faciliten el crecimiento individual, además promover la inteligencia emocional, a través del autoconocimiento, gestión de emociones positivas y autocontrol de emociones negativa, a fin de generar habilidades para afrontar de manera adecuada situaciones estresantes.

Actividad	Objetivo Específico.	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Generar un clima de confianza entre los participantes y los facilitadores a fin de hacer agradable la jornada.	<p>ψ Dinámica</p> <p>“¡COLA DE VACA!”.</p> <p>Consiste que el facilitador se ubica en el centro y comienza a hacer preguntas a cualquiera de los participantes, la respuesta debe ser siempre “La cola de vaca”, todo el grupo puede reírse, menos el que está respondiendo, si se ríe pasa al centro y da una prenda.</p>	<p>Humanos:</p> <p>Participantes</p> <p>Facilitadores.</p>	Capacitador/a	15 minutos	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad realizada. (Ver anexos del programa)
Desarrollo de la Temática: La	Brindar a los participantes elementos	<p>ψ Técnica:</p> <p>“ Charla expositiva sobre la Inteligencia Emocional”</p>	<p>Materiales:</p> <p>Papelitos con dibujos de</p>		1.45.	

<p>Inteligencia emocional.</p>	<p>teóricos que faciliten la comprensión de la temática, así también herramientas para que puedan identificar sus emociones con el propósito de aprender a controlar sus emociones y que actúen de manera adecuada ante cualquier situación que se les presente.</p>	<p>El facilitador desarrollara la temática explicando a los participantes acerca de la temática la inteligencia emocional.</p> <p>Ψ Técnica tiempo y fuera:</p> <p>Consiste en que el facilitador inducirá al grupo a una emoción por medio de la visualización de donde los dirigirá “siéntense en una posición cómoda respiren profundamente, e imaginen, Piensen en la última situación de donde han perdido el control deben de ser críticos y tener una actitud de cambio encaminado a la excelencia y a la altura de su actividad laboral cuando ya logren reconocer sus sentimientos, es necesario que apliquen esta técnica para saber</p>	<p>animales Diapositiva. Computadora Cañón.</p>			
---------------------------------------	--	---	---	--	--	--

tomar una decisión acertada en sus reacciones con los demás

Luego se les dará una hoja en blanco donde escribirán su sentir en ese momento y como ahora que saben una técnica tan efectiva intentaran controlarlo.

Ψ **Técnica Contagiando de Emociones**

Consiste en facilitar unas tarjetas a los participantes donde ellos tendrán que hacer el reconocimiento de las emociones ahí plasmadas (alegría, tristeza, enfado, susto). Posteriormente cada uno de los grupos expondrá a los demás participantes la experiencia de lo vivido, lo que sintieron al ver la imagen.

Tarjetas con imágenes.
Papel
Lápiz
Manual del Facilitador.
(Ver anexos del programa)



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



ESTRÉS

OBJETIVO GENERAL: Desarrollar en los empleados la capacidad para controlar el estrés, a través de diferentes estrategias que ayuden a canalizar de manera adecuada sus emociones con el fin de que disfruten de una mejor calidad de vida personal, social y laboral.

Actividad	Objetivo Específico.	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Crear un ambiente de distensión, armonía y confianza dentro del grupo.	<p>Ψ Dinámica “Cuerpos Expresivos”. Consiste en que el facilitador proporcionara un papelito con nombres de animales durante unos minutos, sin hacer sonidos debe actuar como el animal que les toco y buscar a su pareja. Cuando creen que la han encontrado, se toman del brazo y se quedan en silencio alrededor del grupo no se puede decir a su pareja qué animal es.</p>	<p>Humanos: Participantes Facilitadores. Materiales: Papelitos con dibujos de animales</p>	Capacitador/a.	15 minutos	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad realizada. (Ver anexos del programa)
Desarrollo de la Temática: El Estrés.	Enseñar y desarrollar con las participantes técnicas eficaces con la finalidad de que aprendan a afrontar de una forma apropiada	<p>Ψ Técnica: “Charla expositiva conociendo sobre el Estrés” El facilitador desarrollara la temática explicando los elementos más importante del tema Logrando un conocimiento, conciencia sobre la importancia</p>	<p>Diapositiva. Computadora Cañón</p>		1.45.	

las situaciones generadoras de estrés.

de ponerle atención a dicha problemática.

Ψ **Técnicas**

Ejercicio de respiración

Consiste en que el facilitador enseñara a los participantes a respirar, a usar plenamente los pulmones y estar consciente del ritmo de la respiración.

Desarrollando paso a paso el ejercicio.

Ψ **Técnica Relajación**

Entrenamiento Autógeno

Consiste en que el facilitador enseñara a los participantes a relajarse a través del entrenamiento autógeno paso a paso.

Finalmente se le pide que poco a poco vaya estirando sus músculos, respire profundo una última vez y abra sus ojos lentamente.

Ψ **Técnica (entrenamiento en manejo de ansiedad)**

Consiste en que el facilitador le proporcionara herramientas a los

Grabadora
Música
relajante

Página de
papel bond

participantes para que afronten las situaciones que les generan estrés a través de evocar situaciones estresantes y cómo relajar la tensión mientras se visualiza claramente la situación estresora.

ψ **Dinámica El masaje**

El facilitador solicitara a los participantes que se formen en un círculo y que pongan las manos en los hombros de su compañero, luego deberán realizarle un pequeño masaje a su compañero de adelante

Lapiceros
Lápices

Grabadora
CD
Manual del
Facilitador.
(Ver anexos
del
programa)



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



SATISFACCION LABORAL

Objetivo General: Promover a los participantes del programa diferentes técnicas que les permitan conocer sobre aspectos relacionados a la satisfacción laboral y de esa manera contribuir al desarrollo de la misma.

Actividad	Objetivo Específico.	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Que los participantes se familiaricen con los capacitadores y al igual establecer confianza con los mismos.	<p>Ψ Dinámica: “Las Frutas”</p> <p>Consiste en que cada participante deberá expresar su nombre y su fruta preferida. Lo harán uno por uno hasta que todos finalicen. Esto con el fin que todos puedan conocerse y establecer un ambiente de confianza.</p>	<p>Humanos:</p> <p>Participantes en el programa y grupo facilitador.</p>	Capacitador/a	10 min.	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad realizada. (Ver anexos del programa)
Desarrollo del tema: SATISFACCION	Que los participantes puedan conocer en que consiste la satisfacción	<p>Ψ Técnica: Conferencia Magistral</p> <p>Consiste en una exposición oral individual en la que se desarrolla un tema con la intención de</p>	<p>Materiales:</p> <p>No serán necesarios para esta actividad.</p>		1: 45 min.	

	<p>laboral sus causas y consecuencias con el propósito de sensibilizar y modificar la conducta de los beneficiarios en la capacitación.</p>	<p>analizar a fondo uno de sus aspectos, exponer un punto de vista e invitar a nuevas reflexiones.</p> <p>ψ Dinámica: “La papa caliente”</p> <p>Los jugadores se sientan en el suelo en círculo y el adulto que dirige el juego lanza una papa caliente (pelota) al jugador que tiene frente a él. En el momento que recibe la papa caliente (pelota), debe contestar rápidamente una pregunta relacionada a la conferencia previamente desarrollada, luego lanzará de inmediato la papa a otro compañero, porque de lo contrario se quemaría. Y así sucesivamente.</p>	<p>Laptop Cañón Pelota Manual del facilitador (Ver anexos del programa)</p>			
--	---	--	---	--	--	--



UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR
FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES
DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA
MOTIVACION



Objetivo General: Dar a conocer a los participantes del programa, aspectos relacionados a la Motivación dentro del trabajo y la importancia de la misma en el desenvolvimiento y productividad de la institución.

Actividad	Objetivo Específico.	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Que los participantes se familiaricen con los capacitadores y al igual establecer confianza con los mismos.	<p>Ψ Dinámica: “La Telaraña”</p> <p>Consiste en que un participante deberá tomar un ovillo de lana y expresar su nombre y sus expectativas sobre la jornada de capacitación. Posteriormente deberá lanzar el ovillo a otro participante y comentar lo mismo, así sucesivamente de manera que se forme una tela de araña con el ovillo de lana.</p>	<p>Humanos:</p> <p>Participantes en el programa y grupo facilitador.</p>	Capacitador/a	10 min.	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad realizada. (Ver anexos del programa)
Desarrollo del	Que los	<p>Ψ Técnica:</p>			1: 45	

<p>Tema: MOTIVACION</p>	<p>participantes puedan conocer en que consiste la Motivación dentro del trabajo y contenidos relacionados a la misma. Con el propósito de promover la conducta adecuada de los beneficiarios en la capacitación.</p>	<p>La Mesa Redonda Consiste en que los facilitadores inician la mesa redonda en la cual se presentara: Una breve introducción del tema que se va a tratar. Se explicará el desarrollo de la mesa redonda. Luego se explicará el orden de intervención de los expositores. Se comunica a los participantes que, una vez concluida las intervenciones de cada expositor, pueden formular preguntas.</p> <p>Ψ Dinámica: “Psicodrama” Los participantes en grupos de cinco integrantes por afinidad, deberán realizar una dramatización sobre los tipos de motivación anteriormente explicados. Posteriormente se reflexiona.</p>	<p>Materiales: Ovillo de Lana Laptop Cañón Pelota Manual del facilitador (Ver anexos del programa)</p>		<p>min.</p>	
---	---	---	---	--	-------------	--



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



RESILIENCIA

Objetivo general: Promover la participación de los trabajadores en la búsqueda de soluciones y afrontamiento de dificultades, que se les presenta para que puedan lograr aprender de los posibles errores y estar dispuestos a reconstruir al beneficio en su trabajo.

Actividad	Objetivo específico	Procedimiento Metodológicos	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación
Presentación	Que los participantes puedan lograr integrarse y sentirse en confianza con las facilitadoras.	Dinámica “Pasar el paquete” consiste en que la facilitadora, tendrá una caja de regalo con muchas capas de papel diferentes; en cada capa tendrá una tarea o una pregunta; ejemplo: ¿Cuál es su color favorito? ¿Cuál es su apellido? Entre otras preguntas o tareas ¿cante una canción ranchera? Por medio de palmadas se irá rotando el paquete y cuando la facilitadora pare el que se quede con el paquete le quitara una capa para participar.	Humanos: Participantes en el programa y grupo facilitador. Materiales: • caja de regalo con muchas capas • tirro, tijera • papel de regalo	Grupo facilitador:	15 minutos	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad realizada. (ver anexo)

			<ul style="list-style-type: none"> • Preguntas y tareas impresas 			
Desarrollo del tema: RESILIENCIA	<p>Que los participantes conozcan la Resiliencia, sus causas y consecuencia con la intención de modificar la conducta de los favorecidos en la capacitación.</p>	<p>Técnica: “ Charla expositiva” Donde se iniciará con la introducción de la temática a bordar por medio de la teoría recolectada y de la información recaba de los empleados.</p> <p>Dinámica: “Generando conflicto” Invitamos a los participantes a buscar una pareja con quien se sienten en confianza. Luego Cerramos los ojos un momentito, frente a nuestra pareja y recordamos algún conflicto fuerte,</p>	<p>Materiales:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carteles • Páginas de papel boom, lápiz o lapiceros. • Tirro. • Refrigerio 			

actual o pasado, con otro compañero o con el jefe. Detectamos las emociones, imágenes de aquella escena. Posteriormente al sonido de una palmada u otra señal, abrimos los ojos y sin ponernos previamente de acuerdo iniciamos una discusión verbal con la pareja al frente.

La Reflexión e realizara por parte del grupo facilitador y los participantes.

Dinámica:

“De persona a persona”

Todos seguirán con su pareja, el líder dice acciones como “de espalda a espalda”, de cabeza a rodilla, etc., y la pareja que se equivoque se le lanzará una serie de preguntas acerca de la dinámica anterior como por ejemplo: ¿qué sentimos en el momento de simular el conflicto? ¿Cuáles son las señales corporales y

emocionales de mi actitud en el conflicto? ¿Qué cambios detectamos frente a nuestros compañeros o jefes? Después cuando el líder dice de persona a persona deben de cambiar de parejas; así sucesivamente hasta que participen unas 7 personas.



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



EMPATÍA

Objetivo General: Dar a conocer a los participantes del programa, aspectos relacionados a la Motivación dentro del trabajo y la importancia de la misma en el desenvolvimiento y productividad de la institución.

Actividad	Objetivo Específico.	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Que los participantes se familiaricen con los capacitadores y al igual establecer confianza con los mismos.	ψ Dinámica: “Los Saludos” El animador invita a formar dos círculos (uno dentro del otro) con igual número de personas y pide que se miren frente a frente. Pide que se presenten con la mano y digan su nombre, qué hace, que le gusta y que no le gusta. Inmediatamente el animador da la señal para que se rueden los círculos cada uno en sentido contrario, de tal forma que le toque otra persona enfrente.	Humanos: Participantes en el programa y grupo facilitador.	Capacitador/a	10 min.	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad realizada. (Ver anexos del programa)

		<p>El animador pide que se saluden dándose un abrazo y pregunten a la otra persona las mismas preguntas que hicieron antes, después vuelven a girar de nuevo y esta vez se saludan con los pies, posteriormente con los codos, los hombros, etc.</p>				
<p>Desarrollo del tema: EMPATÍA</p>	<p>Fortalecer la empatía de los participantes con el fin de que los mismos aprendan a ser empáticos al momento dirigirse a las demás personas.</p>	<p>Ψ Técnica: “El Debate”. Consiste en discusión entre dos o más personas sobre un tema determinado, en este caso iniciarán los facilitadores dando su aporte acerca de la temática para que posteriormente a través de la exposición de las opiniones de los miembros del programa se genere el debate.</p> <p>Ψ Dinámica: “Siente lo que yo siento” Los participantes deberán citar</p>	<p>Materiales: Laptop Cañón Páginas de papel bond Lapiceros Ropa Accesorios Manual del facilitador (Ver anexos del programa)</p>		<p>1: 45 min.</p>	

tres casos distintos en los que haya establecido empatía con alguna persona o cliente explicando brevemente cuál de las habilidades y cualidades empleó, entre las cuales se encuentran: veracidad, lenguaje no verbal, flexibilidad, comprensión, adaptabilidad, interés, entre otras.

Ψ Dinámica: “Te necesito”

En un papelito deberán citar un problema que ellos tengan, posteriormente lo depositarán en una caja de secretos. Luego la facilitadora sacará un papel, leerá el problema de una persona y entre todos ayudarán a darse solución de manera que puedan ponerse en su lugar y brindar comprensión.

Ψ Dinámica: “El Teatro”

		<p>Consiste en asumir papeles (Role Playing), ya sean propios o ajenos, obliga al participante a reflexionar sobre su actuación y por lo tanto hacia comportamientos sociales. Esto en la mayoría de los casos supone una conciencia de lo que debe hacerse, y en muchos de ellos el cambio de conducta. Deberán dramatizar la conducta de una persona empática y no empática utilizando disfraces.</p>				
--	--	---	--	--	--	--



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



COMUNICACIÓN

Objetivo General: Desarrollar en los participantes habilidades de comunicación que le permitan establecer adecuadas relaciones con los demás practicando la asertividad y la escucha activa con el propósito de mejorar las competencias sociales así mismo la inteligencia emocional y que esta última pueda ser utilizada para minimizar los efectos negativos del estrés.

Actividad	Objetivo Específico	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Hacer que los participantes se sientan en confianza y activos, así como también formar grupos para las actividades a realizar con las facilitadoras	<p>Ψ Dinámica:</p> <p>“El coro perfecto”</p> <p>Se les brindará a los participantes una tarjeta que contiene la estrofa de una canción, posteriormente las facilitadora darán las indicaciones de cantar la estrofa al mismo tiempo que deberán expresar con gestos o movimientos la canción y de esa forma unirse con sus similares.</p>	<p>Humanos</p> <p>Facilitador/a</p> <p>Participantes</p> <p>Materiales:</p> <p>Tarjetas con estrofa de canciones e indicaciones.</p> <p>Imagen de molino.</p> <p>Números.</p>	Capacitador/a	10 min.	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la

<p>Desarrollo del tema: Comunicación</p>	<p>Dar a conocer a los participantes la importancia que tiene la escucha activa y la asertividad así como también distinguir los aspectos relevantes de la comunicación haciendo énfasis en las competencias</p>	<p> ψ Técnica: Nombre: “Conferencia magistral” Consiste en que los facilitadores expondrán el tema, abordarlo desde todos los puntos de vista, agotar todas las condiciones posibles, y llegar a conclusiones totalmente válidas y demostrables científicamente, finalmente se procede a la opción o preguntas de los participantes para despejar incógnitas o resolver interrogantes. ψ Dinámica: “La plática distractora” La facilitadora, dividirá al grupo en parejas, al momento de que los participantes estén en parejas, se les pedirá que se enumeren del uno al dos, la facilitadora llamara a los numero uno de cada pareja y les dará la consigna siguiente: ustedes tienen que contar una problemática que les haya ocurrido o experiencia que quieran compartir a su pareja. Luego se reunirá a los números dos y se les explicara que la otra </p>	<p>Manual del facilitador. (Ver anexos del programa)</p>		<p>1: 45 min.</p>	<p>actividad realizada. (Ver anexos del programa)</p>
--	--	---	--	--	-------------------	---

as sociales
con el fin de
potenciar la
inteligencia
emocional.

pareja les contara un problema, lo que tienen que hacer es ignorar completamente lo que ellos les van a decir.

ψ Dinámica:

“Atención concentración”

Primeramente se le presenta a los usuarios una imagen, la cual contiene un molino de viento, ellos deberán observar detenidamente la imagen expuesta durante 30 seg. Al finalizar el tiempo la facilitadora realiza la interrogante: “¿Cuántas aspas tenía el molino de viento?” Al contestar la facilitadora realiza una reflexión acerca de la importancia de mantener una atención directa hacia las personas.

ψ Dinámica:

“El número de la suerte”

Se explicara a los participantes que a cada grupo de trabajo se les entregará un número, los cuales los guiaran a la tarjeta, que tendrán las indicaciones que realizaran.



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



TRABAJO EN EQUIPO

Objetivo General: Desarrollar competencias y habilidades para trabajar en equipo con el fin de facilitar a los empleados de la institución “ANDA” el potencial que se requiere para ser inteligente emocionalmente y los beneficios que esto conlleva para superar los efectos negativos del estrés.

Actividad	Objetivo Específico	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Establecer un clima de confianza e igualdad entre los facilitadores y los usuarios.	<p>Ψ Dinámica: “Merequetengue” La facilitador pedirá de favor que se coloquen formando un círculo, luego realizara movimientos con su cuerpo cantando la siguiente canción: “Merequete, merequete, mereque tengo, tengo tengo... Mereque tengo, tengo, tengo tengo, tengo”. Se le pedirá a los usuarios que repitan la canción y sus movimientos.</p>	<p>Humanos: Facilitador/ Participantes</p>	Capacitador/a	10 min.	Se realizara por medio de un instrumento o previamente estructurado con el propósito
Desarrollo	Brindar conocimiento	<p>Ψ Técnica: “Charla Expositiva”</p>	<p>Materiales: Cañón</p>		1: 45 min.	de conocer sus

<p>del tema: Trabajo en equipo.</p>	<p>s así como también establecer buenas relaciones entre los compañeros de la institución enfatizando la importancia que tiene un grupo de trabajo para fortalecer la inteligencia emocional en situaciones de tensión.</p>	<p>Donde se iniciará con la introducción de la temática a bordar por medio de la teoría recolectada y de la información recaba de los empleados.</p> <p>Ψ Dinámica: “El camino sin salida”</p> <p>La facilitadora explicara que tienen que llegar hacia el otro lado del cuadro, con los ojos vendados uno por uno, con ayuda de los demás, sin tocar o mover las pelotitas que estarán por todo el cuadro en el piso.</p> <p>Luego se piden algunas reflexiones por parte de los usuarios sobre la actividad, finalizando con la reflexión del facilitador.</p> <p>Ψ Técnica: “El sube y baja”</p> <p>Los usuarios con el dedo índice tendrán que sostener un tubo en posición recta y llevarlo hacia el piso sin que se caiga.</p> <p>Reflexionaran sobre la estructura.</p> <p>Ψ Dinámica:</p>	<p>Laptop Presentación Audiovisual Memoria USB Escritorio Video 40 pelotitas de colores. Un tiro blanco. Vendas. 5 pliegos de papel corrugado de colores. Dos tubos o palos aproximadamente de 3</p>		<p>impresiones acerca de la actividad realizada. (Ver anexos del programa)</p>
---	---	--	--	--	--

	<p>“El puente de las canicas”</p> <p>Se conformaran cuatro grupos, y se les entregara a cada participante un pedazo de papel corrugado. Cada grupo unirá los pedazos de papel con el fin de hacer un puente la facilitadora les pondrá las canicas al inicio del papel, cuando ya no haya puente el que inicio tendrá que trasladarse al último participante para seguir el puente y así sucesivamente hasta llegar a la meta de depositar las canicas en una bandeja. Posteriormente se hará la reflexión.</p> <p>ψ Técnica:</p> <p>Video: “Las herramientas”</p> <p>Luego de presentar el video informativo, invitará a reflexionar acerca de lo que se observa en la representación audiovisual finalizando con la reflexión de la importancia de reconocer las habilidades, fortalezas y aptitudes de los miembros que conforman el equipo.</p>	<p>metros de largo. 10 canicas.</p> <p>Manual del facilitador. (Ver anexos del programa)</p>			
--	--	--	--	--	--



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



TOMA DE DECISIÓN

Objetivo General: Optimizar y fortalecer las competencias y habilidades en la toma de decisiones de los empleados de la Institución “ANDA” con la finalidad de potenciar la inteligencia emocional y favorecer de esta manera la reducción de los efectos del estrés.

Actividad	Objetivo Específico	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación
Presentación	Lograr un ambiente de confianza entre los empleados de la institución con los facilitadores del programa.	<p>Ψ Dinámica: Nombre: “El Amigo Secreto”</p> <p>-Se realizara por medio papелitos pequeños, donde cada uno tendrá uno de sus compañeros y deberá de cotejarlo durante toda la sesión.</p>	<p>Humanos</p> <p>Facilitador/a</p> <p>Participantes</p>	Capacitador/a	10 min	
Desarrollo de la Temática: TOMA DE DECISION.	Fomentar el pensamiento creativo a través de técnicas y dinámicas para llegar a la toma	<p>Ψ Técnica: “Charla Expositiva”</p> <p>Se pretende discutir la temática desde varios puntos de vista por expertos del tema.</p> <p>Tratando de enviar mensajes concientizadores de la importancia de que la</p>	<p>Materiales:</p> <p>Papeles pequeños</p> <p>Plumones</p> <p>Lápiz</p> <p>Cañón</p>		1: 45 min.	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado

	<p>de decisiones y resolución de problemas con el fin de potenciar la inteligencia emocional en situaciones de estrés.</p>	<p>toma de decisión sea mutua.</p> <p>Ψ Técnica: “Video Informativo” Se le presentara a los participantes un video informativo previo a la dinámica “6 sombreros para pensar” con el fin de proporcionar conocimientos necesarios para poder llevar a cabo dicha dinámica, posterior a la finalización del video la facilitadora expondrá a los usuarios elementos importantes a recordar.</p> <p>Ψ Técnica: “6 Sombreros para pensar” Primeramente se forman grupos de 6 participantes asignándoles una situación problema. Luego la facilitadora deberá proporcionar una pequeña introducción acerca luego se les invita a leer en conjunto la situación asignada y en base a la</p>	<p>Laptop Presentación Audiovisual Memoria USB Escritorio Video Sombreros de diferentes colores Casos de situaciones problema. Ladrillos o rocas en las cuales los participantes puedan pararse (u</p>			<p>con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad realizada. (Ver anexos del programa)</p>
--	--	--	---	--	--	---

explicación brindada deberán cada uno colocarse el color de sombrero la cual posee una forma diferente de pensar que se le indique y de esa forma dar su opinión acerca de cómo solucionar dicha situación. Al finalizar cada grupo reflexionara acerca a la solución que llegaron y como lo lograron.

Ψ **Dinámica**

“Cruzar el Río”

Dibujamos en el centro de la sala con tiza un pasadizo, el cual representara el rio imaginario. A cada lado del pasadizo se coloca la mitad del grupo mirando al pasadizo. En un momento dado los dos grupos han de cruzar el río a la vez sin que nadie se caiga o se salga del borde dibujado hasta pasar al lado contrario, al finalizar se hará la reflexión.

otro objeto).
Tirro.
Manual del facilitador.
(Ver anexos del programa)



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



LIDERAZGO

Objetivo General: Desarrollar y fortalecer habilidades de liderazgo con los empleados de la Institución “ANDA”, con la finalidad mejorar y optimizar la inteligencia emocional en cuanto a las competencias sociales y de esta forma practicar en situaciones de estrés que cotidianamente se presentan.

Actividad	Objetivo Específico	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación
Presentación	Lograr un ambiente de confianza entre los empleados con los facilitadores, además formar grupos para la realización de las dinámicas.	<p>Ψ Dinámica:</p> <p>Nombre: “El Zoológico”</p> <p>El grupo facilitador entregará a cada participante un papel que contiene el nombre de un animal entre los cuales se encuentran: perros, gatos, pollos, vacas, monos. Luego la facilitadora dará la señal, las personas empiezan a hacer el ruido del animal que fueron asignados, cada animal busca a su semejante y se forma el grupo.</p>	<p>Humanos</p> <p>Facilitador/ Participantes</p>	<p>Capacitador/a</p>	10 min	<p>Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la</p>
					1: 45	
Desarrollo	Dar a conocer la	<p>Ψ Técnica:</p>	<p>Materiales:</p>			

<p>de la Temática: TOMA DE DECISIÓN N.</p>	<p>importancia que tiene el saber delegar actividades de una manera eficaz, es decir con un líder que vaya responsabilizando a cada participante para que sea un trabajo grupal y el resultado final sea de éxito.</p>	<p>“Mesa redonda” Consiste en que los facilitadores inician la mesa redonda en la cual se presentara: Una breve introducción del tema que se va a tratar. Se explicará el desarrollo de la mesa redonda. Se explicará el orden de intervención de los expositores. Comunica a los participantes que, una vez concluida las intervenciones de cada expositor, pueden formular preguntas.</p> <p>Ψ Dinámica “La cuchara” La facilitadora explicara ya formados los grupos, un miembro de cada grupo será el líder y encargado de dirigir a los demás, los cuales estarán vendados de los ojos y formados en una fila. El último de cada fila será el líder, el cual se encargara de guiar a los demás hacia una meta. El primero de cada fila llevará una cuchara y una pelotita en su boca.</p>	<p>Cañón Laptop Presentación Audiovisual Memoria USB Escritorio Video Tarjetas con dibujos de animales. Bolsa o caja Cucharas Pelotas Aparato de sonido. CD. Patitos de Hule Vendas para</p>		<p>min.</p>	<p>actividad realizada. (Ver anexos del programa)</p>
---	--	---	---	--	-------------	--

		<p>Ψ Dinámica</p> <p>“Los Bueyes”</p> <p>Primeramente se formaran grupos de tres personas, a los cuales se les proporcionara una venda y una cuerda, uno de los participantes será el que ira vendado (El buey), los demás miembros del grupo guiaran al burrito con una cuerda en la cintura para que este logre tomar la mayor cantidad de patitos de hule que estarán en el suelo. El objetivo es llegar a la meta con la mayor cantidad de patitos.</p> <p>Ψ Técnica:</p> <p>Video: “Delegar Responsabilidades”</p> <p>La facilitadora, posteriormente de presentar el video informativo, invitará a reflexionar acerca de lo que se observa en la representación audiovisual finalizando con su propia reflexión</p>	<p>los ojos.</p> <p>Manual del facilitador. (Ver anexos del programa)</p>			
--	--	---	---	--	--	--



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



AUTOESTIMA

OBJETIVO GENERAL: Fortalecer la autoestima de los empleados de ANDA, a través de la mejora del nivel de autoconciencia y autoconocimiento con el fin de lograr mitigar el estrés en los participantes.

Actividad	Objetivo Específico.	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Establecer en los participantes un clima de confianza entre participantes y facilitadores, logrando así que se sientan cómodos.	ψ Dinámica “Saludándonos con nuestro cuerpo”. Se formara un círculo con todos los participantes, Cada participante dirá que parte de su cuerpo les gusta más, Luego saludaran todos, pero en vez de su nombre utilizaran la parte que eligieron, y deberán de saludarse con esa parte	Humanos: Participantes Facilitadores	Capacitador/a	15 minutos	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad
Desarrollo de la Temática: Autoestima.	Desarrollar con los participantes técnicas de autoconciencia, autoconocimiento; con el propósito de	ψ Técnica: “Charla expositiva” Consiste en que le facilitador dará a conocer a los usuarios información referente al tema abordado. Para generar conciencia en los empleados de	Materiales: Diapositiva. Computadora Cañón. Grabadora		1.45.	realizada. (Ver anexos del programa)

fortalecer la autoestima.

la importancia de una autoestima. Finalmente se podrá un video referido a la temática abordada para reforzar la teoría expuesta.

ψ **Dinámica “chu chu”**

Se formaran en un círculo, pondrá una pista con la canción donde los participantes deberán ir girando realizando las acciones que la canción ordena.

ψ **Técnica Acentuar lo positivo**

Con este ejercicio se intenta que los usuarios sean capaces de señalar

Dos atributos físicos que me le agradan de mí mismo.

Dos cualidades de personalidad que me agradan de mí mismo.

Una capacidad o pericia que me agradan de mí mismo.

Cada uno debe de anotar las respuestas del otro compañero y viceversa.

Finalmente cada pareja lo discutirá y analizara entre ambos, para asegurarse de sus

USB

Papel

Lápiz

Papel bond

Pilot

Lápiz

Colores

Manual del

facilitador.

(Ver anexos

del

programa)

buenas opiniones sobre sí mismo.

Ψ **Técnica Como me ven los demás**

Con dicha técnica se busca que los participantes sean capaces de descubrir y que conozca mejor sus cualidades positivas. Finalmente se solicitara a los participantes que expresen que sintieron al leer lo que decía en sus dibujos.

Ψ **Dinámica: “El Cartero”**

Consiste en que “viene el cartero y trae cartas” el facilitador estará en el centro los participantes deberán de contestar para quien ella dirá “para todos los que...”se dice una prenda, una cualidad que la mayoría de los participantes la tienen, todos se deben levantar y llegaran donde está la facilitadora, cada uno deberá de sentarse, el que se queda sin asiento debe de continuar la dinámica.



RESISTENCIA AL CAMBIO

OBJETIVO GENERAL: Proporcionar a los empleados conceptos que faciliten la comprensión de cambio en la organización por medio de estrategias de inteligencia emocional, comunicación, autoconfianza en sí mismo y transformación del pensamiento negativo, que conlleven a superar la resistencia al cambio en la organización.

Actividad	Objetivo Específico.	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Crear un ambiente de confianza en los participantes fin de que los usuarios se integren con actitud positiva y entusiasta a la jornada.	<p>Ψ Dinámica “La Argolla”</p> <p>Esta dinámica consiste en que el facilitador divide a los usuarios en dos equipos de igual cantidad, formados en filas. Cada jugador tiene un palito en la boca y el primero de cada fila un anillo. Cada participante tendrá que ir pasando el anillo o argolla de palito en palito, sin dejarlo caer y sin tocarlo hasta el final de la fila. El equipo que lo haga en menor tiempo, es el ganador.</p>	<p>Humanos: Participantes Facilitadores</p> <p>Materiales: Anillo o argolla. -Palillos.</p>	Capacitador/a	15 minutos	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad realizada. (Ver anexos del programa)
Desarrollo de la Temática: Resistencia al cambio.	Que los participantes logren conocer sobre la	<p>Ψ Técnica: “Charla expositiva Resistencia al cambio”</p> <p>Esta técnica consiste en que el</p>	<p>Diapositivas Computadora Cañón. Video</p>		1.45.	

temática, así también técnicas que ayuden a reducir la resistencia al cambio por medio del fortalecimiento de la autoestima, la comunicación.

facilitador proporcionará teoría referente al tema de la resistencia al cambio así mismo a través de dos videos (Las Hormigas, el huevo) donde se observa la resistencia que existe a cualquier cambio, para retroalimentar el tema.

ψ **Técnica el debate**

La pecera

Consiste que el facilitador brindara un tema o un conflicto a resolver para debatirlo
Cada grupo de participantes hablan sobre el tema asignado anotando sus conclusiones.
Luego se hace la discusión entre grupos Cada portavoz expone la postura de su grupo, luego comienza el Debate entre los portavoces hasta llegar a un consenso sobre el tema propuesto.

ψ **Técnica Convierte lo negativo en positivo**

Consiste en que el facilitador lo llevara a una posición cómoda y

Tarjeta con mensaje.
Lista de pensamientos a modificar
Papel,
Pegamento,
Tijera,
Lapicero,
colores
Grabadora
Canciones
Hojas de Periódico
Manual del facilitador.
(Ver anexos del programa)

relajada, luego les proporcionará una serie de pensamientos negativos referidos al cambio organizacional que se presentan comúnmente en las organizaciones. Después deberán sustituirlos por pensamientos positivos.

ψ Dinámica

“El baile del periódico”

Consiste en que el facilitador formara parejas y estas deberán de bailar sobre la hoja de periódico, cuando se pare la música, deben doblar a la mitad las hojas.



SINDROME DE CRONOS

OBJETIVO GENERAL: Proporcionar información y ejercicios que ayuden a vencer barreras que existen entre los empleados, a través del fortalecimiento de las relaciones interpersonales, la autoconfianza en sí mismo.

Actividad	Objetivo Específico	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación
Presentación	Crear un ambiente fraterno y de confianza entre los participantes y los facilitadores con el fin de que la jornada sea amena.	Ψ Dinámica el alambre pelado Consiste que el facilitador, solicita a los participantes que pongan de pie y que se agarren del brazo. Se les explica que es un círculo eléctrico en el cual hay un alambre pelado. Se le pide al compañero que está afuera que lo destruya tocando la cabeza de los que están en el círculo. Se ponen de acuerdo quien será el alambre pelado para dar un grito fuerte cuando toquen al compañero. Pierde el que dice no dice BUM o se equivoque saliendo del	Humanos: Participantes Facilitadores.	Capacitador/a	15 minutos	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad realizada. (Ver anexos del programa)

		juego.				
Desarrollo de la Temática: Síndrome de Cronos	Dar a conocer a los usuarios información de la temática, así mismo brindar herramientas para favorecer las relaciones del grupo, el crecimiento personal y mejorar el clima laboral.	<p>ψ Técnica: “Mesa redonda”.</p> <p>Consiste en que el facilitador inicia la mesa redonda en la cual se presentara: Una breve introducción del tema que se va a tratar. Se explicará el desarrollo de la mesa redonda. Luego explicará el orden de intervención de los expositores. Comunica a los participantes que, una vez concluida las intervenciones de cada expositor, pueden formular preguntas.</p> <p>ψ Técnica Temores y motivaciones</p> <p>Consiste en que le facilitador formará grupos de trabajo para que discutan cuales son las motivaciones y expectativas y temores, luego cada grupo debe dibujar una motivación,</p>	<p>Materiales:</p> <p>Diapositiva. Computador a Cañón. Cartulina y plumones Manual del facilitador. (Ver anexos del programa)</p>		1:45 minutos	

expectativa y un temor. Después la darán a conocer a sus demás compañeros lo que dibujaron. De esta manera se logra conocerse unos con otros y darse cuenta que todas las personas tienen miedos mejorando las relaciones entre ellos.

ψ Dinámica

Cambio de expresiones de la cara.

Consiste en que el facilitador los ordena en rueda y los participantes deberán cambiar la expresión de la cara cada vez que el facilitador golpee dos palos entre sí. Hasta que no suene un nuevo toque, las personas deben mantener la expresión congelada.



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



SINDROME DE ESTOCOLMO

Objetivo General: Desarrollar, durante la sesión planificada, diferentes técnicas que permitan a los participantes conocer sobre aspectos relacionados a la temática y disminuir las conductas de apego en el área de trabajo.

Actividad	Objetivo Específico.	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Que los participantes conozcan a las capacitadoras y al igual establecer confianza con los mismos.	<p>Ψ Dinámica: mediante Gafetes</p> <p>“Etiquetas que se mezclan”</p> <p>Consiste en que los participantes anotaran su nombre en un gafete, luego la facilitadoras los revolverán los gafetes entre todos los participantes y ellos buscaran a la persona del nombre que les toco.</p>	<p>Humanos:</p> <p>Participantes en el programa y grupo facilitador.</p>	<p>Capacitador</p> <p>/a</p>	10 min.	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad
Desarrollo del tema: SÍNDROME	Que los participantes puedan conocer	<p>Ψ Técnica:</p> <p>“El Panel”.</p> <p>Consiste en cada uno de los</p>	<p>Materiales:</p> <p>Gafetes de seis</p>		1: 45 min.	realizada. (Ver anexos del programa)

<p>DE ESTOCOLMO</p>	<p>en que consiste el Síndrome de Estocolmo sus causas y consecuencias con el propósito de sensibilizar y modificar la conducta de los beneficiarios en la capacitación.</p>	<p>expositores presenta un punto o aspecto del tema “Síndrome de Estocolmo” así mismo los expositores estarán pendientes para completar o ampliar, si es necesario el punto de vista de los otros. Luego hace preguntas que puedan ayudar a tocar puntos que aún no se han mencionado. Luego al finalizar el tiempo de exposiciones se dará las conclusiones finales y dará paso al grupo de preguntas de los miembros de la capacitación.</p> <p>ψ Dinámica: Nombre: “El retrato perfecto”. Consiste en que cada participante al encontrarse con la persona que observo al principio de la</p>	<p>colores diferentes Lana. Plumones Decoración del local. Carteles. Afiches. Recortes de periódicos. Grabadora. Seis tarjetas para frase. Manual del facilitador (Ver anexos del programa)</p>			
----------------------------	--	---	---	--	--	--

dinámica le exprese sus cualidades, talentos, capacidades, habilidades, gustos, es decir todo lo positivo del participante.

Se hará la Reflexión por parte del grupo facilitador y por los participantes.

Ψ Dinámica:

Nombre: “Discute la frase”

Consiste en que los participantes se formaran en grupo por afinidad y luego a cada grupo se le entregara una frase: “La víctima tiene dos opciones, o convive y por ende se adapta al problema, o coge sus cosas y sale por la puerta grande” para que la discutan hasta encontrar una solución.

La Reflexión será el porqué de esa solución por parte de los participantes.



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



MOBBING

Objetivo General: Brindar a los participantes conocimientos que le permitan identificar a los empleados en sus relaciones laborales aspectos relacionados al mobbing, con el fin de prevenir o disminuir dicha problemática dentro de la Institución “ANDA”.

Actividad	Objetivo Específico	Procedimiento Metodológico	Recursos	Responsables	Tiempo	Evaluación.
Presentación	Que los participantes conozcan a las capacitadoras y al igual establecer confianza con los mismos.	Ψ Dinámica: “Los nombres escritos” Consiste en que las facilitadoras anotaran el nombre de todos los participantes en una tarjeta, luego se reunirán en forma de rueda y pasaran las tarjetas, una de las facilitadoras dirá ALTO y los participantes buscaran a la persona que les toco con el nombre de la tarjeta.	Humanos Facilitador /a Participant es	Capacitador/a	10 min.	Se realizara por medio de un instrumento previamente estructurado con el propósito de conocer sus impresiones acerca de la actividad

					realizada. (Ver anexos del programa)
Desarrollo del tema: MOBING	Que los participantes puedan conocer en que consiste el Mobbing sus causas y consecuencias con el propósito de modificar la conducta de los beneficiarios en la capacitación.	<p>ψ Técnica: “Mesa redonda”.</p> <p>Consiste en que los facilitadores inician la mesa redonda en la cual se presentara: Una breve introducción del tema que se va a tratar. Se explicará el desarrollo de la mesa redonda.</p> <p>Se explicará el orden de intervención de los expositores.</p> <p>Comunica a los participantes que, una vez concluida las intervenciones de cada expositor, pueden formular preguntas.</p> <p>ψ Técnica: Análisis de Casos de Mobbing en las empresas.</p> <p>Consiste en que cada participante discuta sobre el caso con su grupo que escogerán por afinidad, luego cada</p>	Materiales: Carteles. Hojas de casos. 15 sobres con una estrategia Hoja de papel grande. Tarjetas de preguntas Un dado. Manual del facilitador. (Ver	1: 45 min.	

		<p>grupo expondrá sobre el caso y dará su reflexión sobre el mismo.</p> <p>Ψ Dinámica:</p> <p>Nombre: “El tesoro escondido”</p> <p>Consiste en que a los participantes van a ir encontrando pistas por todo el local con el propósito de encontrar estrategias de cómo se debe actuar en caso de ser víctima de acoso o mobbing laboral, luego ellos tendrán que enumerar que se debe hacer primero y después para que logren reflexionar sobre cada estrategia.</p>	<p>anexos del programa)</p>			
--	--	--	-----------------------------	--	--	--





UNIVERSIDAD DE EL SALVADOR

FACULTAD DE CIENCIAS Y HUMANIDADES

DEPARTAMENTO DE PSICOLOGÍA



MANUAL DEL FACILITADOR

Facilitadoras:

BURGOS BATRES, SILVIA GUADALUPE

CASTILLO SANTOS, KENY BEATRIZ

MONGE GUARDADO, MAYRA LIZETH



La inteligencia emocional es la capacidad de comprender emociones y conducirlas, de tal manera que se puede utilizarlas para guiar la conducta y los procesos de pensamiento, para producir mejores resultados.

La naturaleza de la inteligencia emocional

Las características de la llamada inteligencia emocional son: la capacidad de motivarnos a nosotros mismos, de perseverar en el empeño a pesar de las posibles frustraciones, de controlar los impulsos, de diferir las gratificaciones, de regular nuestros propios estados de ánimo, de evitar que la angustia interfiera con nuestras facultades racionales y la capacidad de empatizar y confiar en los demás.

Beneficios de la inteligencia emocional.

- Incrementa la autoconciencia
- Favorece el equilibrio emocional.
- Fomenta las relaciones armoniosas.
- Potencia el rendimiento laboral.
- Aumenta la motivación y el entusiasmo.
- Otorga capacidad de influencia y liderazgo.
- Mejora la empatía y las habilidades de análisis social.
- Aumenta el bienestar psicológico.
- Facilita la buena salud.
- Brinda defensas para la reacción positiva a la tensión y el stress.



ESTRÉS LABORAL

Estrés puede definirse como un estímulo o como respuesta. En la definición de estímulo, “el estrés es una característica o suceso que genera una consecuencia perturbadora”

En una definición de respuesta, “el estrés se percibe en parte como respuesta a algún estímulo, llamado estresor”. Un estresor es un suceso o situación externo potencialmente perjudicial o amenazador.

Tipos de Estrés

- a) Estrés positivo
- b) Estrés negativo
- c) Estrés laboral

Síntomas del estrés laboral

El estrés se constituye como una reacción compleja. Por lo que los síntomas asociados a esta reacción se reflejan a nivel fisiológico, psicológico y motor.

Síntomas fisiológicos	Síntomas Psicológicas	Síntomas motoras o conductuales
Sudoración	Preocupación	Evitación de situaciones temidas.
Tensión Muscular	Inseguridad	Fumar, comer o beber en exceso.
Palpitacion	Dificultad para decidir	Intranquilidad motora (movimientos repetitivos rascarse, tocarse, etc.),
Taquicardia	Miedo	Ir de un lado para otro sin una finalidad concreta
Temblor	Dificultades para pensar,	Tartamudear
Dificultades respiratorias	Temor a la pérdida del	Morderse las uñas

	control	
Sequedad de boca	Temor a que se den cuenta de nuestras dificultades	
Mareo	Pensamientos negativos sobre uno mismo.	
Dificultades respiratorias	Pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros	
Dolores de cabeza	Dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.	
Nauseas	Temor a la pérdida del control	

Como Combatir el Estrés.

El planteamiento idóneo para abordar el estrés laboral en una organización de trabajo sería prevenir las causas que originan el fenómeno (estresores). Además de actuar sobre las causas también se podría dotar a los trabajadores/as de la organización de estrategias de adaptación sobre aspectos difícilmente abordables mediante medidas organizativas. Los pasos a seguir en la intervención hacia la organización son:

1. Compromiso de la dirección, concienciación sobre el fenómeno.
2. Identificación, análisis y valoración de las causas que pueden provocar el estrés (sobrecarga de trabajo, repetitividad del trabajo, falta de participación, ambigüedad rol, etc.)
3. Estudio y propuesta de soluciones
4. Diseñar la intervención (cómo, dónde, cuándo, quién)
5. Llevar a cabo la intervención y una vez llevada a cabo habría que hacer un



SATISFACCIÓN LABORAL

La satisfacción es aquella sensación que el individuo experimenta al lograr el restablecimiento del equilibrio entre una necesidad o grupo de necesidades y el objeto o los fines que las reducen. Es decir, satisfacción, es la sensación del término relativo de una motivación que busca sus objetivos.

❖ **La Satisfacción en el trabajo:**

Para muchos autores, la satisfacción en el trabajo es un motivo en sí mismo, es decir, el trabajador mantiene una actitud positiva en la organización laboral para lograr ésta. Para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

Mediante el estudio de la satisfacción, los directivos de la empresa podrán saber los efectos que producen las políticas, normas, procedimientos y disposiciones generales de la organización en el personal. Así se podrán mantener, suprimir, corregir o reforzar las políticas de la empresa, según sean los resultados que ellos están obteniendo.

❖ **Características personales relacionadas con la satisfacción en el empleo**

El Sexo

Según Morse (1953) se ha reportado un nivel general más elevado de satisfacción con el empleo entre las mujeres que entre los hombres. De acuerdo a su estudio, por lo general el trabajo es un elemento menos absorbente en la vida de la mujer y, por lo tanto, tiene una importancia relativamente menor para su posición dentro de la comunidad.

La Inteligencia

El nivel de la inteligencia que un empleado posea, en si mismo, no es un factor determinante de satisfacción o descontento en el empleo. Sin embargo, la inteligencia de un

empleado si tiene una importancia considerable en relación con la naturaleza del trabajo que ejecuta. Los empleados para quienes el trabajo no representa un desafío suficiente, o que desempeñan actividades que son demasiado exigentes para sus capacidades intelectuales, se sienten a menudo descontentos con su labor.

Adaptación personal

No hay duda que los individuos bien adaptados se conforman en efecto, con frecuencia, a las presiones de la sociedad y de algún grupo. Sin embargo, su conformidad debe considerarse como evidencia a favor de la adaptación personal, pero no idéntica a ella. La persona bien adaptada es la que, después de examinar el pro y el contra, puede considerarse en libertad de ser disidente si dicho comportamiento es el que mejor satisface a sus necesidades fundamentales y no priva a los demás de su derecho a satisfacer las suyas.

Factores de situación relacionados con la satisfacción en el empleo

De acuerdo a Gruenfield (1962), uno de los procedimientos típicos que se utilizan para esta clase de estudios requiere que los empleados estudien una lista de características de empleos y que les adjudiquen rango o clasificación de acuerdo con la importancia que tengan para ellos. Una de las conclusiones más importantes de dichos estudios es que con frecuencia ni los funcionarios ejecutivos ni los líderes gremiales comprenden bien las necesidades de los empleados.

Factores de situación específicos

Esto se encuentra referido a las actitudes de los empleados con respecto a aspectos del ambiente del empleo y del trabajo:

- *Pago.*
- *Seguridad del Empleo.*
- *Participación y reconocimiento personal.*
- Posición profesional:
- *Supervisión:*



Según describen Whittaker & Whittaker (1991) la motivación "Es una palabra utilizada para comprender las condiciones o estados que activan o dan energía al organismo, que llevan una conducta dirigida hacia determinados objetivos" (p. 419), esto se refiere a la fuerza impulsora que hace que nosotros queramos hacer determinada acción para lograr un objetivo específico, por ejemplo para sentir el deseo de superación personal es necesario estar motivado ya que es una fuerza interna que nos impulsa a hacer algo.

❖ Tipos de motivación:

Motivación por logro: Lahey (1999) describió "la motivación por logro como la necesidad Psicológica de alcanzar el éxito en los estudios" un ejemplo es lograr graduarse, la persona pone todo su esfuerzo, empeño y dedicación para lograr su objetivo que es lograr ser un profesional, su motivación es obtener ese título.

Motivación social: "Las normas morales, las leyes, las costumbres, las ideologías y la religión, influyen también sobre la conducta humana"(Davidoff, 1979)

Motivación por competencia: Según Mora (1999) "la motivación es el producto de la ambición", mientras una persona espera más el alcanzar un objetivo se demuestra que es una persona ambiciosa que espera mucho más que lo que podría obtener.

Motivación por afiliación: El ser humano esta hecho para relacionarse con los demás seres así como expresa Lahey (1999) la "Motivación por afiliación es: la necesidad de estar con otras personas y tener relaciones personales"

Motivación por autorrealización: Maslow (1943,1970, citado en Cohen & Swerdlik, 2000), ha establecido una jerarquía teórica de las necesidades humanas la cual está formada por escalones constituidos en forma jerárquica; en la que demuestra que los seres humanos tenemos prioridades a atender por ejemplo ante toda necesidad lo primero que

satisfacemos son las necesidades fisiológicas luego el sentirme seguro que no estemos en peligro y así una necesidad conduce a otra necesidad en la jerarquía.

A continuación se detalla la jerarquía de Maslow en orden empezando por la base:

- Fisiológica: hambre, sed, etc.
- Seguridad: sentirse fuera de peligro.
- Pertenencia y amor: ser aceptado y pertenecer a un grupo.
- Estima: ser reconocido por los demás.
- Cognoscitiva: capacidad de conocer y explorar.
- Estética: percepción que tenemos de belleza, armonía apariencia agradable a la vista.
- Autorrealización: alcance de logros, de objetivos planteados con respecto a su potencial.

Motivación por poder: ¿A quien no le gusta mandar a los demás y tener la autoridad para hacerlo? Muchos de nosotros en más de alguna ocasión hemos tratado de hacer bien las cosas en el trabajo para lograr ser el líder y no organizar todo sino que otro lo haga por uno. "Estar en posición de autoridad respecto a otros" (González, 2000).

Factores extrínsecos e intrínsecos La motivación también puede ser debida a factores intrínsecos y factores extrínsecos. Los primeros vienen del entendimiento personal del mundo y los segundos vienen de la incentivación externa de ciertos factores.

Factores extrínsecos pueden ser: El dinero, El tiempo de trabajo, Viajes, Coches, Cenas, Bienes materiales.

Existen tres factores intrínsecos importantes.

- Autonomía: el impulso que dirige nuestras vidas, libertad para tener control sobre lo que hacemos.
- Maestría: el deseo de ser mejor en algo que realmente importa.
- Propósito: la intención de hacer lo que hacemos por servicio a algo más grande que nosotros mismos.



❖ **Características de las personas resilientes**

Las personas resilientes poseen tres características principales: saben aceptar la realidad tal y como es; tienen una profunda creencia en que la vida tiene sentido; y tienen una inquebrantable capacidad para mejorar.

Además, presentan las siguientes habilidades:

- Son capaces de identificar de manera precisa las causas de los problemas para impedir que vuelvan a repetirse en el futuro.
- Son capaces de controlar sus emociones, sobre todo ante la adversidad y pueden permanecer centrados en situaciones de crisis.
- Saben controlar sus impulsos y su conducta en situaciones de alta presión.
- Tienen un optimismo realista. Es decir, piensan que las cosas pueden ir bien, tienen una visión positiva del futuro y piensan que pueden controlar el curso de sus vidas, pero sin dejarse llevar por la irrealidad o las fantasías.
- Se consideran competentes y confían en sus propias capacidades.
- Son empáticos. Es decir, tienen una buena capacidad para leer las emociones de los demás y conectar con ellas.
- Son capaces de buscar nuevas oportunidades, retos y relaciones para lograr más éxito y satisfacción en sus vidas.

❖ **Los beneficios de la Resiliencia** Las personas más resilientes:

- Tienen una mejor autoimagen

- Se critican menos a sí mismas
- Son más optimistas
- Afrontan los retos
- Son más sanas físicamente
- Tienen más éxito en el trabajo o estudios
- Están más satisfechas con sus relaciones
- Están menos predispuestas a la depresión

❖ **Qué contribuye a que una persona sea más resiliente**

El apoyo emocional es uno de los factores principales. Tener en tu vida personas que te quieren y te apoyan y en quien puedes confiar te hace mucho más resiliente que si estás solo. Permitirte sentir emociones intensas sin temerlas ni huir de ellas, y al mismo tiempo ser capaz de reconocer cuándo necesitas evitar sentir alguna emoción y centrar tu mente en alguna distracción. No huir de los problemas sino afrontarlos y buscar soluciones. Implica ver los problemas como retos que puedes superar y no como terribles amenazas. Tomarte tiempo para descansar y recuperar fuerzas, sabiendo lo que puedes exigirte y cuándo debes parar. Confiar tanto en ti mismo como en los demás.

¿Cómo puede la empresa ayudar a sus recursos humanos a ser resilientes? De una manera proactiva, las personas involucradas, sean trabajadores o directivos podrían intervenir de la siguiente manera:

1. Fortaleciendo los vínculos entre las personas, enriqueciendo los puntos de acuerdo existentes.
2. Fijando límites, consensuados con los trabajadores, claros y firmes para el funcionamiento laboral.
3. Enseñando habilidades de convivencia, que incluyan la cooperación, manejo del estrés, entre otros.
4. Siendo capaces de brindar apoyo a las personas, lo que implica respaldar a los otros, motivar, apreciar los aciertos de los demás, mirar los errores o faltas como transitorios, fortalecer la comunicación.



La empatía es una destreza básica de la comunicación interpersonal, ella permite un entendimiento sólido entre dos personas, en consecuencia, la empatía es fundamental para comprender en profundidad el mensaje del otro y así establecer un dialogo. Esta habilidad de inferir los pensamientos y sentimientos de otros, genera sentimientos de simpatía, comprensión y ternura.

Por ello la empatía es algo así como nuestro radar social, el cual nos permite navegar con acierto en el propio mar de nuestras relaciones. Si no le prestamos atención, con seguridad equivocaremos en rumbo y difícilmente arribaremos a buen puerto. Revisemos ahora con detenimiento en qué nos es útil.

No es raro que se crea comprender al otro sólo en base a lo que notamos superficialmente. Pero lo peor puede venir al confrontar su posición con la nuestra y no “ver” más allá de nuestra propia perspectiva y de lo aparentemente “evidente”.

Habilidad de la Empatía:

Es demostrar al otro que entendemos lo que dice y porqué lo dice. Que comprendemos su marco de referencia y como percibe e interpreta la realidad. Que captamos sus sentimientos y la experiencia vital a la basesu acción o punto de vista. Es poner entre paréntesis nuestra manera de ver y tratar de comprender al otro en su realidad. No es identificarnos con el otro.

¿Cuándo expresar empatía?

- Es cardinal en las relaciones de ayuda, cooperación y compañerismo.
- Comprender en profundidad el mensaje del otro y establecer un diálogo significativo. “Nos ponemos en los zapatos de otro”

¿Cómo demostrar empatía?

- Al disponernos física y psicológicamente a atender mensajes básicos o centrales de su discurso; estar alerta a sus señas corporales de tensión, resistencia y aceptación.
- Manteniendo la cordialidad sin eludir los temas importantes; demostré que seguimos su discurso, dispuestos a abordar todo lo que el considera importante.
- Responderemos a sus mensajes centrales comunicando explícitamente
- Lo que captamos de lo que el siente y expresa, y como nos ha llegado.
- Luego atendemos a su reacción, así como a sus señas corporales que confirman o niegan la exactitud de nuestro entendimiento de su situación.
- No evaluarlo, juzgarlo o descalificarlo. Comprenderlo poniéndonos en su lugar y si

❖ **Características de una persona empática:**

Una persona es empático, cuando logra lo siguiente, a saber:

- Se ajusta a las situaciones.
- Sabe escuchar atentamente, pero mejor aún sabe cuándo debe hablar.
- Influencia y a la vez regula las emociones de otra persona.
- Escucha con atención, y está dispuesta a discutir los problemas existentes.
- Es abierta y a la vez flexible a las ideas.
- Apoya y ayuda desinteresadamente.
- Es solidaria.
- Recuerda los problemas y le da una solución factible.
- Propicia el trabajo en equipo.
- Alienta la participación y la cooperación
- Orienta y enseña.
- No se impone nunca a la fuerza.
- Confía en su equipo de trabajo, y en los individuos.
- Estimula las decisiones de grupo.



- Se comunica abiertamente con las demás personas. Comunicar etimológicamente se refiere a compartir o intercambiar. Se trata de un proceso de interacción o transacción entre dos o más elementos de un sistema.

Funciones de la Comunicación (en una institución).

- **Control:** actúa para controlar el comportamiento de los miembros en varias formas. Las organizaciones tienen jerarquías de autoridad y lineamientos formales que requieren el comportamiento por parte de los empleados. Pero la comunicación informal también controla el comportamiento.
- **Motivación:** La comunicación fomenta la motivación al aclarar a los empleados lo que se debe hacer, lo bien que lo hacen etc.
- **Expresión emocional:** La comunicación es fundamental dentro del grupo, así los miembros muestran sus frustraciones y sus sentimientos de satisfacción.
- **Información:** La comunicación proporciona información que los individuos y grupos necesitan para tomar decisiones así transmiten datos y evalúan opciones alternativas.

¿Cómo lograr una comunicación eficaz?

- Claridad interna en el transmisor.
- Apertura y capacidad en el receptor.
- Que no existan ruidos o impedimentos físicos o psicológicos.
- Ausencia de temores y prejuicios.
- Manejo de un mismo lenguaje y contexto psicosocial.
- Expresión clara y precisa de los mensajes.

TIPOS DE COMUNICACIÓN 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.

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?. Existen grandes diferencias. El oír es simplemente percibir vibraciones de sonido. Mientras que escuchar es entender, comprender o dar sentido a lo que se oye. La escucha efectiva tiene que ser necesariamente activa por encima de lo pasivo. La escucha activa se refiere a la habilidad de escuchar no sólo lo que la persona está expresando directamente, sino también los sentimientos, ideas o pensamientos que subyacen a lo que se está diciendo. Para llegar a entender a alguien se precisa asimismo cierta empatía, es decir, saber ponerse en el lugar de la otra persona.

Habilidades para la escucha activa:

- Mostrar empatía.
- Parafrasear.
- Emitir palabras de refuerzo o cumplidos.
- Resumir:

LA ASERTIVIDAD

Principio básico de la asertividad

Respeto por los demás y por uno mismo: Tratar a los otros con respeto es simplemente considerar sus derechos humanos básicos, que no es el tener condescendencia para no cuestionar lo que otros piensan o hacen.

Ventajas de ser asertivo

- Tener la capacidad de defender los propia defender los propios derechos dando cabida a los intereses y derechos de otras personas.
- Ser honesto con sí mismo y con los demás.
- Poder de comunicar las opiniones de manera directa, sin dar lugar a malos entendidos.
- Ser auto-afirmativo sin sentirse culpable, ni perder el cariño de los demás.
- Poder de mantener amistades y conversaciones con familiares y amigos.



Qué es trabajar en equipo

Es un número reducido de personas con capacidades complementarias, comprometidas con un propósito, un objetivo y un planeamiento común, con responsabilidad mutua compartida.

De por sí la palabra "equipo" implica la inclusión de más de una persona, lo que significa que el objetivo planteado no puede ser logrado sin la ayuda de todos sus miembros, sin excepción.

¿Por qué trabajar en equipo?

El éxito de las empresas depende, en gran medida, de la compenetración, comunicación y compromiso que pueda existir entre sus empleados. Cuando éstos trabajan en equipo, las actividades fluyen de manera más rápida y eficiente. Sin embargo, no es fácil que los miembros de un mismo grupo se entiendan entre sí con el objeto de llegar a una conclusión final.

Las características indispensables en un equipo de trabajo son:

1. **Un propósito claro.** Compartir un mismo propósito, misión o meta. El equipo distingue entre objetivos de corto y largo plazo y tiene que tener un plan para cada uno. La visión, misión y objetivos han sido definidas y existe un compromiso en común hacia estos objetivos.
2. **Entendimiento de los roles y estructura del equipo.** Los roles de los miembros del equipo son entendidos por todos. Los miembros del equipo tienen en claro lo que se espera de ellos y el rol de los otros miembros. Las tareas son asignadas por los mismos miembros del equipo. El liderazgo es compartido y el problema del control ha sido resuelto para la satisfacción del equipo.

3. **Un excelente desempeño.** El equipo da lo mejor de sí. Los proyectos son diseñados y realizados de acuerdo a una agenda en común. La calidad y cantidad de resultados del equipo es elevada y se ve el impacto positivo en la organización.

4. **Uso efectivo de la diversidad.** El equipo tiene una composición balanceada de géneros, culturas, edades y experiencias. El equipo busca activamente y da la bienvenida a nuevos miembros que suman diversidad. El equipo está formado por gente con una amplia gama de habilidades, conocimientos y actitudes.

5. **Resolución de problemas y toma de decisiones.** El equipo se esfuerza en tomar decisiones que son aceptables para todos o la mayoría de sus miembros. Las diferencias de opinión se discuten abiertamente y las decisiones son tomadas a través de un consenso. Los miembros del equipo colaboran por igual para tomar decisiones.

6. **Relaciones externas.** El equipo utiliza su tiempo en desarrollar relaciones clave, movilizar recursos y construir credibilidad con stakeholders importantes en otras áreas de la organización. El equipo es consciente del poder de algunas personas en posiciones que podrían facilitarle alcanzar sus objetivos.

7. **Autoevaluación.** Periódicamente el equipo debe examinar cuan bien está funcionando y que podría estar interfiriendo con su efectividad. El equipo podría solicitar asistencia externa para una evaluación honesta de los procesos y efectividad del equipo.

Ventajas del trabajo en equipo:

Entre las ventajas esenciales que presentan el compañerismo y el trabajo en equipo, tanto para los individuos como para las organizaciones, se encuentran:

- ✓ Para los individuos el trabajo en equipo es ser confiable trabajar por igual para lograr algo grande y satisfactorio
- ✓ Se trabaja con menos tensión al compartir los trabajos más duros y difíciles.
- ✓ Se comparte la responsabilidad al buscar soluciones desde diferentes puntos de vista.
- ✓ Se reducen los tiempos en las investigaciones al aportar y discutir en grupo las soluciones.



TOMA DE DECISIONES

La toma de decisiones es el proceso mediante el cual se realiza una elección entre las opciones o formas para resolver diferentes situaciones de la vida en diferentes contextos: a nivel laboral, familiar, sentimental, empresarial. La toma de decisiones consiste, básicamente, en elegir una opción entre las disponibles, a los efectos de resolver un problema actual o potencial (aun cuando no se evidencie un conflicto latente).

Proceso de toma de decisiones

Identificar y analizar el problema

Esta etapa consiste en comprender la condición del momento y de visualizar la condición deseada, es decir, encontrar el problema y reconocer que se debe tomar una decisión para llegar a la solución de este. El problema puede ser actual, porque existe una brecha entre la condición presente real y la deseada, o potencial, porque se estima que dicha brecha existirá en el futuro.

Para ello es imprescindible la formulación de la pregunta inicial, pues constituye el punto de partida de toda decisión. el mundo de los negocios se ve abrumado por un número infinito de decisiones que han de ser tomadas a cada momento y que, en gran medida, determinarán el rumbo que tomen las empresas. De este modo, la información que se obtiene debe ser rica, variada y relevante, a la vez que debe provenir de diversas fuentes y a través de formas distintas (verbales, estadísticas, datos, etc.)

Y dentro de este ámbito, los métodos cuantitativos se tornan como algunas de las herramientas más confiables a la hora de basar una decisión gracias a su capacidad de gestionar, procesar y analizar datos de manera rápida y eficaz

Identificar los criterios de decisión y ponderarlos: Consiste en identificar aquellos aspectos que son relevantes al momento de tomar la decisión, es decir, aquellas pautas de las cuales depende la decisión que se tome. La ponderación, es asignar un valor relativo a la importancia que tiene cada criterio en la decisión que se tome, ya que todos son importantes pero no de igual forma.

Definir la prioridad para atender el problema: La definición de la prioridad se basa en el impacto y en la urgencia que se tiene para atender y resolver el problema. Esto es, el impacto describe el potencial al cual se encuentra vulnerable, y la urgencia muestra el tiempo disponible que se cuenta para evitar o al menos reducir este impacto.

Generar las opciones de solución: Consiste en desarrollar distintas posibles soluciones al problema. Si bien no resulta posible en la mayoría de los casos conocer todos los posibles caminos que se pueden tomar para solucionar el problema, cuantas más opciones se tengan va ser mucho más probable encontrar una que resulte satisfactoria.

Evaluar las opciones: Consiste en hacer un estudio detallado de cada una de las posibles soluciones que se generaron para el problema, es decir mirar sus ventajas y desventajas, de forma individual con respecto a los criterios de decisión, y una con respecto a la otra, asignándoles un valor ponderado. En esta etapa del proceso es importante el análisis crítico como cualidad del tomador de decisiones.

Elección de la mejor opción: En este paso se escoge la opción que según la evaluación va a obtener mejores resultados para el problema. Existen técnicas (por ejemplo, análisis jerárquico de la decisión) que nos ayudan a valorar múltiples criterios.

Aplicación de la decisión: Poner en marcha la decisión tomada para así poder evaluar si la decisión fue o no acertada. La implementación probablemente derive en la toma de nuevas decisiones, de menor importancia.

Evaluación de los resultados: Después de poner en marcha la decisión es necesario evaluar si se solucionó o no el problema, es decir si la decisión está teniendo el resultado esperado o no.

LIDERAZGO



El liderazgo ha sido definido como la "actividad de influenciar a la gente para que se empeñe voluntariamente en el logro de los objetivos del grupo". Asimismo se entiende como la capacidad de tomar la iniciativa, gestionar, convocar, promover, incentivar, motivar y evaluar a un grupo o equipo.

Tipos de liderazgo

En opinión de expertos en Desarrollo Organizacional, existen muchos tipos de liderazgo. En opinión de otros, no es que existan varios tipos de liderazgo: el liderazgo es uno y, como los líderes son personas (individuos con características personales definidas), las clasificaciones corresponden a la forma como ejercen o han adquirido la facultad de dirigir, circunstancia que no necesariamente implica que sea un líder.

- *Líder carismático*: es el que tiene la capacidad de generar entusiasmo. Es elegido como líder por su manera de dar entusiasmo a sus seguidores. Tienden a creer más en si mismos que en sus equipos y esto genera problemas, de manera que un proyecto o la organización entera podrían colapsar el día que el líder abandone su equipo.
- *Líder tradicional*: es aquél que hereda el poder por costumbre o por un cargo importante, o que pertenece a un grupo familiar de élite que ha tenido el poder desde hace generaciones. Ejemplos: un reinado.
- *Líder legítimo*: Podríamos pensar en "líder legítimo" y "líder ilegítimo". El primero es aquella persona que adquiere el poder mediante procedimientos autorizados en las normas legales, mientras que el líder ilegítimo es el que adquiere su autoridad a través del uso de la ilegalidad. Al líder ilegítimo ni siquiera se le puede considerar líder, puesto que una de las características del liderazgo es precisamente la capacidad de convocar y convencer, así que un "liderazgo por medio de la fuerza" no es otra cosa que carencia del mismo. Es una contradicción, *por si* lo único que puede distinguir a un *líder* es que tenga *seguidores*: *sin seguidores no hay líder*.

Según la relación entre el líder y sus seguidores

- Liderazgo dictador: fuerza sus propias ideas en el grupo en lugar de permitirle a los demás integrantes a hacerse responsables, permitiéndoles ser independientes. Es inflexible y le gusta ordenar. Destruye la creatividad de los demás.
- Liderazgo autocrático: el líder es el único en el grupo que toma las decisiones acerca del trabajo y la organización del grupo, sin tener que justificarlas en ningún momento. Los criterios de evaluación utilizados por el líder no son conocidos por el resto del grupo. La comunicación es unidireccional: del líder al subordinado.
- Liderazgo democrático: el líder toma decisiones tras potenciar la discusión del grupo, agradeciendo las opiniones de sus seguidores. Los criterios de evaluación y las normas son explícitas y claras. Cuando hay que resolver un problema, el líder ofrece varias soluciones, entre las cuales el grupo tiene que elegir.
- Liderazgo onomatopéyico: el líder, a la vez que reflexiona sobre la visión que ha de mover al grupo liderado hacia su objetivo deseado, se expresa a través de simples onomatopeyas verbales que favorecen notablemente el entusiasmo del grupo.
- Liderazgo paternalista: no tiene confianza en sus seguidores, comúnmente toma la mayor parte de las decisiones, entregando recompensas y castigos a la vez. Su labor consiste en que sus empleados trabajen más y mejor, incentivándolos, motivándolos e ilusionándolos a posibles premios si logran el objetivo.
- Liderazgo liberal (*laissez faire*): el líder adopta un papel pasivo, abandona el poder en manos del grupo. En ningún momento juzga ni evalúa las aportaciones de los demás miembros del grupo. Los miembros del grupo gozan de total libertad, y cuentan con el apoyo del líder sólo si se lo solicitan.

Según el tipo de influencia del líder sobre sus subordinados

- Liderazgo transaccional.
- Liderazgo transformacional o carismático.
- Liderazgo auténtico.
- Liderazgo lateral.
- Liderazgo longitudinal.
- Liderazgo en el trabajo.



La autoestima es la autovaloración de uno mismo, de la propia personalidad, de las actitudes y de las habilidades, que son los aspectos que constituyen la base de la identidad personal.

Tipos de autoestima

Autoestima Positiva Está representada en personas seguras de sí mismas que no tienen inconveniente de exhibir sus sentimientos ni en sentir orgullo propio por los logros obtenidos.

Al tener un concepto positivo de uno mismo, se logra confianza y respeto hacia lo que uno es, y tienden a adoptar una actitud de respeto no sólo con ellos mismos sino con el resto. Las personas con una autoestima positiva son conscientes de sus virtudes pero también reconocen sus limitaciones sin que ello sea motivo de malestar sino, por el contrario, un disparador de progresos.

Autoestima Negativa Una autoestima baja se queda expuesto a todo tipo de inseguridades y surgen así dificultades a la hora de relacionarse, tendencias a ocultar lo que se siente, temores, inestabilidad emocional y un pensamiento pesimista que sólo parece aceptar que el destino reserva únicamente fracasos.

Elementos que conforman la autoestima

1. Auto conocimiento

Es el conocimiento de tu cuerpo, tu historia, tus temores, tus necesidades y habilidades, es decir, las partes físicas y emocionales que te componen. Los papeles que vivimos y con los cuales nos definimos, saber qué pensamos, por qué actuamos y qué sentimos.

2. Auto valoración

Es la capacidad interna para valorar mi forma de pensar, actuar y sentir para ver claramente todo aquello que afecta mis sentimientos y acciones; si nos satisfacen; si son interesantes y enriquecedoras, si nos hacen sentir bien y nos permiten crecer y aprender.

3. Auto Aceptación

Es admitir y reconocer las características que nos conforman, sean agradables o desagradables. La aceptación es el peldaño más pequeño de la autoestima, es lo mínimo que podemos hacer para incrementarla.

4. Autoconcepto

Es atender y satisfacer las propias necesidades, (valores, gustos, intereses), etcétera, para encauzar nuestros esfuerzos en satisfacerlas o por lo menos aceptarlas. Así también el expresar y manejar en forma conveniente sentimientos y emociones sin hacernos daño ni culparnos. Buscar y valorar todo aquello que nos haga sentirnos orgullosos de nosotros mismos.

- **Nivel cognitivo intelectual.**
- **Nivel emocional afectivo.**
- **Nivel conductual.**

Las características de las personas con autoestima positiva son:

- Saben que cosas pueden hacer bien y qué pueden mejorar.
- Se sienten bien consigo mismos.
- Expresan su opinión
- No temen hablar con otras personas.
- Saben identificar y expresar sus emociones a otras personas.
- Les gusta los retos y no les temen.
- Luchan por alcanzar lo que quieren.
- Disfrutan las cosas divertidas de vida, tanto de la propia como de la de los demás.
- Son organizados y ordenados en sus actividades
- Preguntan cuándo algo no lo saben.
- Defienden su posición ante los demás
- Son responsable de sus acciones.



La resistencia al cambio proviene del miedo a lo desconocido o por la expectativa de pérdida de los beneficios actuales. El aspecto visible de la resistencia al cambio de una persona es cómo ella percibe el cambio. El trasfondo es la duda sobre la capacidad de esa persona para enfrentar el cambio que se avecina. En términos prácticos, administrar el cambio significa administrar el miedo de las personas.

Causas de resistencia al cambio

No comprender la resistencia al cambio es posiblemente la más importante de todas las trampas existentes en un proceso de cambio. La resistencia al cambio se encuentra en todos los niveles de una organización. La falta de entendimiento de esto en el mejor de los casos lleva a la frustración y en el peor de los casos a comportamientos disfuncionales, esto es, acciones en contra del cambio, de los iniciadores del cambio y de la propia organización. Los factores motivantes de la resistencia al cambio no responden a una simple relación de causa-efecto, siendo en la mayoría de los casos generados por una compleja interrelación de diversos factores, entre los cuales podemos enumerar los siguientes:

1. Miedo a lo desconocido.
2. Falta de información - Desinformación
3. Factores históricos.
4. Amenazas al estatus.
5. Amenazas a los expertos o al poder.
6. Amenazas al pago y otros beneficios.
7. Clima de baja confianza organizativa.
8. Reducción en la interacción social.
9. Miedo al fracaso.
10. Resistencia a experimentar.
11. Poca flexibilidad organizativa.
12. Aumento de las responsabilidades laborales.
13. Disminución en las responsabilidades laborales.

14. Temor a no poder aprender las nuevas destrezas requeridas.

Cómo evitar la resistencia al cambio

Durante el proceso de cambio organizativo la resistencia al cambio puede darse en diferentes momentos

- Durante el proceso de diseño del cambio.
- Durante el proceso de decisión en el que se escoge el nuevo sistema organizativo.
- Durante el proceso de implementación del cambio organizativo.

El principal objetivo que persigue el estudio de las causas y los efectos de la resistencia al cambio consiste en encontrar los mecanismos para eliminar o reducir esta actitud organizativa.

Las dos medidas que permiten superar el cambio son: hacer un diagnóstico profundo sobre los actores que se resisten al cambio y los motivos que les inducen a ello e, impulsar el cambio de forma transparente, informando e implicando a los distintos sectores de la organización.

Estrategias para eliminar la resistencia al CAMBIO en la vida

Un cambio significa modificar o transformar algo. Estas modificaciones o transformaciones pueden ser en distintos aspectos de tu vida, pueden ser cambios en ti (personales), cambios en las relaciones (pareja, familia, amigos), cambios económicos, cambios culturales, cambios laborales etc.

Los cambios que incluyen pequeñas modificaciones las aceptamos de forma natural, porque no implican dejar las viejas costumbres o salir de ese estado de comodidad en el que muchos suelen caer.

Todo aquello que implique salir de la seguridad, que sea Nuevo para nosotros ocasiona resistencia, muchas personas se resisten al cambio, y se resisten debido a sus propios miedos.



SÍNDROME DE CRONOS

El Síndrome de Cronos Es el temor de algunos trabajadores y profesionales de ser desplazados de sus respectivos puestos de trabajo, razón que lleva a que dichos trabajadores realicen ciertas conductas que “contaminan” a la organización y desmotiva a los empleados que trabajan bajo las órdenes de estas personas. Para no perder el control, el poder ni sus puestos de trabajo, estas personas tienden a impedir que los empleados que tienen bajo su mando puedan expresarse y aportar nuevas ideas como generar nuevos negocios. Estancan de esta manera a los empleados y, al mismo tiempo, a la empresa para la que trabajan.

Esta "enfermedad gerencial" tiene unos síntomas particulares que pueden ser listados de la manera siguiente:

1. Se presenta en cualquier empresa u organización, sin importar su tamaño o función.
2. Es practicada por personas que poseen un cargo de relativa importancia.
3. No importa la edad, sexo o condición del gerente, aunque usualmente ocurre en personas con poca preparación académica y mayor antigüedad.
4. Generalmente las personas que lo presentan poseen un alto nivel de inseguridad, carencia de conocimientos o habilidades.
5. La resistencia a delegar o confiar en otros.
6. La negativa reiterada de un ascenso a alguien que lo merece claramente.
7. Un exceso de agresividad o exigencia con determinadas personas
8. Hostilidad inmediata hacia cualquier posible rival.

Parece lógico pensar que no ha de ser una gestión altamente productiva aquella donde esté presente el Síndrome de Cronos, como característica principal ha de generar desinterés en la ejecución de las labores de los subordinados, afectando su nivel de productividad, como lo expresan Albrigh y Carr cuando explican que los trabajadores necesitan crecer y sentencian que cuando se impide el crecimiento de sus empleados, su desempeño no es el mismo.

Las víctimas del Síndrome Cronos.

Los subordinados que observen la conducta deliberada de su jefe por mantenerlo siempre en la misma condición puede reaccionar de dos formas posibles: expresando su

- a) Expresando su descontento aunque eso implique la consecuente pérdida de su trabajo
- b) Limitándose a comunicar lo estrictamente necesario, en espera de alguna oportunidad donde pueda desligarse de su supervisor.

Recomendaciones ante el síndrome de Cronos.

- Evaluar el estado de ánimo el personal.
- Evaluar el sentido de seguridad y pertenencia de los trabajadores dentro de la cultura empresarial.
- Evaluar el tipo de procesos operativos y humanos como base sustancial de los futuros cambios organizacionales
- Desarrollar una visión una visión a largo plazo con un enfoque por los resultados a través de las personas y no a pesar de ellas.

Estrategias para combatir el síndrome de Cronos.

- Una adecuada gestión de la cultura organizacional a menudo fomenta las relaciones interpersonales estimulantes, trabajo en equipo, intercambio de conocimientos permanente, y mantiene a raya a quienes pretenden crear su micro empresa dentro de la empresa o crear cotos de poder.
- Es altamente recomendable realizar un diagnóstico de clima laboral para poder detectar áreas o personas con conflictos. Mediante la encuesta de clima, anónima, se puede consultar la opinión sobre el Jefe directo y el área en general.
- Fomentar la comunicación, las relaciones interpersonales a través de charlas, encuentros de integración donde todos exponen y comentan sus ideas con total soltura y libertad.
- Un plan de prevención de riesgos laborales o salud ocupacional, para detectar estrés, depresiones, malestares somáticos que provienen de las presiones puede ser un buen aliciente para sobrellevar esta patología.



El síndrome de Estocolmo Laboral, según el Dr. Felix Socorro, es “la conducta de apego, identificación e incluso vinculación psico-emocional del individuo o grupo de éstos a empresas cuyas condiciones de trabajo y/o estilos gerenciales son hostiles, inadecuadas e incluso reprochables”.

El Síndrome de Estocolmo Laboral se diferencia del clínico porque la “víctima” no ha sido forzada o sometida a cautiverio por un tercero, entre otras expresiones asociadas al mismo. Por el contrario, ha ingresado por su entera voluntad y se mantiene atada a ese escenario, ya sea porque es incapaz de concebir su vida sin las presiones, maltratos y limitaciones que encuentra en él, o bien porque es absorbida por una cantidad, a veces inverosímil, de razones que le impiden deshacerse del mismo, independientemente de que en ambos casos observa ventajas dentro del escenario que coinciden con sus expectativas.

Esto quiere decir que existen colaboradores que se han identificado emocionalmente con empresas que ofrecen condiciones inadecuadas de trabajo, maltrato psicológico (e incluso físico) y situaciones de estrés producto de una presión innecesaria que, estando prácticamente en un cautiverio voluntario, prefieren mantener ese estado de angustia y opresión que abandonar el escenario que la causa.

❖ **Entre las razones por las cuales se manifiesta:**

- Como conocen al jefe saben cómo manejar la situación
- Hay pocas posibilidades de encontrar otro empleo en la actualidad
- Con el tiempo uno se acostumbra
- Es el estilo de la empresa
- No hay otras opciones
- Mejor esto que nada
- Me gusta lo que hago, no la empresa

El Síndrome de Estocolmo Laboral es un fenómeno más común de lo que parece; se observa en personas de todo tipo, nivel de educación, diferentes edades y niveles de maduración, por lo general está asociado a baja autoestima, pero su característica más extraordinaria es la identificación con un estilo gerencial que pone en riesgo su salud física, mental y emocional.

❖ **Causas del Síndrome de Estocolmo**

- Tanto el rehén o la víctima como el autor del delito persiguen la meta de salir ilesos del incidente, por ello cooperan.
- Los rehenes tratan de protegerse, en un contexto de situaciones que les resultan incontrolables, por lo que tratan de cumplir los deseos de sus captores.
- Los delincuentes se presentan como benefactores ante los rehenes para evitar una escalada de los hechos. De aquí puede nacer una relación emocional de las víctimas por agradecimiento con los autores del delito.
- Con base en la historia de desarrollo personal, puede verse el acercamiento de las víctimas con los delincuentes, una reacción desarrollada durante la infancia. Un infante que percibe el enojo de su progenitor, sufre por ello y trata de «comportarse bien», para evitar la situación. Este reflejo se puede volver a activar en una situación extrema.
- La pérdida total del control que sufre el rehén durante un secuestro es difícil de asimilar. Se hace más soportable para la víctima convenciéndose a sí misma de que tiene algún sentido, y puede llevarla a identificarse con los motivos del autor del delito.



El mobbing:

Se trata de un tipo de violencia psicológica en el entorno laboral, es decir, una práctica ejercida en las relaciones personales, especialmente en el ámbito laboral, consistente en un trato despectivo y descalificador hacia una persona, con el fin de desestabilizarla psíquicamente.

Características del *mobbing*

- Gritar, avasallar o insultar a la víctima cuando está sola o en presencia de otras personas.
- Asignarle objetivos o proyectos con plazos que se saben inalcanzables o imposibles de cumplir, y tareas que son manifiestamente inacabables en ese tiempo.
- Sobrecargar selectivamente a la víctima con mucho trabajo.
- Amenazar de manera continuada a la víctima o coaccionarla.
- Quitarle áreas de responsabilidad clave, ofreciéndole a cambio tareas rutinarias, sin interés o incluso ningún trabajo que realizar ("hasta que se aburra y se vaya").
- Modificar sin decir nada al trabajador las atribuciones o responsabilidades de su puesto de trabajo.
- Tratarle de una manera diferente o discriminatoria, usar medidas exclusivas contra él, con vistas a estigmatizarlo ante otros compañeros o jefes (excluirlo, discriminarle, tratar su caso de forma diferente, trasladarle a puestos inferiores, rebajarle el sueldo).
- Ignorarlo ("hacerle el vacío") o excluirlo, hablando sólo a una tercera persona presente, simulando su no existencia ("ninguneándolo") o su no presencia física en la oficina, o en las reuniones a las que asiste ("como si fuese invisible").
- Retener información crucial para su trabajo o manipularla para inducirle a error en su desempeño laboral, y acusarle después de negligencia o faltas profesionales.
- Difamar a la víctima, extendiendo por la empresa u organización rumores maliciosos o calumniosos que menoscaban su reputación, su imagen o su profesionalidad.
- Infravalorar o no valorar en absoluto el esfuerzo realizado por la víctima, negándose a evaluar periódicamente su trabajo.

- Bloquear el desarrollo o la carrera profesional, limitando retrasando o entorpeciendo el acceso a promociones, cursos o seminarios de capacitación.
- Ignorar los éxitos profesionales o atribuirlos maliciosamente a otras personas o a elementos ajenos a él, como la casualidad, la suerte, la situación del mercado, etc.

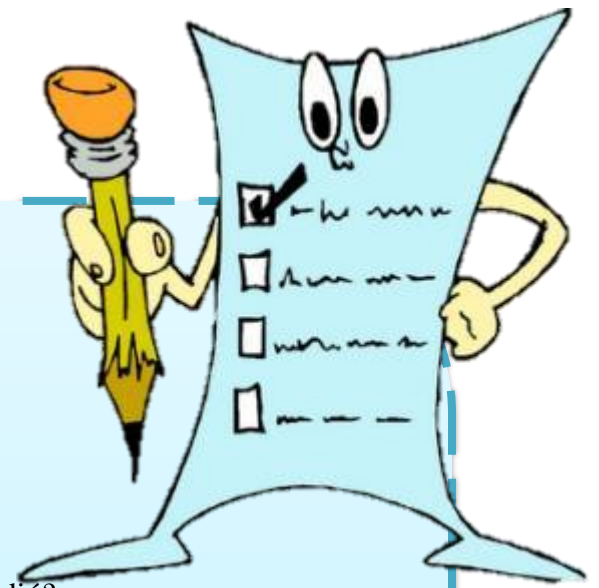
Perfil habitual de la víctima

- Personas que tienen mayor probabilidad de ser envidiadas por sus características personales, sociales o familiares (por su éxito social, su buena fama, inteligencia, apariencia física).
- El *mobbing* suele afectar a trabajadores perfectamente válidos y capaces, bien valorados y creativos. Muy frecuentemente se trata de adultos reconocidos por sus cualidades, de forma que suelen estar, paradójicamente, entre los mejores de la organización.
- En otros casos se debe a haberse resistido la víctima a participar, colaborar o a "mirar a otro lado" mientras se producían "enjuagues", es decir, por aquello que conocen o han presenciado.
- También se elige a la víctima debido a su "juventud", orientación sexual, ideología política, religión, procedencia geográfica, etc.

Perfil del acosador

El fin último del acosador es el "asesinato psicológico" de la víctima, y el motivo principal encubrir la propia mediocridad, todo ello debido al miedo y la inseguridad que experimentan los acosadores hacia sus propias carreras profesionales. De este modo se puede desviar la atención o desvirtuar las situaciones de riesgo para ellos, haciendo de las víctimas verdaderos chivos expiatorios de las organizaciones. La mera presencia de la víctima en el lugar de trabajo desencadena, debido a sus características diferenciales, una serie de reacciones inconscientes, causadas por los problemas psicológicos previos que presentan los hostigadores. En otras ocasiones, el temor procede de la amenaza que supone para éstos el conocimiento por parte de la víctima de situaciones irregulares, ilegales o de fraudes.

HOJA DE EVALUACIÓN



1. ¿De la jornada de capacitación que fue lo que aprendió?

2. ¿Qué fue lo que más le gusto?

3. ¿Qué fue lo que menos le gusto?

4. ¿De lo aprendido que es lo que pondría en práctica?

5. Sugerencia al grupo facilitador para la próxima jornada de capacitación:

TOMARSE UN TIEMPO DE DESCANSO ES SALUDABLE

Del mismo modo que las técnicas de relajación pueden reducir nuestro nivel de estrés, tomarse un respiro en medio de una situación emocionalmente agotadora puede ralentizar nuestras respuestas emocionales.

Debes tener diversas formas para escapar de las presiones del diario vivir y darte espacios en los que puedas descansar y disfrutar.

La recreación es voluntaria, es decir, cada persona es diferente y por ende, se recrea como considera necesario y divertido.

Las actividades recreativas son tan numerosas como los intereses de los seres humanos.

- Arte
- Cultura
- Música
- Deporte
- Baile
- Lectura
- Servicio a la comunidad
- Juegos

Sabías qué.....

La recreación está asociada con el factor intelectual y educativo. Una persona que se mantiene en ambientes relajados y saludables, se desarrolla mejor intelectualmente. El recrearse proporciona una forma de aprendizaje, a través de experiencias propias y de otros.

Recuerda también el establecimiento de relaciones interpersonales adecuadas; el nivel de comunicación que mantienes con los demás es un indicador esencial de cómo estás cuidándote a ti mismo. Estar en compañía con alguien te permite estar bien emocionalmente.

Y DISFRUTA DE TU DÍA DE DESCANSO:



Universidad de El Salvador
Facultad de Ciencias y Humanidades
Departamento de Psicología



MANUAL DEL USUARIO

Estrategias de afrontamiento al estrés con ayuda de la IE

Usuario:

Facilitadoras:

BURGOS BATRES, SILVIA GUADALUPE
CASTILLO SANTOS, KENY BEATRIZ
MONGE GUARDADO, MAYRA LIZETH

ÍNDICE

Presentación	279
Estrés	280
Inteligencia emocional.....	281
Reorientar nuestra energía emocional	282
Lubricación de Articulaciones	283
Alimentación balanceada.....	284
Alimentación contra el estrés.....	285
Practica la Masoterapia	286
Practica la Musicoterapia	287
Practica la Danzaterapia.....	288
Ejes de la Danzaterapia.....	289
Practica el Aromaterapia	290
Velas aromáticas	291
Técnicas de Relajación	293
Aprende a respirar	294
Ejercicios de relajación muscular	295
Ejercicios de relajación	296
Tu postura en tu puesto de trabajo.....	297
Tomarse un tiempo de descanso.....	298

TU POSTURA EN TU PUESTO DE TRABAJO

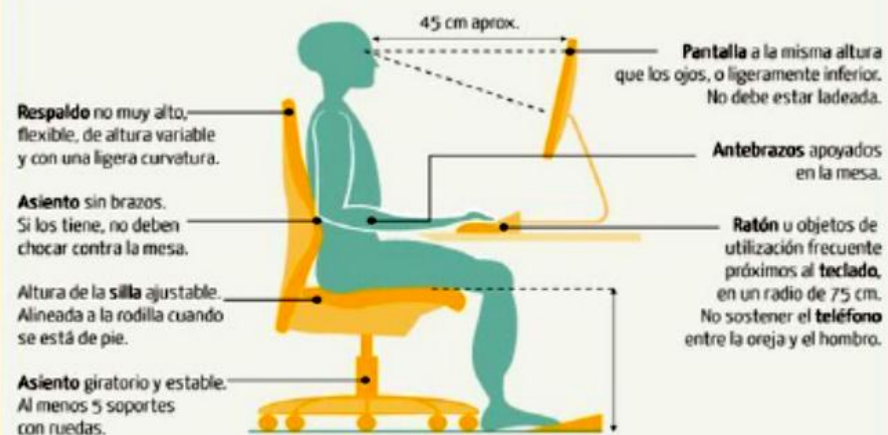
¿Cómo estás sentado frente al computador?

POSICIÓN CORRECTA

POSICIÓN INCORRECTA



CÓMO COLOCAR EL MOBILIARIO Y EL EQUIPO INFORMÁTICO



Al igual puedes practicar los siguientes ejercicios de relajación.

EJERCICIOS PARA PRACTICAR EN LA OFICINA

PAUSAS Y EJERCICIOS DE RELAJACIÓN



Dé un masaje de abajo hacia arriba a su nariz entre su dedo pulgar y el índice

Presione con sus dos dedos pulgares sus párpados durante 3 ó 4 segundos



Coloque sus índices por encima de sus mejillas realizando pequeños masajes circulares

Con la ayuda de su pulgar e índice, presione por encima de sus cejas



Levante la pierna derecha contra su pecho. Mantenga la posición de 5 a 10 segundos y cambie de pierna

Extienda sus brazos por encima de su cabeza y estírese lentamente, inclinándose a cada lado



Inclínese de forma que toque sus pies. Mantenga la posición de 5 a 10 segundos y vuelva lentamente a la posición normal

Estire su pierna derecha y haga pequeños círculos con su tobillo, después cambie de



Coloque sus manos detrás de su nuca y separe sus codos, después relájese

Haga, con su pulgar, pequeños masajes circulares en la palma de la mano



PRESENTACIÓN

La vida acelerada de nuestra época, las demandas laborales, académicas y familiares, pueden ser causantes de la denominada enfermedad del siglo "el estrés"; que puede provocar muchos padecimientos, tantos físicos como psicológicos y emocionales; por ejemplo, gastritis, colitis, alergias, dolores de cabeza, pérdida o aumento de peso, caída del cabello, ansiedad, depresión, baja autoestima, relaciones interpersonales inadecuadas, problemas de comunicación, aislamiento social, entre otras.



Si bien es cierto, que el estrés puede generar muchos padecimientos tanto físicos como psicológicos; en la actualidad se conocen diversidad de técnicas para contrarrestar sus efectos nocivos en nuestra salud; es por eso que el presente manual pretende dar a conocer estrategias que le ayuden a canalizar de manera adecuada el estrés al que estamos sometidos en nuestro diario vivir, utilizando la inteligencia emocional, así como también ejercicios para realizar en tu puesto de trabajo, los masajes, la música, la danza, los aromas, la relajación, y la recreación como soluciones alternativas eficaces y fáciles de implementar.

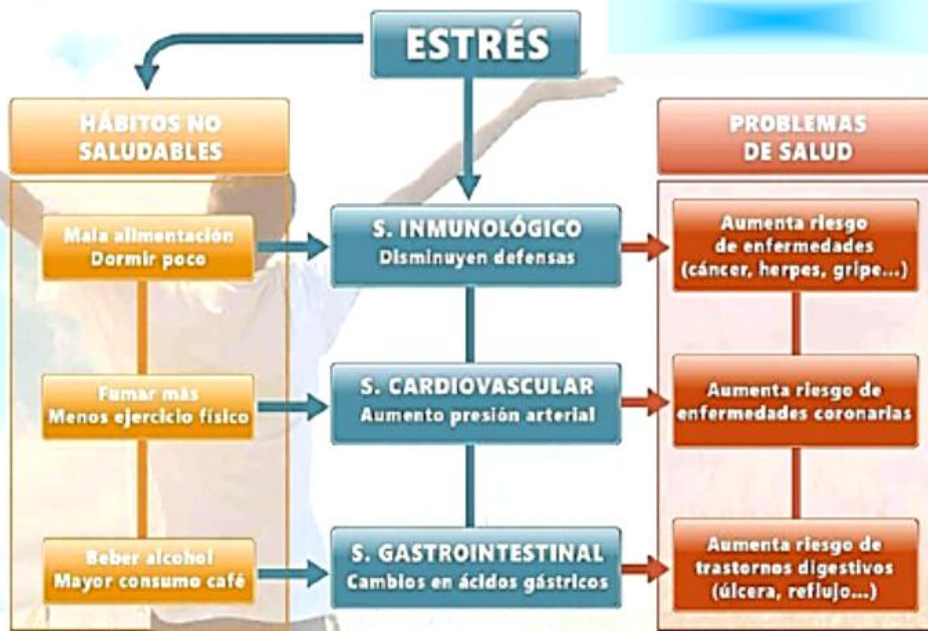


ESTRÉS

Es la "presión o tensión que puedes experimentar por la percepción de un desequilibrio entre la demanda de la situación y tu capacidad personal para responder con éxito a esa demanda, cuando percibes las consecuencias de la resolución como importantes". Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también puede afectar tu salud física.

El estrés te puede causar los siguientes efectos:

Las emociones y el estilo de vida son factores esenciales para la salud



Sabías que?...

- ✓ Las personas con desórdenes emocionales presentan más problemas físicos crónicos
- ✓ Quienes tienen trastornos de ansiedad padecen más enfermedades físicas

**¿Te sientes estresad@?
Encuentra la solución aquí**

Toma un minuto y realiza estos sencillos movimientos para aliviar el estrés

Los siguientes ejercicios de relajación muscular lo puede realizar en su puesto de trabajo, solo tomara unos minutos, recuerda siempre practicar la respiración anteriormente mencionada.

EJERCICIOS DE RELAJACIÓN MUSCULAR



Póngase en cuclillas y, lentamente, acerque la cabeza lo más posible a las rodillas.



Gire lentamente la cabeza de derecha a izquierda.



Apoye su cuerpo sobre la mesa.

Sientese en una silla, separe las piernas, cruce los brazos y flexione su cuerpo hacia abajo.



Ponga sus manos en los hombros y flexione los brazos hasta que se junten los codos.



PRIMERAMENTE TIENES QUE APRENDER A RESPIRAR

APRENDE A RESPIRAR

PARA
ESPANTAR
AL ESTRÉS



INTELIGENCIA EMOCIONAL

La inteligencia emocional es el uso inteligente de las emociones: de forma intencional, hacemos que nuestras emociones trabajen para nosotros mismo, utilizándolas con el fin de que nos ayuden a guiar nuestro comportamiento y a pensar de manera que mejoren nuestros resultados, la puedes utilizar como estrategia que te ayuden a canalizar de manera adecuada el estrés y así para la protección de tu salud y la prevención otras enfermedades.

Los factores básicos involucrados en la mantención de un estado físico y mental saludables que debes tener en cuenta:

Área física

Alimentación: Un antiguo dicho popular dice "dime qué y cómo comes, y te diré quién eres". engloba tres niveles: composición, cantidad y horarios

Actividad física cotidiana: A un nivel que supere la posibilidad del sedentarismo, que puede incluir el caminar, ejercicios, deporte, baile, entre otras actividades.

Recreación: Espacios de esparcimiento, actividades artístico - culturales, paseos.

Prevención de consumos sustancias psicoactivas: como por ejemplo bebidas alcohólicas, tabaco entre otras drogas.

Área mental

Área cognitiva: Desarrollar actividades de resolución (sudoku, crucigramas), estimulación, tales como lectura, escritura de un diario de vida, juegos de mesa, entre otras actividades

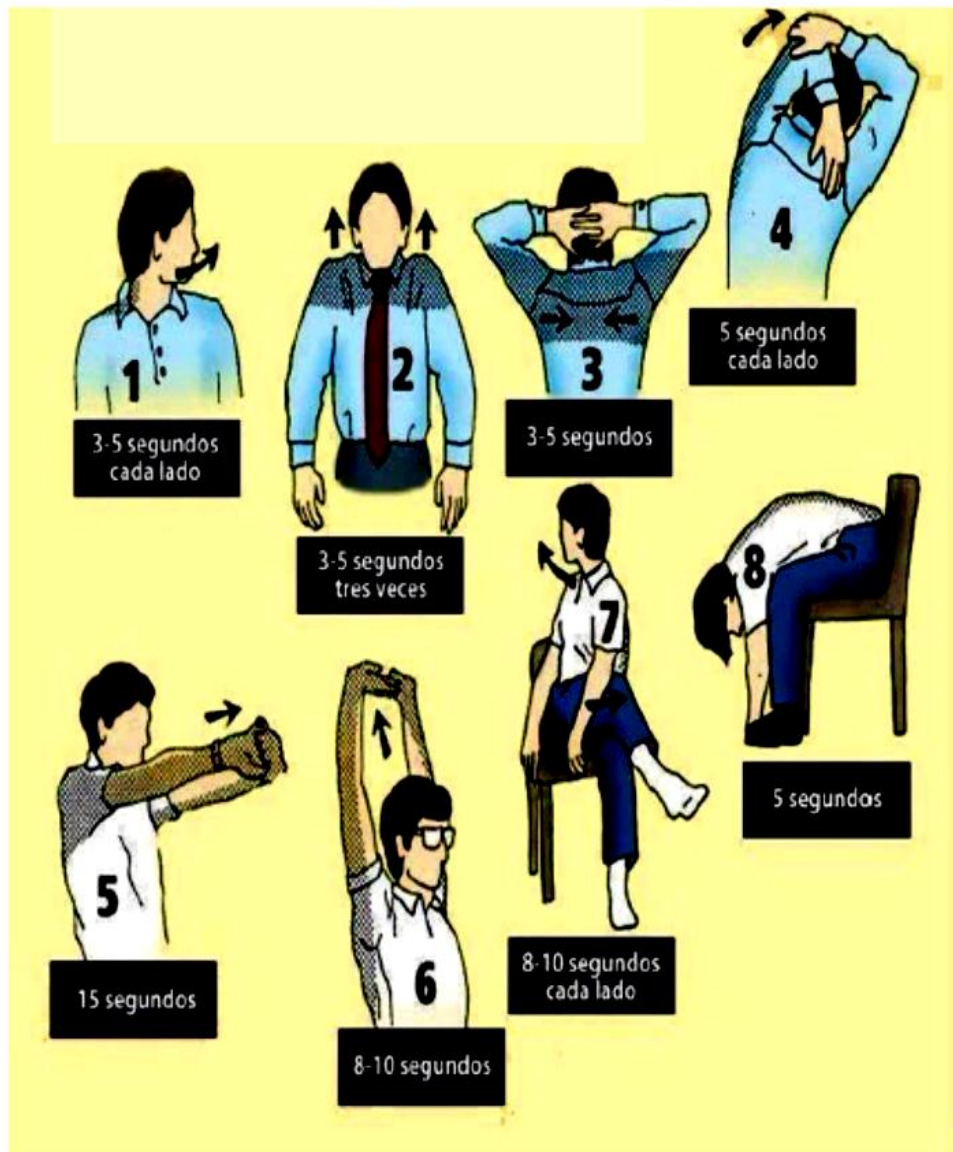
Área afectiva - relacional: Implica en primer lugar el mantener un nivel de comunicación con vínculos importantes, tal que la expresión de afectos y el procurar la resolución constructiva de conflictos sea siempre posible.

En segundo lugar, realizar actividades tales como relajación, meditación u otras que conlleven al cuerpo el alivio a tensiones o malestares

Área conductual: desarrollar una disposición de auto-observación para el manejo y autocontrol de las propias conductas, actitudes y modos de expresión con otros.

REORIENTAR NUESTRA ENERGÍA EMOCIONAL.

Cada vez que experimentamos una emoción intensa, estamos empleando energías. Solemos tensar los músculos y mover más el cuerpo. Nuestro sistema respiratorio y circulatorio trabajan más de prisa y nuestra mente funciona a un ritmo más rápido. Es por eso importante que ejercites tu cuerpo para mantenerte saludable y botar el estrés de la jornada laboral. No es necesario una gran rutina de ejercicios, puedes practicar esta sencilla rutina de estiramiento, no te tomará más de 5 minutos.



TÉCNICAS DE RELAJACIÓN

Estas técnicas te van a controlar y devolver el equilibrio a tu sistema alterado. Así, entre los principales beneficios que traerá la práctica regular de estas podemos mencionar:

Disminuyen la tensión muscular, mejorando el malestar físico.

Equilibran el ritmo cardíaco, y regulan la presión sanguínea.

Mejora el funcionamiento del sistema inmunológico.

Optimiza la oxigenación del cerebro, potenciando procesos cognitivos como la concentración y la memoria.

Modifican los ritmos cerebrales facilitando una sensación de tranquilidad y bienestar, útil para inducir el sueño e incrementar la calidad del descanso.

Mejoran el estado de ánimo e incrementa la sensación de energía y vitalidad.

Entre las principales técnicas de relajación están: la muscular progresiva, Control mental (Meditación). Y junto a ellas pueden utilizarse las técnicas de respiración y visualización.

El objetivo del entrenamiento en relajación va más allá de la mera respuesta de relajación. La relajación también te ayudará en el desarrollo de habilidades cognitivas de enfoque, pasividad y receptividad.



Sándalo	Brinda éxito por medio de la perseverancia. Excelente para la meditación y reflexión.
Azahar	Propiedades relajantes y tranquilizantes. Es muy bueno para ayudar a dormir.
Lavanda y sándalo	Relajante
Jazmín y manzanilla	Ayuda a mejorar el estado de ánimo y alivia el estrés.
Rosa	Tranquilizante
Bergamota	Es un aceite refrescante y ayuda a calmar los nervios. Ayuda a mejorar el estrés, la depresión y la fatiga.
Clavo	Ayuda a la paz mental
Romero	Da vitalidad y energía.
Manzanilla	Alivia el estrés, el insomnio y la depresión, reduce los estados inflamatorios de la piel y el dolor causado por la artritis.
Naranja	Es un excelente anti depresivo y restaura elevando el espíritu, creando una necesidad de bienestar.
Mandarina	Es calmante y sedante, brinda alegría
Cedro	Se utiliza como sedante indicado para el estrés, ideal para la aromaterapia.
Canela	Se caracteriza por ser un afrodisíaco y estimulante mental, sin dejar de lado su poder relajante.
Albahaca	Para la fatiga mental, ayuda a equilibrar el espíritu. Se utiliza para el dolor de cabeza y migrañas.
Vainilla	Anti depresivo, Relajante, Tranquilizante, Calmante, Afrodisíaco, Antiséptico, Balsámico, Cicatrizante, Estimulante, Digestivo, Desodorante.

LUBRICACIÓN DE ARTICULACIONES (C/movimiento 3 veces)

Cabeza



- ◊ mueve la cabeza hacia la derecha y luego hacia la izquierda
- ◊ mueve la cabeza hacia delante y luego hacia atrás
- ◊ gira la cabeza hacia la derecha y luego hacia la izquierda

Hombros



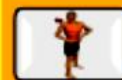
- ◊ muevelos hacia arriba
- ◊ giralos de acuerdo a las agujas del reloj y despues al contrario del sentido de las agujas del reloj.
- ◊ muevelos hacia adelante y atras

Manos



- ◊ estira los brazos y toma la mano derecha en direccion hacia arriba , luego la mano izquierda
- ◊ cierra el puño y mueve las muñecas hacia arriba y abajo.
- ◊ gira la muñera hacia la derecha y despues hacia la izquierda

Torso



- ◊ mueve el torso hacia la derecha y hacia la izquierda

Cintura



- ◊ gira hacia la derecha y despues hacia la izquierda

Rodillas y pies



- ◊ trota tocando la rodilla
- ◊ trota tocando el talón
- ◊ levanta un pie, muevelo hacia arriba y abajo, luego cambia de pie.
- ◊ camina en puntitas
- ◊ Camina con el talón

Puedes encontrar velas aromáticas en : AROMATIKA C.C Feria Rosa Loc 203-252

Phone number(s): (503) 22435139 El gran dolar: C.CMetrocentro S.S. 6ta

etapa, C.C San Luis arriba de ANDA C.C Las Terrazas, C.C Lourdes, Lourdes

ALIMENTACIÓN BALANCEADA

Alimentación balanceada significa ingerir cantidades de grasas, proteínas, carbohidratos, minerales, vitaminas y fibras en la cantidad apropiada, de acuerdo a los requerimientos de cada persona, la cual se consigue mediante una evaluación médica.



Los requerimientos de nutrientes y energía varían de un individuo a otro, están en función de: edad, sexo, nivel de actividad física, además de otros factores como los hábitos, estado de salud y antecedentes genéticos.

CUALQUIERA SEA TU PLAN ALIMENTICIO, DEBES TENER EN MENTE LA SIGUIENTE GUÍA:

Realízate exámenes médicos que te den información de tu cuerpo.

Aliméntate de manera balanceada y equilibrada.

Mantén un peso saludable.

Escoge una dieta baja en grasas saturadas y colesterol.

Selecciona una dieta abundante en verduras, frutas y granos.

Utiliza azúcar de manera moderada.

Regula el consumo de sal y sodio.

Evita o usa moderadamente las bebidas alcohólicas.

Evita el consumo de drogas: tabaco/cigarrillo, nicotina...

TU SALUD NO ES UN JUEGO, MERECE RESPETO Y AMOR.

VELAS AROMATICAS

Las velas aromáticas son ideales para la meditación y la relajación, ayuda a descargar el estrés de una larga jornada, mejora tu estado anímico, mejora el carácter contigo mismo/a y con los demás.

Además, las velas y sus aromas son muy importantes para otros síntomas, como el dolor de cabeza, gripe, malestares del cuerpo, mareos y otros más, los colores de la vela también cuenta, ya que mediante los colores vivos, permiten ante nuestros ojos tener una relajación visual.



Los productos más populares para aromaterapia son:

ACEITES/ FLORES/ VELAS	PROPIEDADES
Menta	Estimula el cerebro ayuda a despejar los pensamientos, una de las esencias de la aromaterapia ideal para un mal día, también alivia malestares estomacales también se puede colocar una gota en la lengua para aliviar mareos y náuseas. Espárzalo en el ambiente o aplíquelo de manera tópica para mejorar su energía
Limón	Este aceite natural rico en antioxidantes es revitalizante y reanimante. Además es estimulante mental, antiséptico, astringente, cicatrizante.
Lavanda	Este es uno de los aceites esenciales de la aromaterapia más usados en el mundo, pues es el más versátil de todos los aceites naturales; es un sedante muy efectivo, se utiliza en problemas de insomnio. Ayuda a balancear estados emocionales como depresiones, calma y es relajante, es bueno para calmar la mente antes de ir a dormir

PRÁCTICA EL AROMATERAPIA

La aromaterapia es un arte muy antiguo que trata de utilizar aromas puros llamados aceites esenciales que ayudan a restablecer el equilibrio y armonía.

Los puedes inhalar y/o aplicar sobre la piel.

Puedes hacer uso de las siguientes técnicas de inhalación:

- ⇒ Inhala los aceites naturales directamente del frasco.
- ⇒ Esparce los aceites naturales mediante un dispositivo que los disperse en el aire como un rocío.
- ⇒ Vierte agua caliente en un tazón y agrega unas cuantas gotas de aceite natural. Acerca tu cara a la parte superior del tazón y cubre tu cabeza y el tazón con una toalla, luego respira lenta y profundamente.

También puedes aplicarlos directamente en la piel:

Coronilla	Sienes
Detrás de las orejas	Cuello
Parte alta de la espalda	Abdomen
Tobillos	Sobre los órganos vitales
Plantas y los empeines de los pies	

Los pasos que debes seguir para la aplicar sobre la piel:

- ⇒ Coloca 2 ó 3 gotas de aceite en la palma de su mano o directamente en la zona donde desea aplicarlo.
- ⇒ Frota las palmas con un movimiento circular y luego masajea el aceite en el punto deseado de la aplicación.



Nota: Los aceites naturales son muy potentes y algunos pueden irritar la

ALIMENTOS CONTRA EL ESTRÉS



ESTRÉS

Cuando estamos estresados se secretan hormonas como el cortisol, adrenalina y noradrenalina que afectan nuestras elecciones de alimentos

CORRECTA ELECCIÓN DE ALIMENTOS

BUEN MANEJO DEL ESTRÉS

Hormonas como la serotonina y endorfinas regulan el sentido del humor y sensación de bienestar

CUANDO ESTÉS ESTRESADO@ ELIGE:



ALIMENTOS QUE PUEDEN TRANQUILIZAR

- Verduras crujientes, el hecho de que un alimento sea crujiente tranquiliza y puede liberar la mandíbula
- Bebidas calientes: elevan la temperatura del cuerpo que se asocia con mayor confort



ALIMENTOS QUE AUMENTAN LA SEROTONINA Y ENDORFINAS

- Chocolate amargo
- Alimentos con **ácido fólico**: espinacas, brócoli
- Alimentos con **vitaminas del complejo B**: almendras, cereales de grano entero, pescados, queso
- Alimentos con **vitamina C**: guayaba, cítricos, fresa, kiwi
- Alimentos con **triptófano**: pollo, leche, queso

El triptófano ayuda a que las endorfinas se eleven

Las vitaminas y minerales son necesarias para transformar los aminoácidos en endorfinas



CARBOHIDRATOS COMPLEJOS

- Dan energía por más tiempo pues su digestión es más lenta:
- Pan integral
 - Avena
 - Cereales integrales para desayuno
 - Arroz integral

Cuando estás **estresado** modera el consumo de:



Cafeína



Alcohol



Bebidas energizantes



+Tips

Hidratar y mantener tu cuerpo activo es básico, mantente hidratado con 8 vasos de agua y 45 min. de ejercicio diariamente



PRÁCTICA LA MASOTERAPIA

Cuando tus músculos se encuentran tensos o han sido sometidos a demasiado esfuerzo acumulan sustancias de desecho que causan dolor, rigidez, e incluso, espasmos musculares. Al incrementar la circulación hacia y desde los músculos, el masaje acelera la eliminación de estas sustancias tóxicas y dañinas; a la vez, el masaje hace que llegue sangre y oxígeno fresco a los tejidos con lo que se aligera el proceso de recuperación de lesiones y de numerosas enfermedades.

Los beneficios que puedes obtener de practicar la masoterapia combinada con la aromaterapia:

- ★ Obtiene la sedación
- ★ Ofrecen claridad y lucidez mental
- ★ Posibilitan el descanso
- ★ Estimula la liberación sustancias llamadas endorfinas que nos dan una sensación de bienestar y ayudan a combatir el dolor.
- ★ Reduce el estrés.
- ★ Combate la depresión y los estados de ánimo negativos.

4 EJES DE LA DANZATERAPIA

Técnica de la danza

Expresar a través de movimientos tu mundo interior, percibir sentimientos corporales y la fusión: estado de ánimo/movimiento.



Imitación

Imita movimiento ajeno para aceptar el mundo del otro y el de ti mismo. Permite expresarte



Improvisación

Bailar por el gusto de bailar, utiliza movimientos y gestos sin planearlos. Siéntete LIBRE.



Creación

Busca el movimiento preciso para poder expresar un sentimiento o una emoción en concreto. Esto mejora tu autoestima.



La danza es un lenguaje que no necesita la palabra, para transformarse en un vehículo de las historias que queremos contar sin hablar.

PRÁCTICA LA DANZATERAPIA

La danzaterapia te ayuda a exteriorizar emociones a través del despertar del cuerpo; se trabajan las tensiones musculares, respiración, postura, movimiento del cuerpo en el espacio en el que te encuentres. Con esta terapia expresas lo que te bloquea en la vida cotidiana, bailando se expresa el miedo, rabia, angustia, dolor y ayuda a disminuir el estrés que tu cuerpo alberga día con día. Cuando exteriorizas estos sentimientos, puedes comprenderlos, eliminarlos o cambiarlos.

Beneficios de la Danzaterapia

- Aumenta la auto-conciencia, la autoestima y la autonomía personal.
- Permite experimentar enlaces entre el pensamiento, sentimientos y acciones.
- Aumentar y ensayar las conductas de afrontamiento adaptativo.
- Expresar y manejar sentimientos abrumadores o pensamientos.
- Maximizar los recursos de la comunicación.
- Proponer un contacto con recursos internos a través del juego que figura en el movimiento creativo.
- Analizar la relación con los demás.
- Vivir la realidad externa a través de los cambios internos.
- Permitir cambios físico, emocional y cognitivos.
- Desarrollar relaciones de confianza.

Es el uso psicoterapéutico del movimiento como proceso que busca integrarte de manera física y emocional.

PRÁCTICA LA MUSICOTERAPIA

Es el manejo de la música y sus elementos musicales con objetivos terapéuticos relevantes, para así satisfacer las necesidades físicas, emocionales, mentales, sociales y cognitivas. Si te interesa saber en qué piezas te puedes apoyar para un determinado caso y quieres practicar la musicoterapia básica en casa, te damos una guía que te puede orientar.

Si quieres lograr:	Debes Escuchar
Relajación	Sonidos de la naturaleza como: música acuática (sonidos de agua como: lluvia, cascada, olas del mar), mezcla entre sonidos naturales y electrónicos. http://www.youtube.com/watch?v=ivDcsqJlmeo&list=PL967DCE83DC441380
Sensación de estabilidad, orden, seguridad. Ambiente propicio para estudio y trabajo	Bach, Andel, Vivaldi, Corelli. http://www.youtube.com/watch?v=KHzfD6XLK7Q
Relajación, sensación de quietud, reducir el estrés.	Cantos gregorianos http://www.youtube.com/watch?v=8syUwaREAU&playnext=1&list=PLKnOZ_GTQInqsyFskP8O3Fdwj8hiiKm6Z&feature=results_main
Mejorar la concentración, la memoria, la percepción espacial, y relajación	Música clásica: Hayden, Mozart, Etc.
Obtener más energía	Suite Karalia de Sibelius, Serenata de Cuerdas (Op. 48) de Tchaikowsky, Obertura de Guillermo Tell de Rossini http://www.youtube.com/watch?v=WWZ16HrotQI
Aliviar el dolor de estómago	Música para la Mesa de Telemann, Concierto de arpa de Haendel, Concierto de oboe de Vivaldi.
Remediar el dolor de cabeza	Sueño de Amor de Liszt, Serenata de Schubert, Himno al Sol de Rimsky-Korsakov
Disminuir la ansiedad	Concierto de Aranjuez de Rodrigo, Las cuatro estaciones de Vivaldi, La sinfonía de Linz, K425 de Mozart. http://www.youtube.com/watch?v=GRxofEms3HA
Ayudar a la depresión	Concierto para piano no. 5 de Rachmaninov, Música acuática de Haendel, Concierto para violín de Beethoven, Sinfonía no. 8 de Dvorak
Controlar la hipertensión	Las cuatro estaciones de Vivaldi, Serenata no. 13 en sol mayor de Mozart.
Animarte y energizarte	La música movida que más te guste. Salsa, tecno, etc. http://www.youtube.com/watch?v=8J9gQM3KSmE&playnext=1&list=PL42957FE3D67AB3OF&feature=results_main