

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



*Tesis de grado para optar a la Licenciatura en Psicología*

**“EL SINDROME DE ESTRÉS Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO  
LABORAL EN COLABORADORES DE EMPRESAS PÚBLICAS Y  
PRIVADAS DEL ÁREA METROPOLITANA DE SAN SALVADOR “**

*Docente Director:*

**Lic. Benjamín Moreno Landaverde.**

*Coordinador General de Procesos de grado:*

**Lic. Carlos armando Zelaya España.**

*Integrantes:*

**Victoria Gómez Ramírez.....GR03019**

**Karla Guadalupe Saravia Fuentes.....SF99008**

**Ciudad Universitaria, Agosto de 2009.**



## **AUTORIDADES**

### **Rector:**

Ing. Rufino Antonio Quezada Sánchez.

### **Vicerector Académico:**

Miguel Ángel Pérez Ramos.

### **Vicerector Administrativo:**

Master. Oscar Noé Navarrete.

### **Secretario General:**

Lic. Duglas Bladimir Alfaro Chávez.

Autoridades de la Facultad de Ciencias y Humanidades.

### **Decano:**

Lic. Raymundo Calderón Moran.

### **Vicedecano:**

Dr. Carlos Roberto Paz Manzano.

### **Secretario:**

Lic. Julio César Grande Rivera.

### **Jefe del Departamento de Psicología:**

Lic. Benjamín Moreno Landaverde.

### **Coordinador General de Proceso de Grado.**

Lic. Carlos Armando Zelaya España.

### **Director Asesor de Trabajo de Grado:**

Lic. Benjamín Moreno Landaverde.



## *Agradecimientos*

A Dios Todopoderoso por ser el artesano principal de todo éste logro personal y profesional, pues sin él nada es Posible; ya que ha sido él quién a lo largo de mi record académico ha sido el amigo y padre fiel que me ha dado la sabiduría necesaria para culminar la carrera que siempre soñé.

A mis padres que son esas personas que siempre me dieron, no solo el apoyo económico, si no también, ese aporte emocional indispensable que todo hijo/a necesita para lograr todas las metas de su vida. Y especialmente a mi madre Maria Dolores Ramírez de Gómez, por su sacrificio desinteresado, por su valiosa comprensión durante toda mi carrera.

A mis hermanos por su apoyo desmedido, por su constante motivacion que sin duda fue clave para lograr terminar mi carrera profesional.

Gracias a todos mis amigos, esos regalos difíciles de encontrar y, por los que me considero dichosa de haberlos encontrado; por su soporte, admiración y amistad desinteresada y sincera.

Y aquellas personas a las que también debo y dedico éste logro, a los docentes del Departamento de Psicología, por haber contribuido con mi formación tanto individual como profesional, sin duda alguna son los actores que no pueden faltar, y de manera muy especial al Lic. Benjamín Moreno Landaverde, a quien admiro y respeto por ser más que un maestro, por ser un amigo para todos y sin duda el Departamento de Psicología no puede estar en mejores manos.

Al Lic. Carlos Armando Zelaya España, quien es un docente admirable por su paciencia, por estar siempre dispuesto a brindar su valiosa ayuda en el momento oportuno. A el también le agradezco de manera muy especial.

*Victoria Gómez Ramírez.*



## *Agradecimientos*

Al término de esta importante etapa de mi vida, quiero expresar un profundo agradecimiento primeramente a Dios Todopoderoso por haberme dado la sabiduría, la fortaleza y las fuerzas para culminar mi carrera.

A mi padre José Efraín Saravia Morales, quien con su infinito amor y sabiduría de padre, supo siempre guiarme con ternura y razón hacia la conquista de mis ideales, brindarme su incondicional apoyo y protección, darme aliento en momentos difíciles y depositar en mí su confianza. Amado papa, te estaré eternamente agradecida por el excelente padre que siempre fuiste y aunque físicamente ya no estés conmigo sino que gozando de la presencia de nuestro Señor se que compartes con tu hija esta enorme alegría, así como lo hiciste siempre en vida.

A mi madre Sonia Fuentes de Saravia, por su ilimitado e incondicional amor, comprensión y abnegación de madre, por su valioso esfuerzo y sacrificio manifestado desde siempre con la ilusión de educarme y formarme siendo un ejemplo incuestionable de fortaleza, valor, integridad y responsabilidad. Gracias mama por el inmenso amor y dedicación que a diario me entregas.

A mi esposo Fausto Edén Díaz Barrera, quien con gran entusiasmo y absoluto amor me ha acompañado a lo largo de estos años, caminando de mi mano e iluminando mis días, llenándolos de palabras de aliento, cariño y estímulo. Gracias esposo querido por tu paciencia y tolerancia pero sobre todo por encontrar en ti un amigo incondicional.

A mi hermana Fátima María, por darme siempre palabras de aliento, miradas tiernas, brazos para abrazarme y oídos para escucharme. Por que junto a ella he aprendido que es posible superar momentos difíciles, aprender de los errores y vivir con alegría. Gracias hermanita por existir y porque desde pequeña te convertiste en mi hermana adorada.

A nuestro asesor Lic. Armando Zelaya por aceptarnos con entusiasmo y amabilidad, por su dedicación, apoyo y profesionalismo

*Karla Guadalupe Saravia Fuentes.*



**INDICE**

<b>CONTENIDO</b>	<b>Pág.</b>
Introducción	
Objetivos	
<b>Capitulo I. MARCO TEÓRICO</b>	
1.1. ANTECEDENTES	10
1.2. HISTORIA DEL ESTRÉS	12
1.3. DEFINICIÓN Y GENERALIDADES DEL ESTRÉS	13
1.4. DISTRÉS VERSUS EUSTRES	15
1.5. EL CUADRO EVOLUTIVO DEL SÍNDROME DE ESTRÉS	17
1.6. DIFERENCIAS ENTRE LA FATIGA Y EL ESTRÉS	18
1.7. ESTRÉS FÍSICO Y ESTRÉS MENTAL.	18
1.8. RELACIONES ENTRE ESTRÉS Y BURN OUT	19
1.9. DIFERENCIAS ENTRE ESTRÉS Y BURN OUT	20
1.10. FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS	20
1.10.1. Reacción de Alarma:	21
1.10.2 Estado de Resistencia:	21
1.10.3 Fase de Agotamiento:	22
1.11. COMPONENTES DEL ESTRÉS	22
1.11.1 Los agentes estresores	23
1.11.2. Modelos	23
1.12. ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES	25
1.12.1. Factores predictivos personales.	25
1.13. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL	30
1.14. AGENTES ESTRESORES RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO LABORAL.	31
1.14.1 Ambiente laboral inadecuado	33
1.14.2. Sobrecarga de trabajo:	33
1.14.3. Alteración de ritmos biológicos:	34
1.14.4. Responsabilidades y decisiones muy importantes	34
1.14.5. Estimulación lenta y monótona	35



1.14.6. Condiciones laborales inadecuadas	35
1.14.7. Estrés de rol	
1.14.8. Tipos de ambigüedad de rol:	--
1.14.9. Relaciones interpersonales	37
1.14.10. Estresores grupales.	39
1.14.11. Estresores laborales relacionados. Con el desarrollo de carrera.	40
1.14.12 Estresores relacionados con las. Nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales.	43
1.14.13. Clima laboral.	44
<b>1.15. PRINCIPALES EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL</b>	<b>44</b>
<b>1.16. PATOLOGIAS ORGANIZACIONALES DERIVADAS DEL ESTRÉS</b>	<b>46</b>
1.16.1. El síndrome de "burnout".	46
1.16.2. "síndrome del mobbing".	47
1.16.3. Efectos A nivel personal.	50
1.16.4. Efectos del estrés laboral sobre la organización	53
<b>1.17. EL ESTRÉS NO SIEMPRE ES MALO.</b>	<b>54</b>
<b>1.18. EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO EN EL EMPLEO.</b>	<b>54</b>
<b>1.19. CONSECUENCIAS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL.</b>	<b>54</b>
<b>1.20. EL ESTRÉS COMO FUENTE DE MOTIVACIÓN.</b>	<b>56</b>
<b>Capítulo II.- METODOLOGIA</b>	
2.1. Tipo de Investigación.	59
2.2. Sujetos.	59
2.3. .Método.	59
2.4. Técnicas.	59
2.5. Instrumentos.	60
2.6. Recursos.	60
2.7. Procedimiento	61
<b>Capítulo III.- ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.</b>	<b>64</b>
<b>Capítulo IV.- DIAGNOSTICO.</b>	<b>76</b>
<b>CAPITULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.</b>	<b>77-78</b>
<b>Bibliografía.-</b>	<b>79</b>



## INTRODUCCIÓN

La presente investigación lleva como eje primario descubrir la incidencia del estrés (positivo o negativo) en el desempeño laboral de los empleados de empresas públicas y privadas del área Metropolitana de San Salvador.

"El estrés según la definición de Mc Grath y que tiene una gran aceptación por parte de los expertos es la siguiente: es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas)".

A lo largo de los años, diversas investigaciones se han realizado específicamente en el salvador por diversas universidades sobre las causas del estrés pero ninguna de ellas sobre el impacto de este sobre el desempeño del individuo ya que lo ven como algo que no va mas allá de simples manifestaciones musculares es por ello que se ha retomado este fenómeno psíquico y su incidencia en el ejercicio de las labores.

Para darle explicación científica al origen y desarrollo de las dificultades que se presentan en las relaciones laborales al interior de las empresas, en las cuales se ha identificado la presencia de una gran cantidad de síntomas y trastornos a nivel psicológico como el síndrome del estrés, que explican y advierten sobre la necesidad de llevar a cabo estudios especializados al respecto. El estrés laboral es uno de estas dolencias psíquicas que se ha convertido en un dolor de cabeza permanente para el la gerencia de recursos humanos de las organizaciones públicas y privadas de nuestro país, esto debido a que el mundo del trabajo, en constante evolución, impone cada vez mayores demandas a los trabajadores debido a la racionalización y la externalización, la creciente necesidad de flexibilidad de las funciones y cualificaciones, el aumento de los contratos temporales, la creciente inseguridad en el trabajo y la intensificación de éste (que supone una mayor



carga de trabajo y más presión), y el desequilibrio entre la vida laboral y familiar.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores, ya que muchas Ocasiones termina interfiriendo posiblemente con el desempeño del individuo en su actividad laboral, pero algo más alarmante son las consecuencias psicológicas que generan en el empleado como: la ansiedad, depresión, burnout, mobbing o acoso psicológico, entre otros.

Por otra parte algunos autores como Peiró 1993 señalan que el estrés puede ayudar o dañar el desempeño del empleado dependiendo de su nivel. Cuando no hay estrés, tampoco hay retos y el desempeño suele ser bajo. Conforme aumenta el estrés, el desempeño Suele aumentar, pero si el estrés es demasiado intenso, el desempeño empieza a declinar porque el primero interfiere. En otras palabras se puede decir que no todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en su desempeño en el ámbito laboral.

Todo los efectos negativos del estrés sin duda alguna tiene un impacto negativo en la productividad de las empresas ya que interfiere con el desempeño de sus empleados, por tal motivo se hace necesario llevar a cabo una investigación sobre el Síndrome del estrés para contribuir mediante la aplicación de métodos y técnicas psicológicas a disminuir este problema en las empresas de nuestro país.



## OBJETIVOS

### General:

- Ψ Investigar la incidencia que el síndrome de estrés ejerce sobre el desempeño laboral de empleados de empresas públicas y privadas del área metropolitana de san salvador.

### Específicos:

- Ψ Indagar si el trabajo constituye uno de los principales generadores del síndrome de estrés en los empleados al interior de las empresas salvadoreñas.
- Ψ Conocer las manifestaciones psicológicas que genera el síndrome de estrés laboral en los empleados.
- Ψ Seleccionar un instrumento estandarizado que evidencien la prevalencia de niveles de estrés de los colaboradores de las respectivas organizaciones.
- Ψ Conocer que papel juega el estrés como fuente de motivación en el desempeño laboral de los colaboradores.
- Ψ Diseñar una propuesta de intervención psicológica, que proporcione herramientas psicoterapéuticas para el manejo adecuado del síndrome del estrés.



## **CAPITULO I. - MARCO TEORICO**

### **1.1. ANTECEDENTES**

El estrés laboral en El Salvador es uno de los principales problemas para la salud y la seguridad a los que se enfrentan las empresas a diario. Es lamentable que no existan estudios claros sobre los efectos que este tiene sobre el desempeño de los empleados y específicamente sobre su psiquis, hoy en día la mayor parte de los trabajadores se ven afectados por este fenómeno organizacional; y esto nos da la pauta para suponer que el déficit en el desempeño laboral están íntimamente relacionadas con el mismo fenómeno. Ello representa un enorme coste tanto en dolor psicológico para los empleados como en perjuicios económicos para las empresas salvadoreñas de cualquier tamaño y rubro económico al que estas se dediquen.

De acuerdo a los diversos estudios que se han llevado a cabo en países extranjeros, estos indican que el estrés es el segundo problema de salud más común en el trabajo y afecta a la mayoría de los trabajadores. (Más de uno de cada cuatro trabajadores sufre estrés relacionado con el trabajo). Nuestro país lamentablemente no se queda atrás, dejando así, en evidencia que el síndrome del estrés laboral no es ajeno a nuestro contexto actual y muy probablemente futuro si no se buscan mecanismos para su manejo adecuado.

Asombrosamente en nuestro país son pocas las empresas que han mostrado su inquietud en relación a este fenómeno y al ambiente laboral que se vuelve estresante para su personal, ya que es a través de los diversos resultados que han obtenido en el desempeño de sus colaboradores que han evidenciado los efectos que subyacen alrededor de dicha patología laboral en estudio y que en su mayoría limitan a la organización para lograr los estándares de producción y calidad esperados por las mismas, pero por si esto fuera poco todo esto puede dar paso a la génesis de otras patologías organizacionales derivadas del síndrome de estrés como lo es la violencia



psicológica (mobbing), el síndrome de cronos, el burnout, inadecuada autoestima, relaciones interpersonales inadecuadas entre otros. Todos los padecimientos psicológicos que no se pueden desvincular los unos de los otros; ya que son variables que están íntimamente correlacionadas.

Algunas empresas que apuestan por mantener a sus empleados en un ambiente armónico y equilibrado, porque se han dado cuenta de que esta es la única salida para lograr los mejores resultados a nivel institucional. Pero, todo esto tiene un aliado perfecto, este es el mundo del trabajo, que ha ido en constante evolución, impone cada vez mayores demandas a los trabajadores debido a la creciente necesidad de flexibilidad de las funciones y cualificaciones, el aumento de los contratos temporales, la creciente inseguridad en el trabajo debido a la crisis mundial por la que se está atravesando y la intensificación de ésta (que supone una mayor carga de trabajo y más presión), además el desequilibrio entre la vida laboral y familiar así también; el déficit en las habilidades de comunicación, de resolución de conflictos, relaciones interpersonales, entre otras. Hace que los individuos se vuelvan vulnerables y sean incapaces de controlar y manejar el estrés adecuadamente.

Mientras las empresas públicas y privadas se resisten a aceptar esta cruda realidad y unan todos sus esfuerzos en la búsqueda y adquisición de nuevas herramientas que les permitan generar un clima laboral más agradable y menos nocivo entre su personal, el estrés se mantendrá bajo control, pero no hay que equivocarse lo anterior ya que el objetivo no debe ser el de eliminar el estrés; puesto que está comprobado que este es necesario para mantener motivado al individuo, en este caso la meta primordial deberá ser mantener el estrés equilibrado, para que esté lejos de convertirse en algo perjudicial para la salud mental del individuo, y sin embargo sea el motor impulsador del buen desempeño no solo laboral, si no también en todos los ámbitos en el cual se ve involucrado el ser humano.



## 1.2. HISTORIA DEL ESTRÉS

El concepto de estrés 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, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaba síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó "El síndrome de estar enfermo".

Hans Selye se graduó como médico y posteriormente realizó un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la fundación Rockefeller se trasladó a la universidad John Hopkins en Baltimore EEUU. Para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la escuela de medicina de la universidad McGill, donde desarrolló sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas el doctor Selye denominó "estrés biológico".

Hans Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales, no eran sino la consecuencia de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar determinadas genética o constitucionalmente.

Debido a los problemas físicos y psicológicos que genera el estrés la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene éste en la salud mental, en el desenvolvimiento de los diversos sectores de nuestra sociedad y el impacto que ejerce en el desempeño del individuo.

Es a partir de esta toma de conciencia, que se han realizado estudios y propuesto estrategias así como la participación de varias disciplinas médicas,



biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas para mitigar los efectos que representa (y las pérdidas económicas que conlleva) eso que muchas veces se confundía con pereza, desgano, falta de voluntad. Conceptos como el de control total de calidad en la empresa, equipos integrales de producción, ambiente laboral sano, etcétera, son hoy habituales en el lenguaje de empresarios y ejecutivos, no sólo por una mayor conciencia de responsabilidad social, sino también por un avanzado concepto de rentabilidad económica.

El estrés puede provocar enfermedades y sufrimiento a las personas, tanto en su trabajo como en el hogar. Puede igualmente poner en peligro la seguridad en el lugar de trabajo y contribuir a otros problemas de salud laboral, como los trastornos psicológicos. Además, afecta de forma importante a los resultados de las organizaciones. Por tal razón hoy en día en nuestro país la reducción del estrés laboral y los riesgos psicosociales debería ser no solo una obligación moral, sino también una exigencia legal.

Lo positivo de todo ello es que el estrés laboral puede tratarse de la misma forma lógica y sistemática que otros problemas de salud y seguridad.

### **1.3. DEFINICIÓN Y GENERALIDADES DEL ESTRÉS**

#### **Definición**

Algo importante que hay que recalcar y que se menciona en los textos anteriores es que la sociedad moderna vive y se desarrolla de manera acelerada enfrentándose cada día a fuertes demandas impuestas por el medio, provenientes de corrientes como el consumismo y la globalización, las cuales llevan a las personas a cambiar su ritmo de vida, generando una serie de reacciones y estados emocionales tensos, los cuales impiden la realización de tarea específicas que se puede resumir en una corta palabra: estrés.



"El término estrés, es una adaptación al castellano de la voz inglesa stress". Esta palabra apareció en el Inglés medieval en la forma de distress, que, a su vez provenía del francés antiguo desstrese". (Melgosa, 1999,19)<sup>1</sup>

El concepto de estrés fue introducido por primera vez y como se menciona al inicio de la investigación bibliográfica en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

Es esta respuesta de los individuos a las diferentes situaciones que se le presentan, la que conlleva a una serie de cambios físicos, biológicos y hormonales, y al mismo tiempo le permite responder adecuadamente a las demandas externas.

"Es así como el estrés es definido por distintos autores como esfuerzo agotador para mantener las funciones esenciales al nivel requerido, como información que el sujeto interpreta, como amenaza de peligro o como imposibilidad de predecir el futuro".

Pero el trastorno del estrés puede ser generado no solo por aspectos emocionales o espirituales sino por demandas de carácter social y amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas.

Es necesario señalar algo verdaderamente importante y es que el estrés es un fenómeno adaptativo de los seres humanos que contribuye, en buena medida, a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida.

Lo anterior significa que el síndrome de estrés en las personas no es totalmente negativo como se ha venido creyendo y se nos ha enseñado a lo largo de la historia, ya que este fenómeno es sumamente positivo en la medida que se adquieran la habilidad para canalizarlo adecuadamente y utilizarlo en nuestro beneficio, esto nos preemitirá en gran medida

---

<sup>1</sup> Melgosa, 1999,19<sup>1</sup>.



mantenernos motivados, y así llevar a feliz término el desarrollo de nuestras actividades individuales y colectivas.

En todos los ámbitos de la vida, se generan tensiones y cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga es estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva. En términos generales se puede hablar de dos tipos (Estrés positivo- eustres, estrés negativo- distres) de estrés que se mencionaran en el siguiente párrafo.

#### **1.4. DISTRÉS VERSUS EUSTRES**

Antes de iniciar un análisis más específico de lo que es el fenómeno del estrés, es importante hacer énfasis en que dicha patología psicológica puede catalogarse como estrés positivo (eustres) y estrés negativo que es el nocivo para la salud mental de cualquier persona (distres) y cada uno de ellos se describe en los siguientes apartados para una mejor comprensión.

La mayoría de expertos coinciden en que el eustrés es un estado en el cual las respuestas de un individuo ante las demandas externas están adaptadas a las normas fisiológicas del mismo.

Cuando estas respuestas se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación, adoptamos el concepto de "estrés" como "eustrés".

En este sentido el eustres permite que las personas reaccionen de manera positiva, creativa y afirmativa frente a una determinada circunstancia lo cual les permite resolver de manera objetiva las dificultades que se presentan en la vida y de esta forma desarrollar sus capacidades y destrezas y por ende en el área



laboral su rendimiento esta a corde a los establecidos y esperados por la empresa para la cual labora el empleado.

Cuando por el contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía mencionada, se produce el "distrés", que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda) produce el Síndrome General de Adaptación.

Cuando las demandas del medio son excesivas, intensas y/o prolongadas, y superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo de un individuo, se pasa al estado de Distrés o mal estrés, hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicósomática por distrés, el sistema deberá pasa entonces por las fases de alarma, resistencia y agotamiento (etapas que se mencionaran en los apartados siguientes). Habrá entonces causas o factores condicionantes y la evaluación y atribución del estresor como amenaza y las respuestas elegidas darán lugar a la resolución o cronicidad del distrés

En este sentido se puede decir que el estrés puede ser visto como un fenómeno de adaptación en los individuos ya que depende de cada persona y de la situación que se le presente el tipo de respuesta que proporcione a su entorno y esta le podrá beneficiar o no en su crecimiento personal y/o profesional dependiendo de la habilidad de la persona para canalizar adecuadamente esta energía.



### **1.5. EL CUADRO EVOLUTIVO DEL SÍNDROME DE ESTRÉS TIENE CUATRO NIVELES DE PATOLOGÍAS:**

**1er nivel** - Falta de ganas de ir a trabajar. Dolor de espaldas y cuello. Ante la pregunta ¿qué te pasa?, la respuesta es "no sé, no me siento bien"

**2do nivel** - Empieza a molestar la relación con otros. Comienza una sensación de persecución ("todos están en contra mía"), se incrementa el ausentismo y la rotación.

**3er nivel** - Disminución notable en la capacidad laboral. Pueden comenzar a aparecer enfermedades psicosomáticas (alergias, soriasis, picos de hipertensión, etc.). En esta etapa se comienza la automedicación, que al principio tiene efecto placebo pero luego requiere de mayor dosis. En este nivel se ha verificado el comienzo de la ingesta alcohólica.

**4to nivel** - Esta etapa se caracteriza por el alcoholismo, drogadicción, intentos de suicidio (en cualquiera de sus formas), suelen aparecer enfermedades graves tales como cáncer, accidentes cardiovasculares, etc. Durante esta etapa, en los períodos previos, se tiende a abandonar el trabajo (hacerse echar).

Como vemos, en cualquiera de los niveles las emociones que se generan son: tensión, ansiedad, miedo, depresión, hostilidad abierta o encubierta. Esto afecta la calidad de las tareas /servicios, se deteriora el trabajo institucional, se potencia la insatisfacción, incrementa el ausentismo, disminuye el desempeño del individuo, así como el agotamiento es cada vez mas intenso.



## **1.6. DIFERENCIAS ENTRE LA FATIGA Y EL ESTRÉS**

La fatiga, podemos definirla como el agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo, y que se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el ritmo o con la fuerza habituales, y por una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden ocasionar un fallo de memoria. Un esfuerzo mental continuo produce lo que se denomina fatiga mental; esto ocurre por ejemplo cuando se trabaja sobre un problema determinado durante mucho tiempo.

Desde el punto de vista de la Seguridad e Higiene Industrial, vemos a la fatiga como un elemento que en forma transitoria puede alterar el estado psíquico físico del trabajador, siendo el reflejo de los efectos de un trabajo prolongado, con sus respectivas consecuencias sobre el individuo. Este estado de ánimo que comporta modificaciones fisiológicas del cuerpo o cansancio psicológico, como consecuencia de lo cual se presenta la disminución del rendimiento en el trabajo, tiene una influencia negativa en la producción, ya que la fuerza de trabajo disminuye y el rendimiento baja, pudiendo provocar accidentes laborales, lo que se traduce en pérdidas de tiempo, de material, disminución en la producción y otros gastos.

## **1.7. ESTRÉS FÍSICO Y ESTRÉS MENTAL.**

Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. algunos artículos, esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, definiendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.



### **1.8. Relaciones entre estrés y Burn out**

La Organización Mundial de la Salud define el estrés como *"el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara el organismo para la acción"*. Visto así, el estrés no debiera ser un problema. Al contrario, sería una suerte de estímulo, una alerta. Pero se convierte en un verdadero problema cuando ciertas circunstancias, tales como la sobrecarga de trabajo, las presiones económicas, el ambiente competitivo, entre muchas otras, *se perciben inconscientemente como amenazas* que provocan reacciones defensivas en la persona, tornándola irritable y sufriendo consecuencias nocivas en su organismo, por períodos prolongados.

Por otra parte, el estrés es diferente para cada persona. Lo que provoca estrés en una, puede ser un factor inocuo para otra. Varios factores explican esto: su estado psicológico y físico; el significado que otorga al evento perturbador; una gran variedad de condiciones ambientales (positivas y negativas).

El estrés está relacionado con numerosas razones o causas que pertenecen al ámbito de la vida cotidiana. El Burn Out es sólo una de las maneras que tiene de progresar el estrés laboral.

Existe, por tanto, una similitud de conceptos entre Burn Out y estrés pero las definiciones parecen indicar que existen matices que les hacen difícilmente iguales.

### **1.9. DIFERENCIAS ENTRE ESTRES Y BURN OUT**

Otros expertos van más allá e introducen otro nuevo término denominado "Tedium" para diferenciar dos estados psicológicos de presión diferentes.



El Burnout es el resultado de la repetición de la presión emocional mientras que el tedium sería consecuencia de una presión crónica a nivel físico, emocional y mental.

El Tedium, por tanto, es más amplio que el Burn out. En concreto, Pines y Kafry habían planteado que el tedium "se caracteriza por sentimientos de depresión, vaciamiento emocional y físico y una actitud negativa hacia la vida, el ambiente y hacia sí mismo, y ocurriría como resultado de un evento vital traumático súbito y abrupto, o como resultado de un proceso diario, lento y gradual.

### 1.10. FISIOPATOLOGÍA DEL ESTRÉS

El ser humano sin duda alguna fue creado por Dios con la capacidad para detectar las señales que indican peligro y tiene la opción de acercarse a las situaciones que generan amenazas o evitarlas y alejarse de ellas esto como se menciona anteriormente va a depender de las habilidad que los empleados tengan para canalizarla.

"El estrés no sobreviene de modo repentino, y se apodera de la gente como si de una emboscada se tratase". (Melgosa, 1999, p. 22).<sup>2</sup>

El estrés desde que aparece hasta que alcanza su máximo efecto va pasando por una serie de etapas, durante las cuales se puede detener la acción que este trastorno genera o permite que este se desarrolle plenamente hasta llegar a las últimas consecuencias las cuales se mencionaran mas adelante.

Según Melgosa (1999<sup>i</sup>), en la descripción de la enfermedad, se identifican por lo menos las siguientes tres fases en el modo de producción del estrés:

#### 1.10.1. **Reacción de Alarma:**

El organismo, amenazado por las circunstancias se altera fisiológicamente por la activación de una serie de glándulas, especialmente en el hipotálamo y la

---

<sup>2</sup> Melgosa, 1999, p. 22  
Pose (2005, Distrés, 1)



hipófisis ubicadas en la parte inferior del cerebro, y por las glándulas suprarrenales localizadas sobre los riñones en la zona posterior de la cavidad abdominal.

El cerebro, al detectar la amenaza o riesgo, estimula al hipotálamo quien produce "factores liberadores" que constituyen sustancias específicas que actúan como mensajeros para zonas corporales también específicas. Una de estas sustancias es la hormona denominada A.C.T.H. (Adrenal Cortico Trophic Hormone) que funciona como un mensajero fisiológico que viaja por el torrente sanguíneo hasta la corteza de la glándula suprarrenal, quien bajo el influjo de tal mensaje produce la cortisona u otras hormonas llamadas corticoides.

A su vez otro mensaje que viaja por la vía nerviosa desde el hipotálamo hasta la médula suprarrenal, activa la secreción de adrenalina. Estas hormonas son las responsables de las reacciones orgánicas en toda la economía corporal.

#### **1.10.2 Estado de Resistencia:**

Cuando un individuo es sometido en forma prolongada a la amenaza de agentes lesivos físicos, químicos, biológicos o psicológicos el organismo si bien prosigue su adaptación a dichas demandas de manera progresiva, puede ocurrir que disminuyan sus capacidades de respuesta debido a la fatiga que se produce en las glándulas del estrés. Durante esta fase suele ocurrir un equilibrio dinámico u homeostasis entre el medio ambiente interno y externo del individuo.

Así, si el organismo tiene la capacidad para resistir mucho tiempo, no hay problema alguno, en caso contrario sin duda avanzará a la fase siguiente.

#### **1.10.3 Fase de Agotamiento:**

La disminución progresiva del organismo frente a una situación de estrés prolongado conduce a un estado de gran deterioro con pérdida importante de las capacidades fisiológicas y con ello sobreviene la fase de agotamiento en la cual el sujeto suele sucumbir ante las demandas pues se reducen al mínimo



sus capacidades de adaptación y en su trabajo su rendimiento laboral presenta un declive impresionante , además su interrelación con el medio se ve gravemente afectado..

En este sentido es necesario conocer cada una de las fases o etapas por las cuales atraviesa el individuo con estrés y como este actúa , ya que permitirá en gran medida buscar alternativas para minimizar los efectos negativos de dicho fenómeno y por supuesto identificar todos los órganos involucrados en este Proceso psicopatológico.

### **1.11. COMPONENTES DEL ESTRÉS**

A partir de las definiciones descritas anteriormente se puede decir que, el estrés es un conjunto de reacciones fisiológicas y psicológicas que experimenta el organismo cuando se le somete a fuertes demanda y este fenómeno tiene dos componentes básicos:

- Ψ Los agentes estresantes o estresores
- Ψ La respuesta al estrés

#### **1.11.1 *Los agentes estresores***

Son aquellas circunstancias que se encuentran en el entorno que rodea a las personas y que producen situaciones de estrés. Los estresores pueden ser de índole individual, grupal y organizacional.

Santos (2004<sup>3</sup>) señala que se denominan estresores a los factores que originan el estrés y hace énfasis en que el nivel de activación o estado de alerta del individuo se estima como el nivel inicial de una condición de estrés.

La respuesta al estrés es la reacción del un individuo ante los factores que lo originan y los tipos de respuesta que pueden brindarse frente a una situación estresante, los cuales se mencionan en el siguiente párrafo:

Respuesta en armonía adecuada con la demanda que se presenta

---

<sup>3</sup> Santos ( 2004<sup>3</sup> )



- 🖨 Respuestas negativa, insuficiente o exagerada en relación con la demanda planteada, lo cual genera desadaptación.

En este punto se pueden notar significativas diferencias individuales, ya que mientras para unas personas unas experiencias resultan agotadoras, difíciles o con un fortísimo efecto negativo sobre el organismo, para otras personas estas vivencias resultan solo ligeramente alteradores y no ocasionan daños en el sistema nervioso y en ninguna parte del organismo.

### 1.11.2. Modelos

Estudiar el estrés organizacional no es tarea fácil, ya que es necesario investigar los factores individuales y ambientales para tener un panorama más claro. El modelo de investigación debe contar con los factores o características ambientales, organizacionales, grupales, familiares, personales y estimulantes de la capacidad de los colaboradores, la creatividad y el pensamiento independiente.

Con respecto al estrés laboral se ha intentado estudiar con diferentes modelos tomando diferentes factores etiológicos. Así, <sup>4</sup>McLean hace referencia al contexto, la vulnerabilidad y el factor estresante, que al concurrir o superponerse, generarán un grado mayor de estrés.

Otros (Pearson, Modelo de ajuste ambiental) otorgan una importancia mayor a las percepciones objetivas y/o subjetivas del yo y el ambiente. Baker plantea su modelo "sobre el ambiente de trabajo y hasta qué grado permite a las personas modificar las respuestas al estrés".

El concepto "modelo de control de decisiones de trabajo" sostiene que "el estrés resulta de un desequilibrio entre las exigencias impuestas a un trabajador y su capacidad para modificarlas".

---

<sup>4</sup> McLean  
Pearson, Modelo de ajuste ambiental



Es indudable que la capacitación y/o el equilibrio entre la demanda y la respuesta adaptativa, que permiten al trabajador responder adecuadamente a la exigencia, darán el grado de estrés. A mayor control sobre la demanda, menor estrés.

Por el contrario, un menor control en la decisión laboral, con exigencias crecientes en el trabajo, generará un alto grado de estrés, ante el elevado nivel de indefensión y menor capacidad para hacer frente y controlar la situación estresante.

Con el fin de presentar de forma integrada el concepto de estrés. Seguiremos el siguiente modelo formulado por French y Kahn <sup>5</sup> en el "Institute for Social Research", de la Universidad de Michigan. Este modelo ofrece los componentes básicos que siguen guiando la investigación sobre el estrés. En lo que se establece una secuencia causal que va desde (A) las características del contexto objetivo de trabajo, a través de (B) la experiencia subjetiva del trabajador y (C) de sus respuestas ante él, hasta (D) los efectos a largo plazo que todos estos factores tienen sobre su salud física y mental.

En él, las conexiones de tipo A-B establecen relaciones entre el contexto físico y social del trabajo y las percepciones del mismo por parte del sujeto. Las conexiones de tipo B-C señalan las relaciones entre el entorno percibido de trabajo y las respuestas que el sujeto realiza en él.

Las conexiones del tipo C-D se refieren a los efectos de esas respuestas sobre criterios establecidos de salud y enfermedad. El modelo incorpora, además, variables que afectan a todas las relaciones ya señaladas. Se refiere esto a la influencia de las características o propiedades estables de la persona sobre las formas de percibir la realidad física, la forma de responder ante dicha realidad percibida y el modo en que esas respuestas inciden sobre su salud y bienestar psicológico.

---

<sup>5</sup> French y Kahn



También las relaciones interpersonales que los empleados desarrollan al interior de las organizaciones afectan a los tres tipos de conexiones. Por tanto esta cadena causal, y la combinación de diversas variables relacionadas entre sí constituye el marco teórico de la relación entre el trabajo y la salud mental y física de estos.

Los efectos de la exposición a los factores de estrés, dependen de la intensidad, duración y repetición de estos, pero también de la forma en que el trabajador expuesto considera dichos factores; de su flexibilidad, de sus recursos para hacer frente a la situación y del acceso al apoyo de su entorno (empresas) y la utilización que de él realiza.

#### **1.12. ESTRÉS LABORAL Y LAS CARACTERÍSTICAS INDIVIDUALES**

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad salvadoreña en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores, ya que muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en la economía que causa el estrés.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, este se puede ajustar como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo de las personas con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar gravemente la salud mental del empleado.

Para darle explicación a esto existen determinadas variables de personalidad que influyen como determinantes, moduladores o mediadores sobre la experiencia de estrés y sobre sus efectos y consecuencias. Entre otros patrones de personalidad se ha estudiado: auto eficacia, locus de control,



valores, personalidad resistente, personalidad tipo A, neurocitismo. (Peiró, 1993,)<sup>6</sup>

#### 1.12.1. FACTORES PREDICTIVOS PERSONALES.

 **Locus de control externo.** En aquellas personas que por su propia caracterización personal, creen tener un menor control de la situación mayores posibilidades hay de que aparezca el síndrome, sobre todo ante situaciones ambiguas, difíciles o novedosas, en las que la persona cree tener poca o ninguna posibilidad de controlar. Será pues la creencia regular de esa falta de control la que pueda facilitar su aparición.

 **Indefensión aprendida.** También como fruto de la personalidad del trabajador puede ocurrir que éste perciba la situación amenazante como imposible de afrontar y, consecuentemente, de lograr un control sobre la misma. Esta forma de entender su realidad provocara una mayor facilidad para que se instaure el estrés profesional.

Por tanto, la característica básica es la creencia que se tiene en el nulo control sobre la situación o evento aversivo

 **Personalidad resistente.** Algunos estudios describen un patrón de personalidad que se caracterizaría, entre otras variables, por un sentimiento de compromiso hacia sí mismo y el trabajo, por una percepción de control del ambiente y por una tendencia a acercarse a los cambios de la vida con una actitud de desafío antes que de amenaza, que suponen las tres dimensiones que configuran este tipo de personalidad (compromiso, control y desafío). Lógicamente, los trabajadores que presentan este tipo de personalidad tendrán menos posibilidades de padecer estrés profesional.

---

<sup>6</sup> Peiró, 1993.-<sup>6</sup>



- ❏ **Sexo.** En relación con el trabajo, las mujeres presentan más conflictos de rol, sintomatología depresiva, conflictos familia-trabajo, entre otras, cuando tienen que compaginar su realidad laboral con la familiar y personal. Entre otras características, parece que las mujeres sienten un mayor agotamiento emocional y una menor realización personal en comparación con los hombres.
  
- ❏ **Edad.** Parece en esta variable, que los resultados apuntan a pensar que cuanto más joven es el trabajador, mayor incidencia de estrés hallaremos.
  
- ❏ **Demandas emocionales.** Cuando el trabajador percibe que la organización le realiza demandas con un fuerte componente emocional, la percepción y valoración que haga será definitiva en la posibilidad de que encontremos estrés profesional. A más demandas y/o intensidad de las mismas mayor probabilidad de la presencia de dicha relación. Las demandas normalmente serán de origen laboral, pero no siempre tiene que ser así.
  
- ❏ **Autoeficacia.** Si el trabajador considera que es eficaz en la realización de sus tareas habituales, disminuye la posibilidad de que aparezca estrés profesional, ya que no solo se pone en juego la valía profesional, sino que también está en riesgo el propio autoconcepto.
  
- ❏ **Patrón de personalidad tipo A.** Un tipo de personalidad que se ha planteado como facilitador del estrés profesional es el tipo A, que se caracteriza por altos componentes de competitividad, esfuerzo por conseguir el éxito, agresividad, prisa, impaciencia, inquietud, hiperresponsabilidad, etc. La urgencia y la rapidez son las dos variables que caracterizan la realidad de este trabajador, por lo que es muy posible que se introduzca en una dinámica de trabajo claramente predisponente al síndrome.



- 📖 **Auto concepto.** En tanto que nos referimos al concepto que el trabajador tiene de sí mismo, tanto desde la perspectiva personal como profesional, cuando este sea negativo mayores posibilidades existirán de que esta percepción se convierta en un estresor importante.
  
- 📖 **Expectativas personales.** Todos los trabajadores tienen unas determinadas expectativas hacia cualquier hecho vital, entre otros el trabajo. Conforme se va dando un distanciamiento entre dichas expectativas y la realidad que encuentra en su entorno laboral, aumentan las probabilidades de padecer estrés profesional

Por lo planteado anteriormente se puede decir que los efectos del estrés varían según los individuos. La sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas".

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo.

Lo contrario a lo que se planteó anteriormente ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional, ya que en este caso su desempeño en esta área se ve mermada.

Existe en la actualidad bibliografía en la que describe el estudio del comportamiento de los trabajadores frente al estrés, basándose en tipos de personalidad como ya se menciona anteriormente ( personalidad Tipo A, personalidad Tipo B) y de esta forma se puede inferir acerca de la actitud o respuesta de estos frente a una circunstancia estresante y los posibles efectos de tratar inadecuadamente la situación a la que se enfrentan.



**Las personas Tipo A** son agresivas y competitivas, establecen normas elevadas y se colocan a si mismo bajo constantes presiones de tiempo. Inclusive en su tiempo libre se demandan demasiado. Con frecuencia no alcanzan a entender que muchas de las presiones que sienten, ellas mismas las producen, en lugar de ser el resultado de su ambiente. Debido al constante estrés que sienten, son más susceptibles a desarrollar malestares físicos relacionados con el estrés como los ataques al corazón.

**Las personas tipo B** tienen actitudes tranquilas y relajadas. Aceptan las situaciones y trabajan en ellas en lugar de combatir las. Estas personas son particularmente tranquilas con respecto a las presiones de tiempo, por lo que son menos susceptibles de desarrollar problemas relacionados con el estrés. Peiró (1993), señala que existen en los individuos diferencias en características de personalidad, patrones de conducta y estilos cognitivos relevantes que permiten predecir las consecuencias posibles de determinados estresores del ambiente laboral.

Es claro que los empleados tienen diferente tolerancia a las situaciones de estrés. El nivel estresante que cada quien puede tolerar antes de presentar síntomas de estrés se denomina "umbral de estrés". Algunas personas se molestan fácilmente por cualquier cambio, por menos que este sea o por cualquier emergencia. Otras se muestran frías, calmadas, bajo control en parte porque tienen más confianza en su propia capacidad. Se sienten poco presionadas a menos que al menos una condición de estrés sea más importante o más prolongada.

### **1.13. TIPOS DE ESTRÉS LABORAL.**

El trabajador ante una situación de estrés intenta desarrollar una o varias estrategias de afrontamiento, que persiguen eliminar la fuente de estrés. También pueden tratar de evitar la experiencia incidiendo en la situación



estresante, en sus propios deseos e inclusive en las expectativas en relación con esa situación.

<sup>7</sup>Según Slipack (1996, Los tipos de estrés laboral, 1) existen dos tipos de estrés laboral:

#### *Ψ El episódico*

El estrés episódico es aquel que se presenta momentáneamente, es una situación que no se posterga por mucho tiempo y luego que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron, un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando una persona es despedida de su empleo.

Por otra parte el estrés crónico es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá.

#### *Ψ El crónico, que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:*

- Ambiente laboral inadecuado.  
Sobrecarga de trabajo.  
Alteración de ritmos biológicos.
- Responsabilidades y decisiones muy importantes, entre otros.
- Estimulación lenta y monótona.  
Condiciones laborales inadecuadas.

Pasaremos a analizar, en consecuencia, cada una de estas situaciones.

---

<sup>7</sup> Según Slipack



#### **1.14. AGENTES ESTRESORES RELACIONADOS CON EL DESEMPEÑO LABORAL.**

Día a día nos encontramos con personas que dedican la mayor parte de su tiempo al trabajo, viven agobiados y angustiados por buscar la perfección en el área laboral, descuidando aspectos importantes de la vida como la familia y los amigos. Son estas situaciones las que muchas veces llevan a los colaboradores de las empresas a ser adictos del empleo y estas mismas situaciones son las que generalmente ocasionan estrés laboral.

Los agentes estresantes pueden aparecer en cualquier campo laboral, a cualquier nivel y en cualquier circunstancia en que se someta a un individuo a una carga a la que no puede acomodarse rápidamente, con la que no se sienta competente o por el contrario con la que se responsabilice demasiado.

El estrés laboral aparece cuando por la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral.

Por otra parte es necesario tomar en cuenta que el origen del estrés laboral según Melgosa (1999<sup>8</sup>), puede considerarse como de naturaleza externa o interna, por lo que se puede decir que cuando los agentes externos o ambientales son excesivamente fuertes hasta los individuos mejor capacitados pueden sufrir estrés laboral y cuando un trabajador es muy frágil psicológicamente aun los agentes estresantes suaves le ocasionaran trastornos moderados.

<sup>9</sup>González Cabanach (1998 citado en Doval et. al, 2004) distingue que algunas de los factores estresantes en el contexto laboral:

- ✘ Factores relacionados con las relaciones interpersonales
- ✘ Factores relacionados con el desarrollo de la carrera profesional
- ✘ Factores relacionados con la estructura y el clima organizacional

---

<sup>8</sup> Melgosa (1999)

<sup>9</sup> González Cabanach



En muchas ocasiones el estrés laboral puede ser originado por varias causas y una muy importante es el temor a lo desconocido, ya que muchas veces el trabajador se enfrenta a situaciones inciertas que le generan desconfianza y la sensación de no estar preparado para enfrentar un problema en la organización, por lo que este tipo de situaciones no permiten que exista un desarrollo pleno de la persona por el miedo a equivocarse. Un ejemplo de lo anteriormente descrito se presenta cuando se dan cambios a nivel de gerencia en una organización.

Santos<sup>10</sup> (2004) menciona que el avance tecnológico en el área industrial ha incorporado como factor estresante la monotonía, haciendo énfasis que este fenómeno no es perceptible fácilmente por los individuos en su trabajo.

La vida rutinaria ocasiona desánimo, apatía, cansancio, etc. en los individuos miembros de una organización y estos son síntomas del trastorno denominado estrés, por lo que las personas al encontrarse sometidas a situaciones como esta no desarrollan todo su potencial, el cual queda limitado a hacer únicamente lo que se les ordena impidiéndose de esta forma el pleno desarrollo en el campo laboral.

El Salvador actualmente se encuentra inmerso en una grave crisis económica siendo esta una causa muy importante de generación de estrés a nivel social, que influye grandemente en el entorno laboral, en primer lugar porque existe inestabilidad laboral debido al surgimiento de normativas como el TLC y en segundo lugar porque hay una alta tasa de desempleo, lo cual conduce a técnicos profesionales a trabajar en empleos que no van de acuerdo al grado de estudios obtenidos o a la carrera universitaria estudiada, generándose de esta forma estrés que conlleva a frustraciones que son el fruto de distintas situaciones que se dan dentro del trabajo.

---

<sup>10</sup> Santos (2004)



#### **1.14.1 Ambiente laboral inadecuado: Son los llamados estresores del ambiente físico:**

- Falta de luz o luz muy brillante;
- Ruido excesivo o intermitente;
- Vibraciones;
- Aire contaminado;
- Alta o baja temperatura;

Estos factores requieren una doble adaptación, tanto física como psicológica.

#### **1.14.2. Sobrecarga de trabajo:**

Es el estrés por sobreestimulación. Se presenta por exigencias psicosensores violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal. Un ejemplo claro de este problema es el que se está generando en las empresas salvadoreñas en este momento en el que algunas se han visto obligadas a recortar personal y el trabajo se les recarga a los pocos que se han quedado en ella. En estos casos es común que se presenten dificultades serias de estrés.

Otros ejemplos pueden ser también:

- Ψ Obreros en cadena rápida y compleja
- Ψ Trabajadores sometidos a cambios continuos y abundancia de información
- Ψ Ingresadores de información a sistemas de computación.

El estrés por sobreestimulación va entonces a generar: tensión nerviosa, fatiga, irritabilidad, crisis de decisión, ansiedad, confusión, embotamiento, desconcentración, consecuencias que van a incidir de manera negativa en la vida familiar y laboral de las personas que lo poseen.

#### **1.14.3. Alteración de ritmos biológicos:**

Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo cardiaco determinado a su vez por las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico. Requiere un alto esfuerzo adaptativo,



generando irritabilidad, disminución de la concentración, trastornos del sueño, fatiga, ansiedad, además de provocar modificaciones en la vida social, Conyugal, sexual y laboral del las personas. Y generalmente se suele presentar en:

- Ψ Trabajadores nocturnos;
- Ψ Pilotos de líneas aéreas y azafatas;
- Ψ Controladores aéreos;
- Ψ Personalidad de sanidad;
- Ψ Personal de seguridad;
- Ψ Trabajadores del transporte;
- Ψ Atletas profesionales.

#### 1.14.4. Responsabilidades y decisiones muy importantes:

En ocasiones resulta risible creer que solo el hecho de tomar una decisión puede provocarnos un nivel de tensión bastante alta hasta convertirse en estrés, pero la verdad es que desde la decisión más sencilla puede generarlo.

Ahora bien el estrés del cual se habla es el del personal jerárquico o con Grados de responsabilidad como se señala a continuación:

- Ψ Trabajo intelectual excesivo
- Ψ Tensión psicológica continua
- Ψ Inseguridad
- Ψ Búsqueda de la eficacia
- Ψ Marcha contra reloj
- Ψ Adaptación a situaciones nuevas y datos inestables
- Ψ Responsabilidad de numerosas variables.

Es frecuente que quienes lo padecen acumulen factores de riesgo e inadecuación familiar y social por falta de tiempo y agotamiento físico. Este tipo de estrés genera agotamiento, fatiga, manifestaciones psicósomáticas, trastornos del sueño, disminución del deseo sexual, impaciencia, pérdida de la iniciativa, dificultad en la toma de decisiones, adicciones.



**1.14.5. Estimulación lenta y monótona:** Es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente, en casos como los siguientes:

- Ψ Cadena de trabajo lenta y monótona;
- Ψ Jubilación brusca;
- Ψ Vacaciones excesivamente tranquilas.
- Ψ Genera distracción, falta de atención y aumento de los accidentes de trabajo.

**1.14.6. Condiciones laborales inadecuadas:**

Nos referimos aquí a las causas de estrés en los obreros no calificados, que comprenden:

- Ψ Malas condiciones de trabajo;
- Ψ Salarios bajos;
- Ψ Alimentación inadecuada e insuficiente;
- Ψ Ausencia de perspectivas de progreso;
- Ψ Pocas posibilidades de recreación;
- Ψ Inestabilidad laboral por renovación tecnológica;
- Ψ Organizacionales y extraorganizacionales

Si planteáramos un modelo organizacional para estudiar, investigar y prevenir el estrés, ya anteriormente hemos propuesto, a modo de estudio, los estresores.



#### 1.14.7. Estrés de rol;

Un rol puede ser definido como el conjunto de expectativas y demandas sobre las conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición (Persona Focal).

Ambos, el conflicto de rol y la ambigüedad de rol son los antecedentes del estrés de rol

El caldo de cultivo para que surja el conflicto y la ambigüedad de rol son las relaciones sociales con los miembros del conjunto de rol:

- 1) Su tamaño y estructura
- 2) Las relaciones de poder formal e informal
- 3) Las influencias
- 4) Los contactos interpersonales

Otro factor importante es la ubicación del rol en relación con los límites organizacionales claros ejemplos de ello es lo siguiente:

- Ψ Las tareas del rol a realizar
- Ψ las discrepancias entre la asignación temporal que la persona hace a cada una de ellas y las que percibe como ideal
- Ψ También son Fuentes de estrés. Así; como la sobrecarga cuantitativa o cualitativa de rol.

También influyen en el estrés de rol:

- Ψ El grado de autonomía, la estandarización de objetivos y el feedback de los compañeros.
- Ψ El establecimiento diádico entre superior y subordinado y el clima de trabajo en equipo disminuye el estrés de rol.

#### 1.14.8. Tipos de ambigüedad de rol:

- Ψ Objetivos a conseguir
- Ψ Actividades a realizar
- Ψ Medios adecuados
- Ψ Consecuencias que seguirán al desempleo de rol



Tanto el conflicto de rol como la ambigüedad de rol tienen una relación negativa con la tensión laboral en los colaboradores de las distintas organizaciones, ansiedad, depresión, y una relación negativa con los siguientes elementos:

- Ψ La satisfacción laboral,
- Ψ Desempeño,
- Ψ Compromiso,
- Ψ Participación.

Así el estrés de rol, puede provocar tensión laboral, lo que disminuye la motivación y satisfacción de cada uno de los empleados, e incrementa las probabilidades de la disminución en el rendimiento en el trabajo.

#### **1.14.9. Relaciones interpersonales**

La calidad de las relaciones es un factor importante a la hora de determinar su potencial estresor.

Comunicación formal e informal: Es la posibilidad de que se generen relaciones interpersonales durante el tiempo de trabajo, tendentes a favorecer los contactos, a reducir el aislamiento del trabajador en su puesto o permitir la ejecución de un trabajo. Por tal motivo dichas relaciones juegan un papel trascendental, ya que son las encargadas de crear y mantener entre los colaboradores y los compañeros de trabajo interacciones cordiales, vínculos amistosos, basadas en ciertas reglas aceptadas por todos y fundamentalmente, en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana.

Por otra parte la comunicación entre ellos es importante, para esto se vuelve necesaria, la agudeza sensorial y flexibilidad para conseguir una comprensión adecuada del mensaje por quien lo recibe, especialmente considerando que se puede ver en la situación de tener que dialogar con personas de diversas edades.



Los tipos de relaciones que se pueden suscitar en las organizaciones son:

**Relaciones jerárquicas:** se trata de las diferentes interrelaciones colaboradores- jefes, trabajador-subalternas necesarias para el correcto desempeño de la empresa.

**Relaciones con superiores:** los jefes inmediatos son un referente importante en el trabajo para un buen número de colaboradores y suele ser una de las Fuentes de premio o sanción, por lo que el jefe puede estar relacionado tanto a la satisfacción como al estrés.

#### **Las relaciones con los compañeros**

- Ψ Rivalidad
- Ψ Falta de apoyo emocional
- Ψ Falta de relación entre iguales (soledad del directivo)

#### **Las relaciones con los colaboradores.**

Tener la responsabilidad del trabajo de otras personas es uno de los factores estresantes, especialmente si se quiere combinar:

- Ψ dirección orientada a los resultados con
- Ψ consideración de las personas

Estrés de los directivos participativos:

- Ψ desajuste entre poder formal y real
- Ψ temor de erosión de autoridad

#### **1.14.10. Estresores grupales**

- Ψ Falta de cohesión
- Ψ Presiones de grupo
- Ψ Clima grupal o de equipo. Conflicto



El conflicto es un fenómeno frecuente y necesario en los grupos de trabajadores que conforman una organización y sus consecuencias no son siempre, ni todas de carácter negativo, sino que cumple funciones positivas, pues estimula la búsqueda de mejores soluciones.

Y las fuentes posibles de estos conflictos son:

- Ψ Proximidad e interdependencia
- Ψ Amplias diferencias en creatividad
- Ψ Diferentes valores y necesidades
- Ψ toma de decisiones en problemas.

Y aunque el conflicto genera muchas veces situaciones positivas, si existe conflicto existe una oposición de una parte a otra que impide conseguir algo valorado (recursos, soluciones, etc.). En esta situación, y especialmente si es continuada y lo pretendido es importante para los miembros, es probable que surjan respuestas emocionales que lleven a situaciones de insatisfacción, estrés, etc.

**EN SINTESIS**, las relaciones interpersonales y el trabajo en grupo resulta ser uno de los elementos mas valorados en el trabajo y, si funciona mal da como resultado una gran fuente de estrés y si por el contrario funciona bien esto genera apoyo social y clima laboral positivo, sirviendo como amortiguador de los efectos de estrés

#### 1.14.11. **Estresores laboral relacionado con el desarrollo de carrera.**

##### **Inseguridad en el trabajo**

Se la define como la interacción entre:

La probabilidad y la gravedad percibida de perder el propio trabajo en donde la gravedad es función de las características laborales y personales, que podría ser perjudicada por la pérdida del trabajo.



Todo esto, trae consecuencias negativas como menor motivación, satisfacción, deterioro de salud mental, menor compromiso, respuestas emocionales negativas, bajo nivel de desempeño, entre otros.

Por otro lado este tipo de situación puede contribuir a que se incrementen otras fuentes de estrés.

En este tipo de situación las personas están más predispuesta a:

- Ψ Aceptar sobrecarga de trabajo
- Ψ Condiciones ambientales inadecuadas por temor a perder su empleo, que en la mayoría de los casos este se convierte en la única fuente de ingresos para las familias salvadoreñas.
- Ψ Los que se añaden a la experiencia de estrés.

### **Transiciones de carrera:**

Puede estar dado por:

-  Un cambio de puesto de trabajo
-  Un cambio del nivel jerárquico
-  Un cambio de organización
-  El paso del empleo al desempleo

### **Infla promoción y promoción excesiva**

El desarrollo de carrera es la resultante de las aspiraciones y conductas de las personas en interacción con las oportunidades ofrecidas por el ambiente

A veces los niveles y momentos de promoción no coinciden con las preferencias de las personas.

Puede darse:

-  **Infla promoción:** una persona es promovida por debajo de sus expectativas
-  **Promoción excesiva:** en estos casos los empleados son promocionados por encima de sus posibilidades, y trabaja con exceso con el fin de ocultar su inseguridad y falta de preparación.



(Inconsistencia de roles: es también un conflicto de rol generado por expectativas incompatibles de una posición social que puede producir alteraciones psicológicas y frustraciones)

### **Estresores en los diferentes estadios del desarrollo de carrera**

#### **Inicial:**

Los colaboradores se incorporan por primera vez a la organización con una serie de expectativas, deseos y aspiraciones que pueden coincidir o no con la realidad organizacional:

- En la medida que estas expectativas no coincidan: choque con la realidad
- Tácticas de socialización: compañeros y organización tratan de influir no siempre de forma congruente para que el empleado se adapte (conflicto de rol)
- Falta de información y contextualización: incertidumbre y ambigüedad de rol.

#### **Consolidación de carrera:**

Uno de las situaciones mas problemáticas es conseguir el equilibrio entre demandas de trabajo, demandas de la propia carrera y demandas familiares.

La competitividad entre compañeros para ocupar determinados puestos y la sobrecarga de trabajo tanto cuanti como cualitativa puede ir acompañado por cambio de residencia o lugar.

#### **Mantenimiento de la carrera**

Se ha investigado la "crisis de mitad de carrera", que hace que un profesional o directivo que aparentemente tiene una carrera satisfactoria no encuentre significado en ellas y se cuestione lo que hace y el sentido que tiene continuar la inercia de la situación. Aquí se cuestiona:

- a) las expectativas no confirmadas



- b) la constatación de que en la vida hay un número de demandas contradictorias.
- c) el sentimiento de locus de control externo, sentir que uno no es dueño de sí.
- d) la pérdida de las satisfacciones afiliativas y el reconocimiento de que se carece de relaciones interpersonales significativas y estimulantes dentro de la organización para la cual se labora.

#### **1.14.12. Estresores relacionados con las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales**

Con la incorporación de nuevas tecnologías, se pueden dar:

- Ψ Transformaciones en tareas
- Ψ Transformaciones en puestos de trabajo
- Ψ Cambios en los sistemas
- Ψ Cambios en la supervisión
- Ψ Cambios en la estructura

Todos ellos pueden generar:

- Ψ Nuevos factores estresantes
- Ψ Eliminación de otros factores estresantes.

#### **Estresores provenientes de aspectos ergonómicos por el uso de computadoras:**

- Pantallas (luminosidad, calor, ruido)
- Ratones, teclado. Ej. disposición de las teclas.
- Interfases: diferentes formas de estructuras de diálogos (selección de mando o de comandos que ponen de manifiesto ventajas e inconvenientes para diferentes tipos de usuarios (novatos o expertos)
- Lentitud de internase
- Caídas del sistema



## **Aspectos organizacionales relacionados con las nuevas tecnologías:**

### **1) Implantación de nuevas tecnologías en las organizaciones**

Además del estrés generado por el cambio de tecnología (puesto de trabajo, contenido del trabajo) también se puede generar otras dificultades como:

El surgimiento de temores acerca de las implicaciones para el propio trabajo, las oportunidades de promoción, el estatus, y la posición dentro de la organización, el nivel del control al que será sometido, la disponibilidad o no de las habilidades para trabajar con la nueva tecnología.

### **2) Potenciales estresores del uso habitual de las nuevas tecnologías de la información en las organizaciones.**

- a) Incremento del control y monitorización del desempeño
- b) Aspectos relacionados con la seguridad y las contraseñas
- c) Invasión de la privacidad
- d) Reducción de los contactos sociales y la interacción social
- e) Falta de apoyo para el aprendizaje y actualización de los nuevos sistemas y programas
- f) Cambios de roles en el sistema organizacional.

#### **1.14.13. Clima laboral**

La falta de participación, sentimientos de deshumanización, restricciones por recortes de recursos y los juegos políticos son elementos que incrementan el estrés laboral.

Por otro lado el apoyo social y las buenas relaciones personales lo favorecen (amortiguador)

#### **1.15. PRINCIPALES EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL**

Contrario a lo que muchas personas consideran sobre el estrés y su relación con situaciones altamente demandantes es importante reconocer que



dichas situaciones no pueden considerarse como dañinas o perjudiciales por su misma naturaleza, sino que, a estas deben de estar asociadas respuestas del organismo caracterizadas por conducir al agotamiento físico y mental del individuo que las padece. La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o negativo, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos psíquicos y fisiológicos. (Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador).<sup>11</sup>

En la vida toda acción realizada tiene como efecto una reacción específica. Al estudiar la temática del estrés no puede obviarse que el estrés mal manejado ocasiona repercusiones en la personas, sin embargo actualmente se esta haciendo énfasis a los efectos del estrés a nivel psicológico ya que estos propician un gran deterioro en los individuos impidiéndoles desempeñarse adecuadamente.

Los estilos de vida actuales son cada día más demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente en mucho sus cargas tensionales lo que a su vez produce la aparición de diversas patologías. Especialmente en el ámbito organizacional la misma modernidad exige a las empresas subcontratar y tener menos personal para la realización de las mismas actividades que antes desempeñaba un mayor número de colaboradores, lo que sin duda alguna genera sobrecarga de trabajo y el apareamiento de respuestas fisiológicas y psíquicas que presentadas de forma continua y prolongada conducirán al padecimiento de enfermedades.

Las patologías psíquicas que surgen a causa del estrés laboral pueden ser asimiladas de diferentes formas por los empleados, ya que en este nivel se toman en cuenta aspectos como diferencias individuales reflejadas en el estado actual de salud e historia clínica de las personas, por lo que un determinado

---

<sup>11</sup> Doval et al. 2004, Efectos negativos del estrés en el trabajador



efecto del estrés laboral no se presentará de igual forma en todos los seres humanos y lo que puede ser nocivo para unos será leve para otros.

<sup>12</sup>Santos (2005) hace referencia que al debilitarse las defensas del organismo las actividades del cuerpo se desaceleran y pueden cesar totalmente, generando serios problemas psicológicos, una enfermedad física o incluso la muerte.

Esta comprobado científicamente que el estrés produce una disminución notable de las defensas en el organismo, por lo que una persona que adolece continuamente estrés esta expuesta a sufrir cualquier tipo de enfermedades ocasionadas por bacterias o virus lo cual puede ser mejor evidenciado en sociedades como la Salvadoreña, en la que el medio ambiente se encuentra altamente contaminado, por eso es frecuente observar que el sector laboral es generalmente afectado por enfermedades virales que muchas veces necesitan incapacidad laboral.

#### **1.16. PATOLOGIAS ORGANIZACIONALES DERIVADAS DEL ESTRÉS LABORAL.**

La depresión o la ansiedad han aparecido consistentemente relacionadas al estrés laboral (Tennant, 2001). Pero es importante mencionar algunas de los trastornos organizacionales que hoy en día tienen una relación directa con el estrés laboral.

**1.16.1. El síndrome de “burnout”**, también llamado síndrome de “estar quemado” o de desgaste profesional, se considera como la fase avanzada del estrés, y se produce cuando se desequilibran las expectativas en el ámbito laboral y la realidad del trabajo diario. “Se refiere al estado que puede llegar un empleado cuando se siente agotado, desesperado y cuando siente que ya se le terminaron sus buenas ideas y aportes.

---

<sup>12</sup> Santos 2005



Unos de sus síntomas consiste en el maltrato psicológico que el poseedor ejerce hacia sus compañeros y/o sus colaboradores. Este síndrome es un estado de agotamiento crónico que surge por estar sometido a constantes presiones laborales y no haber superado la fase de estrés.

Por otra parte algunos autores definen este fenómeno psicológico como una respuesta mental persistente y negativa que se desencadena debido al estrés laboral crónico y se caracteriza por tres síntomas principales: agotamiento emocional, cinismo y sentimientos de baja eficacia profesional. Los sentimientos de baja eficacia consisten en la tendencia, por parte del empleado, a evaluar de forma negativa el desempeño de su trabajo. El agotamiento emocional aparece entonces cuando la persona siente que ya no puede dar más de sí misma emocionalmente. El cinismo se define como el desarrollo de conductas y sentimientos negativos e hipócritas hacia el trabajo en general.<sup>13</sup>

Inicialmente, el concepto de burnout se empleó exclusivamente para el sector servicios (<sup>14</sup>Freudenberger, 1974, Maslach y Jackson, 1981, 1986), ya que se consideraba una consecuencia negativa derivada del trato con el cliente. Actualmente, se ha comprobado que este síndrome se puede dar incluso en ocupaciones donde el contacto interpersonal es reducido. Entre los estresores que se han relacionado con el burnout se encuentran el ambiente físico del trabajo, el conflicto y la ambigüedad de rol, la sobrecarga (cuantitativa y cualitativa) de trabajo, la falta de apoyo social, la falta de participación en la toma de decisiones, la variedad de la tarea, las relaciones interpersonales, la falta de seguridad en el puesto y de promoción.

Unos de sus síntomas principales del burnout consiste en el maltrato psicológico (mobbing) que el poseedor ejerce hacia sus compañeros y/o sus

---

<sup>13</sup> Félix Socorro: Monografias.com.

<sup>14</sup> Freudenberger, 1974, Maslach y Jackson, 1981, 1986



colaboradores producto obviamente como se menciona anteriormente de un nivel de estrés crónico que desencadena en burnout

#### 1.16.2. **Violencia psicológica ("síndrome del mobbing").**

*"Es un conjunto de acciones de comunicación negativa dirigidas por una o muchas personas en contra de otra, que salen a relucir con mucha frecuencia y durante mucho tiempo y en las que la relación entre el victimario y la víctima se hace evidente" (Félix Socorro: Monografías.com.)*

Hablar del mobbing en El Salvador, es muy difícil, ya que pocos o nulos son los conocimientos que existen de este término en el territorio salvadoreño, la población tanto profesional como no profesional, en absoluto han oído hablar de dicho tópico y de las implicaciones y efectos que este fenómeno organizacional trae consigo en el interior de dichas estructuras, pero lo más inquietante es el hecho de que se ignora el fundamento de esta patología laboral, y esto se debe a la escasa investigación de la causa que la origina. En este sentido es necesario dar a conocer que el estrés es una de las principales causantes del acoso moral al que la mayoría de los empleados se ven sometidos debido a que sus victimarios pueden ser personas con altos niveles de estrés que finalmente se plasma en conductas de hostigamiento para todos aquellos empleados que se encuentran a su alrededor generando así una cadena de patologías como el estrés laboral, el burnout, el mobbing, entre otras.

Muchos empleados quedan extrañados al ser despedidos sin ninguna razón, otros quizá aun no se explican porque su jefe los trata tan mal cuando en todo caso siempre le ha sido leales o incluso sus compañeros cambiaron de la noche a la mañana, sin duda alguna en esos momentos las interrogantes para la víctima son muchas y al no encontrar respuestas a estas preguntas su vida se convierte en una pesadilla y es ahí donde surgen sentimientos de desesperanza, llega la depresión y otros trastornos psicológicos, que terminan por acabar con su salud mental y física.



Pero el ignorancia hace que no se tenga ni la mas mínima idea de lo que esta pasando. Evidentemente se esta frente a unas de las muchas expresiones del estrés, ya que al ser comparadas estas manifestaciones con los resultados que se muestran en los pocos estudios realizados acerca del tema en algunos países, pude verse a viva voz la similitud del planteamiento teórico con la realidad vivencial. El estrés vuelve vulnerables a sus victimas, mientras las contamina, hasta que la envuelve con sus síntomas.

El impacto en las organizaciones debido a las patologías generadas por el síndrome del estrés es muy grande porque al estar presente desestabiliza muchos elementos entre ellos el desempeño del individuo y sin el cual indudablemente no existe equilibrio y por lo tanto no favorece el crecimiento de la empresa. Algunos elementos que se ven fuertemente influenciados negativamente por estas patologias laborales son los siguientes:

**La comunicación:** porque se produce inseguridad en la persona, se siente temerosa y en ocasiones tiende a aislarse, se ausenta y pierde la sintonía con su equipo de trabajo, en este sentido la comunicación se ve distorsionada y los canales de comunicación se vuelven vulnerables .Esto afecta el clima organizacional y las relaciones interpersonales.

**La motivación:** Genera apatía y desinterés, desestima la iniciativa individual y produce resentimientos con la organización por someterla a este tipo de situaciones, lo cual afecta el desempeño del empleado y su identificación con la empresa ya que es puesta a prueba la premisa de la mutua lealtad.

**El ejercicio laboral:** Ante la presencia de las patologías organizacionales también el personal responde de manera rutinaria y repetitiva ante la labor, evita agregar valor por la ausencia de reconocimiento, por cuanto los cambios ocurren por la ejecución de una orden y no por iniciativa propia.

**El trabajo en equipo:** Cuando los empleados observan que nos se les valora en tanto que no se preocupan porque ellos se desenvuelvan en un ambiente



optimo se pierde el interés por los equipos y ello merma considerablemente el desempeño de estos, se generaliza la idea de que el esfuerzo o los aportes que se ofrezcan no son valorados y el recurso humano es visto como una maquinaria mas de la empresa.

**Conducta:** Limita el crecimiento e inhibe al individuo, ya sea de manera tradicional o en niveles de conocimiento; es sencillamente una afección gerencial, la cual se debe identificar, combatir y erradicar en cualquiera de las áreas de la administración donde pueda encontrarse.

**Disminuye la productividad:** aumenta el número de horas perdidas por efecto de permisos médicos, además y como consecuencia del ausentismo, aumenta la rotación y con ella las necesidades de formación de las nuevas incorporaciones a lo que hay que sumar el coste del tiempo de adaptación necesario al nuevo puesto de trabajo. Afecta negativamente la imagen y la credibilidad social.

### 1.16.3. Efectos a Nivel Personal

Algunas de las patologías Psicológicas que pueden presentarse en las personas que padecen o son víctimas del síndrome de estrés están:

**Ansiedad,** frecuentemente la personas, se sienten angustiados, desesperados, inquietos y preocupados, por lo que siempre están a la defensiva., experimentan incapacidad para la toma de decisiones, existe una constante confusión e incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, bloqueos mentales, inseguridad y pensamientos negativos

**Hipervigilancia,** siempre están alerta y cada vez incrementan su estado de vigilia hacia las personas que les rodean, en ocasiones por la misma fatiga se vuelven hasta paranoicos y hostiles, al tiempo que experimentan emociones tóxicas como el resentimiento y la desesperanza.



**Depresión**, la víctima desarrolla diferentes síntomas de esta patología, como es trastornos de sueño y alimentación, irritabilidad, impotencia, desesperación, temblor en el cuerpo, fatiga, ansiedad, con los síntomas que se menciona anteriormente, hasta el grado de somatizarla.

**Baja autoestima**, si este no es tratado a tiempo, la víctima puede llegar a dudar de sus capacidades, de sus conocimientos y hasta de si mismo, creyendo que el es el problema, atribuyéndose que es el causante de los conflictos dentro de su departamento y hasta de la empresa.

**Inseguridad**, empieza a crear una incertidumbre sobre lo que hace, dice y hacia quienes lo rodean a tal grado que prefiere aislarse de todo el grupo y vivir una vida solitaria, por el mismo temor de que puede ser atacado por su victimario/a que lo acosa.

**Tendencia al aislamiento** la falta de comunicación que experimenta y la conflictividad repercute también en su entorno familiar y social. El rendimiento laboral se resiente y la interrelación con los compañeros y compañeras empeora.

**Reduce la motivación:** El individuo pierde la motivación cuando el escenario donde se desenvuelve no le genera un nivel de estrés que le proporcione un equilibrio psíquico que le permita mantener su motivación en óptimo estado y que lejos de eso el estrés es tan intenso que anula toda voluntad de hacer las cosas bien y la aniquila completamente.

**Produce pérdida del interés por el trabajo** Los empleados suelen desinteresarse por su labor, a que el ambiente donde desarrollan sus actividades no es el más adecuado y que encima de eso se les sobrecarga de trabajo sin ninguna consideración y por ende su desempeño se ve reducido por estas situaciones.



**Despersonalización o deshumanización**, consistente en el desarrollo de actitudes negativas, de insensibilidad y de cinismo hacia los receptores de servicio prestado.

**Falta de realización personal**, con tendencias a evaluar el propio trabajo de forma negativa, con vivencias de insuficiencia profesional y baja autoestima personal

**Frustración** La presencia de la frustración es otra de las enfermedades originadas por estrés en el sector laboral Salvadoreño conlleva a la inadecuada realización de las tareas en el trabajo, ya que una persona enferma no rinde lo necesario, por lo que es urgente crear conciencia en los empleadores y patronos que cuando una persona de su organización se encuentre enferma y especialmente cuando la enfermedad es generada por estrés, se le tome atención especial y de ser posible se le proporcione incapacidad para que se restablezca de la situación en la que se encuentra.

#### **1. Efectos Cognitivos:**

- Ψ Preocupaciones
- Ψ Dificultad para la toma de decisiones
- Ψ Sensación de confusión

Los efectos cognitivos son muy importantes cuando se habla de efectos del estrés en los trabajadores, ya que están íntimamente relacionados y podría decirse que muchas veces estos efectos se presentan en forma simultánea, ya que una persona preocupada puede presentar signos como temblores en las manos o hablar muy rápido, también la dificultad para la toma de decisiones y la sensación de confusión pueden presentar características como tartamudeo o voz entre cortada lo cual implica pérdidas para cualquier empresa, debido a que esto genera una disminución considerable en el estado motivacional del empleado y por ende un declive en su desempeño laboral. Se confirma así lo que se ha venido planteando a lo largo de los aportes bibliográficos que se exponen en los párrafos anteriores.



A parte de los efectos que tiene el fenómeno del estrés laboral sobre el empleado es importante también conocer todas aquellas implicaciones a nivel de las organizaciones y lo cual se plantea a continuación.

Sin duda alguna las afecciones psicológicas derivadas del estrés no tienen las mismas consecuencias ni provoca las mismas reacciones en todas las personas, debido fundamentalmente a que las diferencias entre las habilidades, capacidades y recursos de afrontamiento entre ellas pueden ser muy distintos; no obstante, sus consecuencias son devastadoras en la mayor parte de los casos.

#### **1.16.4. Efectos del estrés laboral sobre la organización**

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja trayendo como consecuencia, Claramente los empleadores y sus compañías experimentarán, consecuencias negativas y Las condiciones ocupacionales estresantes persistentes están asociadas con los aspectos siguientes:

- Ψ Aumento del ausentismo
- Ψ Aumento en las tardanzas
- Ψ Aumento en la rotación de personal
- Ψ Desempeño laboral decadente.
- Ψ Disminución en las tasas de crecimiento y ganancias
- Ψ Descenso en la calidad del trabajo y sus productos
- Ψ Acrecimiento de las prácticas ocupacionales inseguras y de las tasas de accidentes
- Ψ Acentuación en las quejas de clientes
- Ψ Aumento de casos de violencia
- Ψ Incremento en las enfermedades ocupacionales, y aumento de los costos debido a todo lo anterior.



Las empresas deben ser conscientes que los miembros de su organización son seres humanos que sienten, sufren enfermedades y tienen un límite, por lo que debe de ponerse atención especial a sus demandas e insatisfacciones ya que esto permitirá mejorar el clima organizacional y esto llevará a obtener mejores resultados en el desempeño de su personal y beneficios económico para la organización como tal.

Un trabajador al que se le cumplen sus demandas da lo mejor de sí en su trabajo, es responsable de sus actos y trabaja por mejorar las condiciones de la organización por lo que siempre debe de buscarse la satisfacción de los trabajadores así como promover iniciativas encaminadas al logro de la misma.

#### **1.17. EL ESTRÉS NO SIEMPRE ES MALO**

El estrés no siempre es malo. De hecho, un poco de estrés es bueno. La mayoría de las personas no puede hacer bien las cosas: deporte, música, baile, trabajo, escuela, sin sentir la presión de la competición.

Sin el estrés de alcanzar la meta, la mayoría de personas no serían capaz de terminar un proyecto o de llegar a trabajar con puntualidad.

El estrés es normal, ¿por qué se siente uno tan mal? Porque con todas las cosas que le pasan a uno no es difícil sentirse estresado. Las cosas que uno no puede controlar son a menudo las más frustrantes. Uno puede sentirse mal simplemente por ponerse presión sobre uno mismo: sacar buenas notas, tener aspiraciones en un trabajo. Una reacción común del estrés es criticarse a uno mismo. Uno puede estar tan consternado que las cosas ya no parecen ser divertidas y que la vida parece horriblemente preciosa. Cuando esto ocurre es fácil pensar que uno no puede hacer nada para cambiar las cosas pero, ¡si que se puede! Necesitan entonces las personas realizar actividades que le generen estrés esto sin duda como fuente de motivación.-



#### **1.18. EL ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO EN EL EMPLEO.**

El trabajo es una de las actividades en la vida del hombre que ofrece múltiples beneficios, tales como la interacción con otras personas, la ejecución de tareas diversas y la oportunidad de dar a conocer las capacidades de cada uno. Sin embargo, cuando éste carece de un adecuado manejo, o alrededor del mismo se crean ambientes perturbadores, puede generar un grado de tensión alto y producir "Estrés Laboral".

Según algunos autores el estrés puede ayudar o dañar el desempeño del empleado, dependiendo de su nivel. Cuando no existe, tampoco hay retos y el desempeño suele ser bajo. Conforme aumenta el estrés, el desempeño tiende a aumentar porque el primero ayuda a la persona a desarrollar sus propios recursos y a cumplir con los requerimientos del empleo. Lo cual representa un estímulo saludable que alienta al empleado a enfrentarse a los retos.

Ocasionalmente el estrés alcanza un nivel que casi corresponde a la capacidad del desempeño diario del sujeto. En este punto el estrés adicional no produce ninguna mejora.

Por último si el estrés es demasiado intenso, el desempeño empieza a declinar porque el primero interfiere. El empleado pierde la capacidad de solucionar problemas, se vuelve incapaz de tomar decisiones y su comportamiento es errático, si aumenta el estrés a un punto de ruptura, el desempeño baja a cero; el empleado tiene una crisis y se siente demasiado enfermo para trabajar, es despedido o renuncia, o bien, rehúsa volver al trabajo que lo enfrenta al estrés.

#### **1.19. CONSECUENCIAS PARA EL DESEMPEÑO LABORAL**

Se puede decir que hay miles de fuentes específicas del estrés. Se ha demostrado que tanto los sucesos tan importante de la vida como: un cambio de trabajo o la muerte de un familiar , los contratiempos cotidianos, una avería



del coche o una discusión con un compañero de trabajo provocan estrés y afectan a la salud física y mental (Willis y Campbell, 1992).<sup>15</sup> En los trabajadores hoy en día, los estresores incluyen la preocupación por rendir de acuerdo con la capacidad, las exigencias de hacer bien sus labores, las dudas sobre las propias aptitudes, y las relaciones o experiencias traumáticas fuera de la organización para la cual laboran.

Como se menciona anteriormente una de las relaciones que han despertado y despiertan más interés en el mundo del trabajo, es el modo en que el estrés afecta positiva o negativamente al rendimiento. La mayoría de nosotros reconoce con bastante facilidad el momento en que nuestros nervios nos hacen sentir vulnerables y fuera de control. Pero el cómo funciona exactamente la activación fisiológica y psicológica para beneficiar a una persona y/o perjudicar a otra es algo que tiene que ver con las diferencias de cada individuo. Parece claro que el conocimiento profundo de cada empleador es fundamental para ofrecer a cada uno de sus empleados lo más adecuado a sus necesidades.

Una vez comprobada todas esas alteraciones que se producen a nivel neurofisiológicos, y ante la imposibilidad de evitar el importante componente emotivo que acompaña a la vida laboral de las personas, deberá constituir un importante campo de actuación, la preparación del personal de cualquier empresa salvadoreña para afrontar esos momentos tan desgastantes que viven a diario al interior de cada una de estas, mediante un entrenamiento individualizado e integrado (que incluya auto-conocimiento, control emocional, recursos psicológicos para la búsqueda de salidas a la frustración, etc.), intentando lograr que su rendimiento sea de un cien por ciento.

## **1.20. EL ESTRÉS COMO FUENTE DE MOTIVACIÓN**

No existe un recurso tan valioso para movilizar los recursos vitales en nuestro cuerpo como el estrés, no existe un peligro mayor para nuestra vida

---

<sup>15</sup> Willis y Campbell, 1992.



que ser consumidos por la energía capaz de ser desplegada por el estrés. Enemigo o aliado ese es el puesto del estrés en nuestras vidas. Existe un estrés positivo: como se ha venido mencionando a lo largo de la investigación denominado eustrés éste que es capaz de llenar nuestra vida de energía y vigor, de permitirnos experimentar la existencia como el mejor de los regalos, permitiendo una activación de todos nuestros sistemas de forma que sus procesos se lleven a cabo de la forma más armoniosa posible dando por resultado una vida saludable y sublime lo que en otras palabras no es mas que el estímulo que nos impulsa y que nos motiva constantemente a vivir la vida y a llevar acciones que nos generan placer, es ese motor que mantiene a una persona en optimas condiciones para desarrollar su trabajo de la mejor forma posible. Pero por otro lado si este no se aprende a canalizar adecuadamente puede convertirse en estrés negativo, capaz de convertir nuestra vida en la antesala del infierno, de arruinar nuestros órganos internos y nuestra existencia entera, de quebrantar nuestro cuerpo y nuestra psiquis.

El estrés entonces es un particular e íntimo mecanismo de defensa que puede transformarse en un medio de motivación y en otros casos en un dispositivo de autodestrucción si, no se tiene, la habilidad de manejarlo a nuestro beneficio. En este sentido podemos comprender que el estrés puede actuar de forma positiva no solo incrementando la vitalidad, salud y energía sino que además facilita la toma de decisiones que permite llevar la iniciativa en el desarrollo del ser humano, permitiendo un nivel de conciencia idóneo para sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

Y es que, esto se puede contrastar con lo que creen algunos teóricos como Weber que llego a la siguiente conclusión:

<sup>16</sup>Weber, mantiene que *"el estrés es básicamente un proceso de motivación desde que requiere un determinado proceso de adecuación a las diferentes demandas"* (factores externos nosotros). Como bien señala este autor, la

---

<sup>16</sup> Weber, establecía en 1991



motivación debe interpretarse como un proceso que potencia, al mismo tiempo que dirige la conducta (la acción humana) hacia un objetivo. En cambio, las emociones son experiencias subjetivas: sentimientos que acompañan los estados emocionales.

Es evidente, que esto relaciona el estrés con las emociones, pero no puede extraerse de esta relación la conclusión de que el estrés sea considerado en sí mismo una emoción, aunque cada uno puede experimentar diferentes emociones como consecuencia del estrés, por ejemplo, enojo, ira, desasosiego, resentimiento, entre otros.

Pero la pregunta de la mayoría es: ¿se puede hacer algo para mermar el efecto perjudicial del estrés y convertirlo en un factor de motivación personal?, ¿Pueden las empresas capitalizar este factor, haciendo que se convierta en un elemento dinamizador de la productividad y del desempeño?

Ambas tienen una respuesta positiva. Pero para que así resulte, deben analizarse cuáles son las causas del estrés en una situación concreta, sea este personal u organizacional, y de este modo, buscar la neutralización y la canalización del factor estresante, hacia conductas y acciones favorables a las personas y su entorno laboral.

Dependerá entonces de la capacidad de respuesta de cada individuo y de su entorno laboral más próximo, para que los factores estresantes terminen siendo factores motivacionales. Esta cuestión es la clave de una convivencia pacífica e incluso reconfortante para cualquier empleado, a pesar de que las condiciones del otro entorno, el externo, no le sean propicias, como es la situación actual de crisis global en la que estamos inmersos los salvadoreños en general.



## **CAPITULO II.- METODOLOGIA**

### **2.1. Tipo de Investigación:**

Se llevó a cabo una "Investigación Diagnostica la cual se deriva del latín "vestigio", seguir las huellas; sinónimo de inquirir, buscar, etc. Y consiste en la búsqueda planificada y sistemática de conocimientos o confirmaciones en el campo de la ciencia.

La investigación diagnostica es un proceso orientado a revelar los agentes o condiciones generales y específicos, objetivos y subjetivos de determinado fenómeno, de cuya información, se deducen posibles causas, efectos, su dinámica y alternativa de solución. Esta investigación parte de lo general a lo particular.

### **2.2. Sujetos:**

Se tomó una muestra de 100 sujetos todos ellos colaboradores (subordinados) que laboran en empresas públicas y privadas del Área Metropolitana de San Salvador.

### **2.3. .Método**

La observación: como método por excelencia y herramienta fundamental del profesional de la psicología para estudiar las distintas manifestaciones conductuales y ambiente en el cual desarrollan sus actividades el personal y sobre esta realizó posteriormente un análisis cuidadoso de los resultados.

### **2.4. Técnicas**

*La observación dirigida:* es la técnica que se aplicó para la recolección de datos sobre el contexto de estudio.



## 2.5. Instrumentos

Guía de observación: Éste se aplicó con el objetivo de recopilar información acerca de las conductas observadas y de las condiciones físicas y ambientales en el cual el personal de las empresas desarrollan sus actividades laborales.

Inventario para la evaluación del estrés individual ¿Cuánto estrés tengo? En el cual se encuentran una serie de preguntas cerradas para la recolección de toda la información necesaria que permitiera llevar a cabo la investigación diagnóstica en cuestión.

## 2.6. Recursos:

### Humanos

- Ψ Asesor
- Ψ Equipo de investigación
- Ψ empleados que laboran en las empresas seleccionadas para dicha investigación.

### Materiales:

- Ψ Instrumentos
- Ψ Fotocopias
- Ψ Internet
- Ψ Material bibliográfico
- Ψ Computadora
- Ψ Papel bond
- Ψ Lápiz y lápices
- Ψ Engrapadora
- Ψ Perforadora
- Ψ Tinta para impresor, entre otros.



### Financieros

Ψ Viáticos	\$125
Ψ Gastos de internet	\$40
Ψ Papelería	\$175
Ψ Total	\$340

### **2.7. Procedimiento:**

1. Asignación del docente asesor
2. Coordinar las asesorías con el asesor para la investigación a realizar.
3. Discusión y elección del tema a investigar
4. Presentación del tema a investigar al asesor
5. Aprobación del tema por parte del asesor.
6. Recopilación de información sobre el tema a investigar
7. Elaboración del perfil de la investigación.
8. Presentación del perfil al asesor.
9. Aprobación del perfil por el asesor.
10. Presentación del perfil al coordinador general de procesos de grado.
11. Aprobación del perfil por el coordinador general de procesos de grado.
12. selección de instrumento.

Los instrumentos con los cuales se llevo a cabo la investigación fueron: el inventario para la evaluación del estrés individual ¿Cuánto estrés tengo? Que se aplicó a jefes y colaboradores, el cual está dividido en cinco áreas: Estilo de vida Ambiente, Síntomas, Empleo /ocupación, Relaciones y Personalidad que en total cuenta con 96 ítems respectivamente.

13. aprobación del instrumento por el asesor.
14. Selección de empresas que participaran en el proceso de investigación las cuales deberían con los siguientes requisitos:



- Ψ Que contaran con distintos niveles jerárquicos
- Ψ Que tuvieran un departamento de recursos humanos.

Las empresas del área pública que participaron fueron:

- Ψ División Departamental del MINED.
- Ψ Centro Educativo "Sector Unido".

Las empresas privadas que tuvieron su participación en el proceso de recolección de datos fueron:

- Ψ Pollo campero.
- Ψ Biggest.

15. Selección de la población muestral que participó en el proceso.

La selección de la población muestral que participó en el proceso, se clasifico a través de las siguientes características:

- Ψ La accesibilidad de las empresas.
- Ψ 100% de colaboradores.
- Ψ Que tuvieran como mínimo dos años de estar laborando para las empresas.
- Ψ colaboradores de ambos sexos.
- Ψ De 18 años en adelante.

16. Aplicación de instrumentos estandarizados.

17. vaciado de datos.

18. Análisis e interpretación de resultados.

- Ψ Para llevar a cabo el proceso de análisis e interpretación de resultados se utilizó el estadístico simple y los gráficos de barras, utilizando para esto diferentes programas de computación como: Excel y Word.



19. Elaboración del informe final para su revisión y aprobación
20. Defensa de la tesis.

En esta sección se ha presentado de forma puntualizada cada uno de los pasos y procedimientos que se han llevado a cabo a lo largo del estudio. A continuación se exponen los resultados que se han constituido a lo largo del proceso de investigación, tanto bibliográfica como de campo, y por ende la combinación de estas que han dado la pauta para evidenciar la aparición del fenómeno en estudio en las organizaciones.



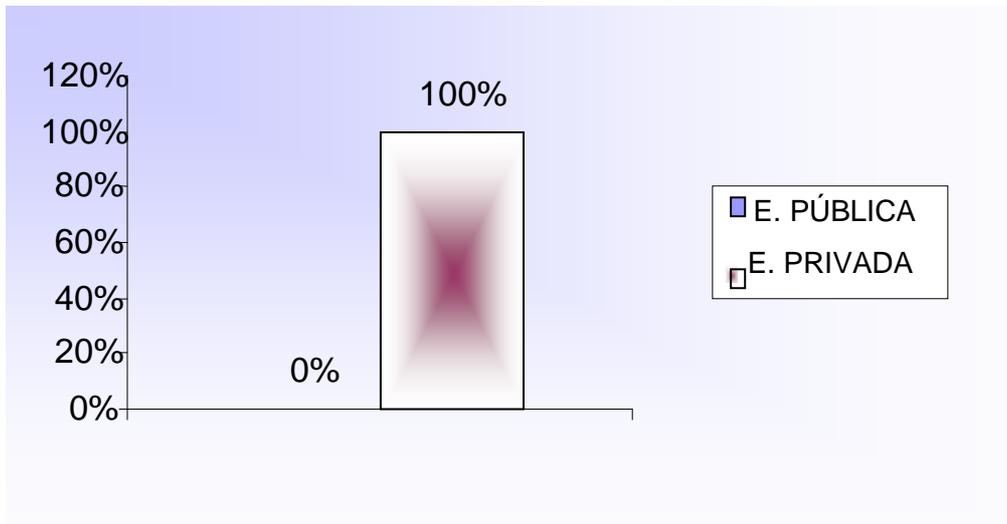
### CAPITULO III.- ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

La presentación de los resultados en este capítulo se exponen tanto los datos cuantitativos como cualitativos obtenidos en la fase de recolección de información a través del inventario individual del estrés y la guía de observación que fueron suministradas empleados (colaboradores) de las empresas públicas y privadas del área Metropolitana de San Salvador.

Para la presentación de los datos obtenidos se dividieron los resultados de los inventarios individuales del estrés de los colaboradores de ambas empresas para el análisis correlativo de dichas instituciones. Los datos se procesaron haciendo uso del estadístico simple:

$$\frac{100}{A} = \frac{100\%}{x}$$

#### 1.- Colaboradores que se localizan en la zona 1 de estrés

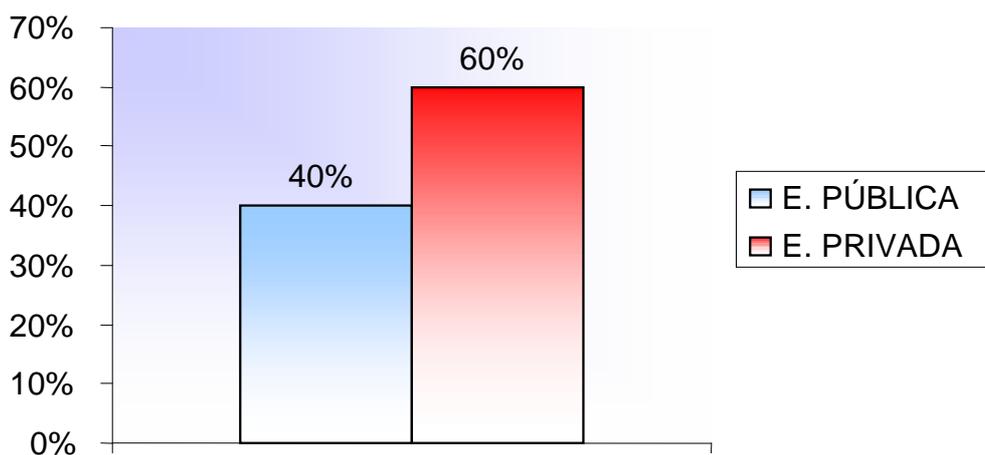


Como se puede apreciar en el presente gráfico existe una diferencia en cuanto que el 100% de los empleados de las empresas privadas se ubican en la zona 1 de estrés, mientras que por el parte de las empresas públicas investigadas es el 0%.



De esto se puede inferir que es totalmente negativa en cuanto a la empresas privadas puesto que como lo señala el mismo inventario individual del evaluación del Estrés, el que el 100% de los empleados se encuentren en esta zona es peligroso, porque necesitan poner un poco de chispa que les genere cierto nivel de estrés , ya que este es vital para alcanzar los logros tanto laborales como personales, por otra parte el encontrarse en este nivel es un indicador claro que en el ámbito laboral esto puede estar, sin duda afectando su rendimiento en la empresas para la cuales laboran.

## 2.- Colaboradores que se localizan en la zona 2 de estrés

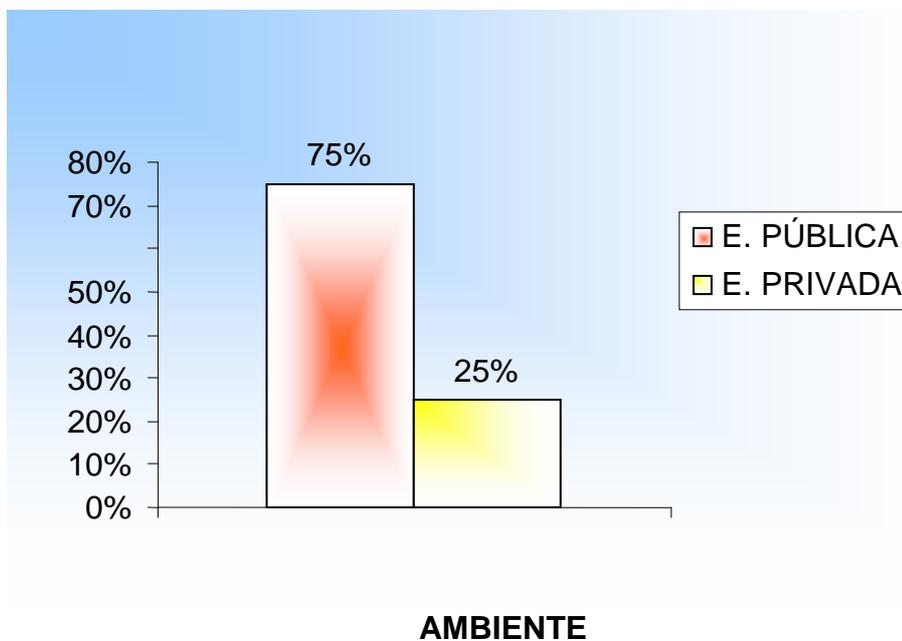


El 40% de los empleados de las empresas públicas objeto de estudio se sitúan en la zona 1 de estrés, mientras que el 60% de los empleados de la entidad privada se ubican en la misma zona de estrés. Como se puede apreciar existe una leve diferencia, pero para ambas organizaciones es totalmente negativo, pues esto significa que dichos colaboradores poseen un nivel bajo de estrés laboral, esto puede deberse a un estilo de personalidad tranquilo y pasivo acompañado de un ambiente bastante aceptable.



Y a pesar que esta es una condiciones saludable y alejada de aquellas enfermedades asociadas con el estrés (mobbing, bornout, entre otros). A pesar de todo esto también es posible que estas personas estén rindiendo muy por debajo de su capacidad y seguramente necesiten ponerse metas o retos motivantes que les permitan esforzarse más para equilibrar su desempeño laboral.

### 3.- Colaboradores que se localizan en la zona 3 de estrés



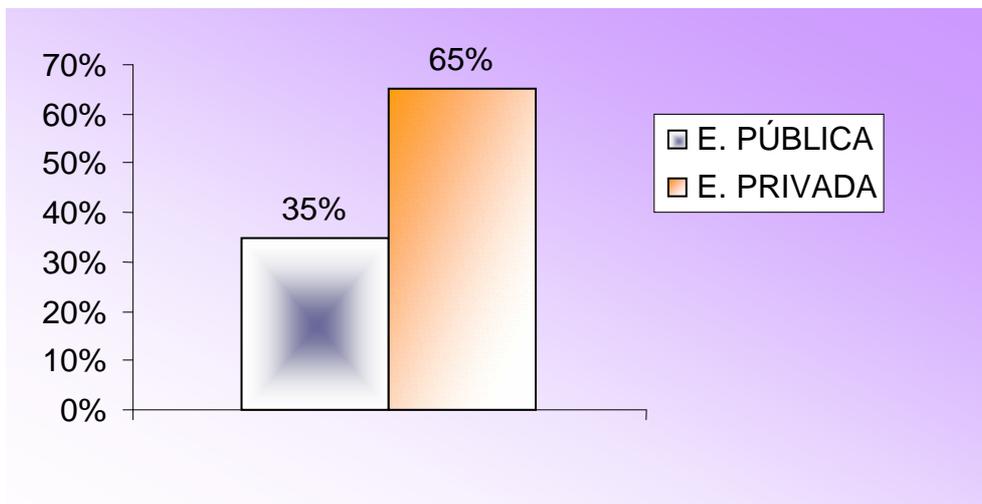
El 75% del personal de las empresas públicas se ubican en la zona 3 de estrés y el 25% de los empleados de las empresas privadas en un menor porcentaje lo cual indica que existe una diferencia bastante significativa, pero muy positiva para la institución oficial, en tanto que un porcentaje bastante grande cuenta con un nivel de estrés equilibrado, lo cual no significa que estas no pasan por situaciones tensionantes, la diferencia puede estar en las habilidades que están tienen para solventar positivamente las problemas que se les presentan tanto a nivel laboral como a nivel familiar.



Los sujetos que se sitúan en esta zona de estrés sin duda alguna están motivados por un nivel de estrés adecuado y sus actividades están siendo desarrolladas de forma envidiable, y este es el rendimiento ideal de cualquier empresa independientemente al rubro al que se dedique.

Asimismo es importante mencionar que es preocupante que en las empresas privadas los empleados que gozan de un estrés equilibrado se bastante reducido, puesto que lo ideal seria que el cien por ciento de estos se encuentren en una zona 3 de estrés, ya que esto le sirve al personal para mantenerse motivado y por ende su rendimiento sea el optimo.

#### **4.- Colaboradores que se localizan en la zona 4 de estrés**



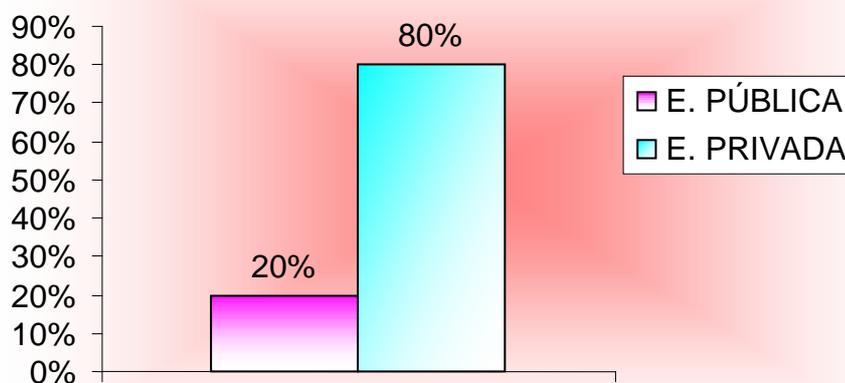
En el gráfico se puede apreciar de una forma bastante detallada que el 35% de los empleados de empresas públicas sitúan en una zona peligrosa como lo es la zona 4 de estrés, y un 65% del personal de las empresas privadas están en la misma zona. Estos datos debería ser motivo de mucha preocupación tanto para el empleado como tal como para las empresas para la cual laboran éstos, pues, este es un aviso claro y contundente de peligro y que



atenta contra la salud psicológica y física del personal, pero por si esto fuera poco puede ser el factor causante de que el desempeño laboral de este grupo de trabajadores este decayendo; hasta el punto que la productividad sea una de los elementos más afectadas.

Por tanto se vuelve imperiosa la necesidad de implementar medidas de solución, con el fin de prevenir patologías psicológicas y físicas asociadas a este fenómeno.

### 5.- Colaboradores que se localizan en la zona 5 de estrés

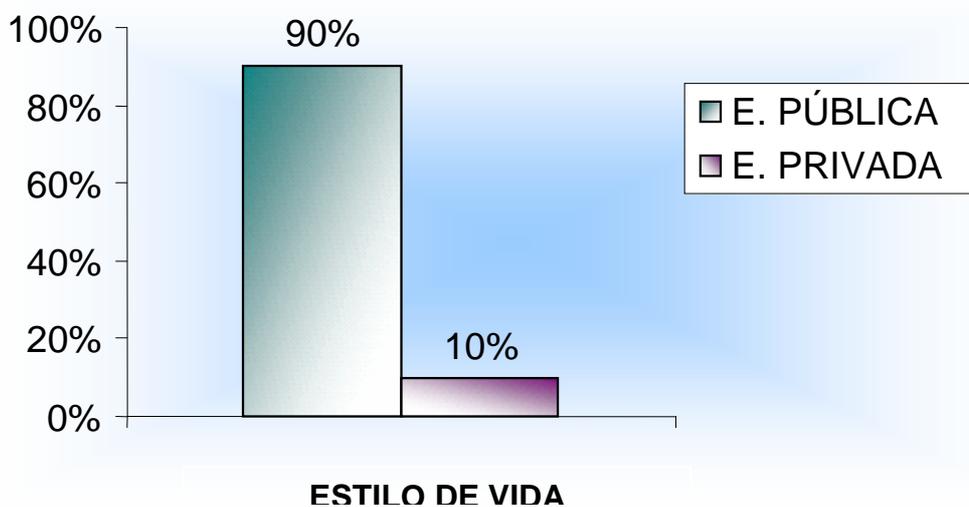


Del total de los empleados de las empresas públicas el 20% de ellos se encuentran en una zona 5 de estrés, mientras que el 80% del personal de las empresas privadas se ubican en la misma zona, la diferencia al igual que en zonas anteriores es perceptible, pero, ya que estos colaboradores, están en una de las zonas considerada más peligrosa de las cinco, significa que estas



individuos sin temor a duda están rindiendo por debajo de lo normal en sus trabajos y en otras áreas de sus vidas.

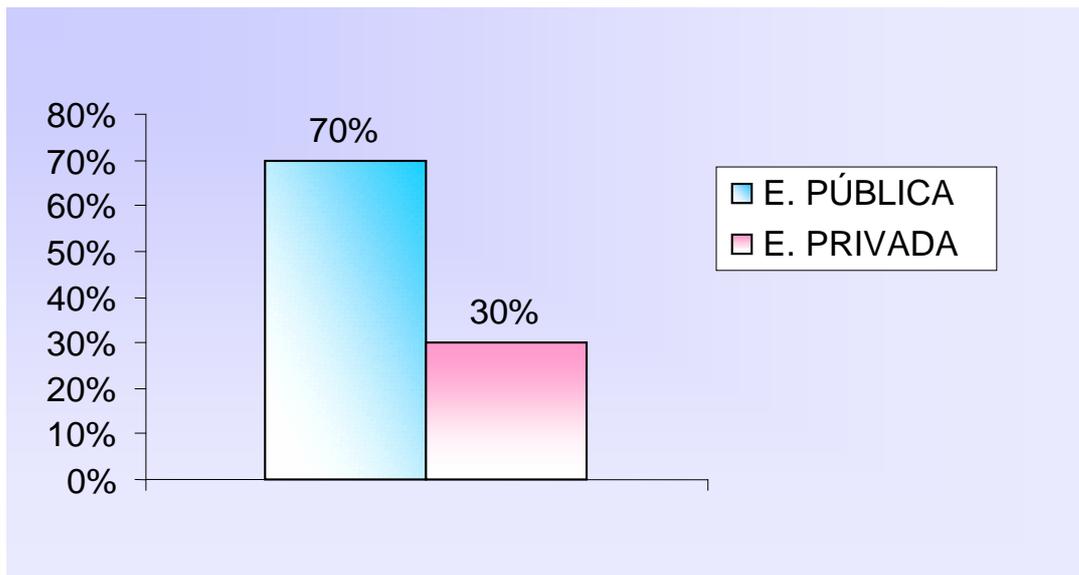
*Análisis de los datos correspondiente a cada una de las áreas generadoras de estrés entre los empleados públicos y privados.*



De acuerdo a los resultados obtenidos durante la aplicación del Inventario ¿Cuánto Estrés tengo?, el área correspondiente al Estilo de Vida constituye para un 90% de la población total del sector público su principal fuente de estrés, mientras que, del sector privado esto lo manifiesta un 10% de la población. Ello demuestra que en ambas poblaciones un porcentaje del total de sujetos no practica hábitos saludables que contribuyan a mantener un bienestar físico y mental. El alto consumo de productos dañinos para el cuerpo sumado a un estilo de vida sedentario en donde la practica de deportes es sustituida por horas frente a la televisión, dan como resultado la intoxicación del cuerpo físico, la acumulación de toxinas, el cansancio mental y finalmente altos niveles de estrés que van minando el estado de bienestar físico, ya que, al experimentar la persona el resultado de la practica de hábitos dañinos en combinación con un mal manejo de estrés acumulado, las afecciones o patologías



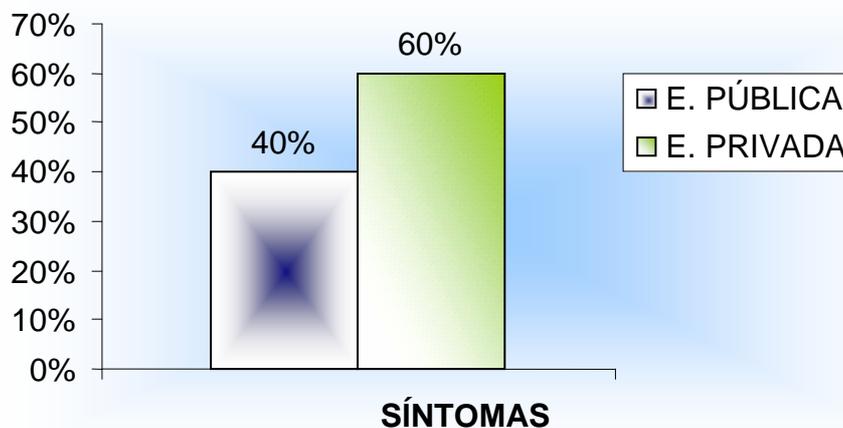
cardiovasculares, tendrían su manifestación y posterior repercusión en el cuerpo y por lo tanto, también en el desempeño laboral de los empleados de ambos sectores, en este sentido tanto, para el 90% de la empresa pública como para el 10% de la empresa privada, la fatiga mental, el cansancio físico o la desconcentración en el puesto de trabajo tienen su origen en un inadecuado estilo de vida.



El gráfico N° 2 muestra los resultados obtenidos con respecto al área del Ambiente, en este sentido, es en esta área en donde el mayor porcentaje de empleados públicos encuentra el origen de su estrés, ya que, un 70% de la población ha concentrado en el Ambiente el mayor puntaje, contrario a lo expresado por el sector privado en donde solo un 30% atribuye su estrés a este ámbito. A partir de estos resultados puede inferirse que una parte bastante significativa de los empleados públicos de la población son padres y madres con más de un hijo, lo cual les representa variedad de responsabilidades al interior de sus hogares, los gastos de alimentación y de servicios básicos representa otra variable sobre la cual también deben tener el control, además de provenir de sectores del departamento con sobrepoblación, falta de espacios para el sano entretenimiento de la familia y con altos índices de contaminación ambiental y delincuencia, ya que, la mayoría de ellos reside en



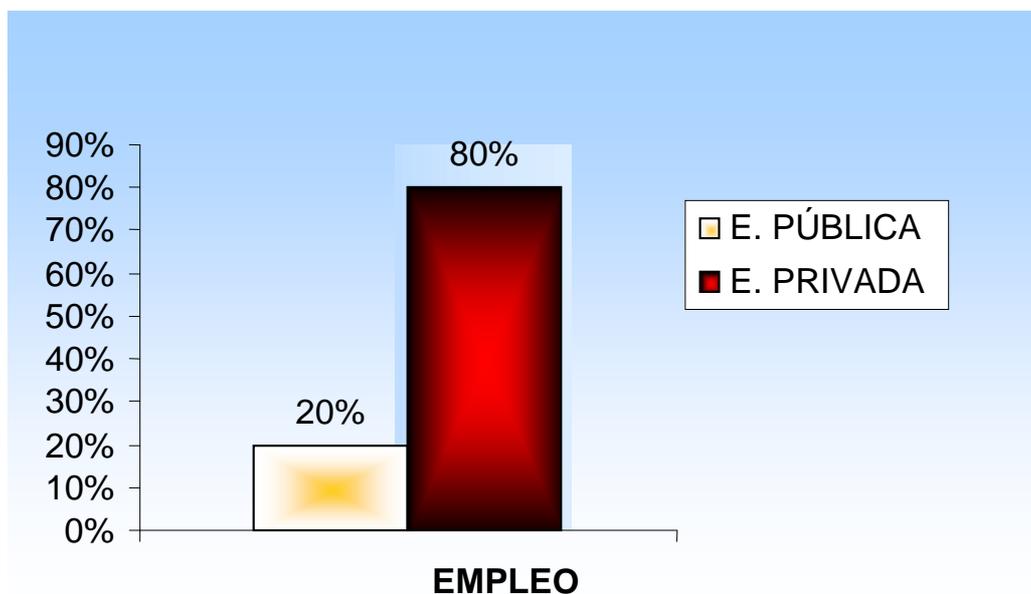
zonas altamente peligrosas. Además de tener que trasladarse a pie hacia el centro educativo en un sector con alta presencia de pandillas. Todos los factores antes mencionados son parte importante del Ambiente que afecta la estabilidad física y mental del empleado publico que experimenta el estrés, contrario al empleado privado, quienes en su mayoría son jóvenes que aun viven con sus padres por lo que el impacto económico es menor, además de provenir de zonas con menos índices de delincuencia.



Los altos niveles de estrés experimentados por el cuerpo encuentran su manifestación en la Psicosomatización y según los resultados obtenidos, de la población total de la empresa pública un 40% asegura experimentar síntomas producto del estrés, así también un 60% de los empleados privados afirman vivenciar dichas situación. Ello permite destacar que es la población correspondiente al sector privado el que se considera mas afectado con respecto a la variedad de sintomatología producto de altos niveles de estrés acumulados y que no han sido manejados adecuadamente por los empleados lo que podría desencadenar a la vez trastornos de mayor afectación para el empleado como procesos depresivos o de ansiedad.



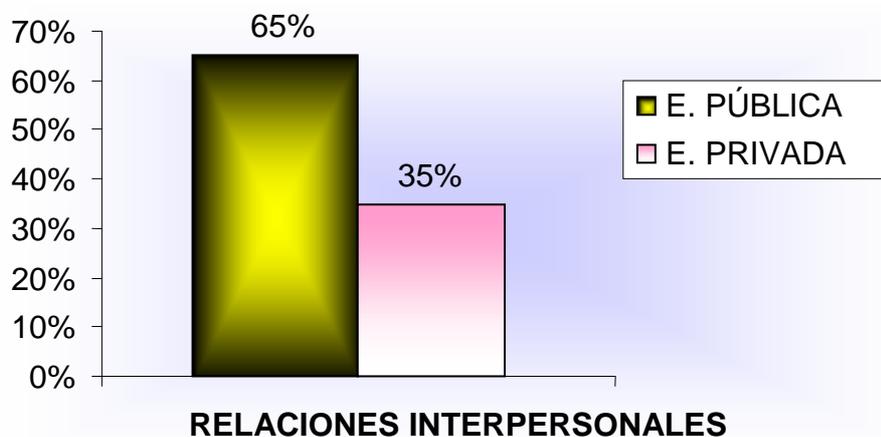
En este sentido el sector privado como resultado de las exigencias laborales del mundo actual y trabajando en base a metas, además de percibir salarios mínimos recibe el mayor impacto de estrés, cayendo sobre sus hombros todas las afectaciones que consigo trae esta respuesta del cuerpo ante presiones exageradas. A esta variable se le suma el hecho de que como consecuencia de no contar con los medios y espacios necesarios el empleado privado no ejerce mecanismos efectivos para liberarse de la tensión acumulada, por lo que la psicopatización se hace presente en diversas manifestaciones.



El gráfico N° 4 muestra el área correspondiente a lo laboral u ocupacional y cuyos resultados indican que de los empleados de la empresa pública solo un 20% sostiene que su trabajo representa para ellos el origen de su estrés en comparación con un 80% de los empleados privados, por lo que, es en este ámbito en donde se encuentra el mayor número de colaboradores de las entidades privadas, es decir que, la carga de las exigencias y responsabilidades sumado a condiciones desfavorables en cuanto a salarios, inestabilidad laboral, horarios agotadores que superan por mucho las ocho horas laborales estipuladas por la ley y otros factores tengan un impacto negativo y contraproducente para el trabajador durante el desempeño de sus



labores. Los niveles de estrés generados al interior del ambiente organizacional de la empresa privada son característicos en este tipo de instituciones en las que se sobreponen los altos niveles de producción que deben de cumplir los trabajadores a su propio bienestar físico y mental quedando relegada por mucho la responsabilidad que tiene la empresa de asegurar que su recurso humano cuente con un adecuado ambiente laboral y la garantía sobre el cumplimiento de todos sus derechos.

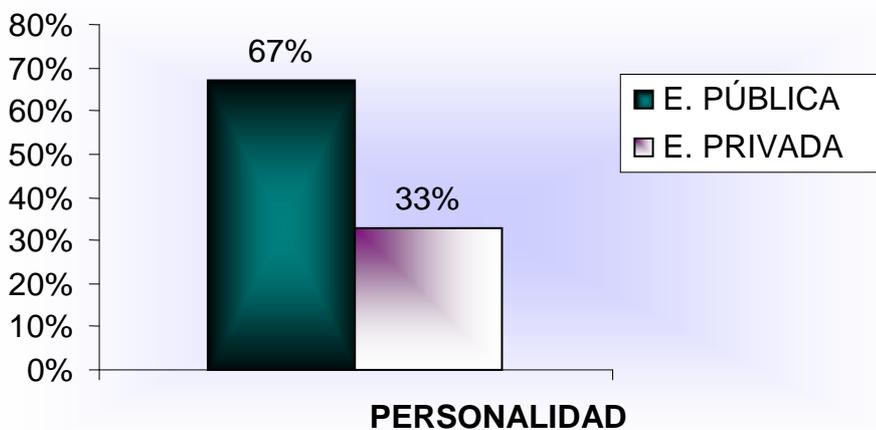


Los resultados con respecto al ámbito de las Relaciones Interpersonales, se reflejan en el grafico numero 4, en el que un 65% de los colaboradores públicos atribuyen a negativas relaciones entre el personal su estrés, expresando un 35% de los colaboradores privados igual situación, lo cual revela que el personal de las instituciones publicas presentan mayor dificultad al momento de establecer buenas relaciones con sus compañeros de trabajo, y demás personas, ya que, el ámbito educativo se caracteriza por un alto grado de competitividad entre los empleados al tener que trabajar en base a objetivos y logros de naturaleza pedagógica que deben de ser alcanzados, además de ser constantemente evaluados por alumnos, padres de familia y autoridades del Ministerio de Educación.



Todo lo anterior, provoca que entre los compañeros algunos deseen destacar mas que otros desarrollándose rivalidades, o bien, malos entendidos producto de una inadecuada comunicación con los demás colaboradores y/o con el jefe inmediato.

El desempeño de la labor docente exige también atención, tiempo y dedicación a los menores de edad, lo cual resulta desgastante para el maestro quien puede reflejar a nivel de sus relaciones interpersonales dicho desgaste. Por su parte en el sector privado existen menores niveles de competitividad y un desarrollo de habilidades para un servicio genuino con el cliente por lo que también las habilidades sociales son mejor manejadas.



Como último ámbito el Inventario ¿Cuánto Estrés tengo?, aborda lo referido a la Personalidad, a lo que un 67% de la población total de empleados públicos atribuye su estrés en comparación de un 33% de los empleados Privados.



Dichos resultados se derivan de la individualidad de cada uno de los empleados, de su muy peculiar forma de sentir y de pensar además de las experiencias y vivencias que hayan tenido durante su vida. Aquella personalidad caracterizada por el negativismo, el pesimismo, la irritabilidad y la frustración observara la vida desde un lente oscuro por lo que a consecuencia de ello los altos niveles de estrés se anidan en su cuerpo y mente con mayor facilidad que en aquellos empleados quienes a pesar de los obstáculos el positivismo y optimismo frente a la vida son sus mejores herramientas. Tanto el 67% de los empleados públicos como el 33% de los empleados privados poseen una actitud negativa lo cual podría derivar en un mal desempeño de sus labores en el sentido de que permanece en ellos un constante estado de insatisfacción en el trabajo y en su vida en general.



## **CAPITULO IV.- DIAGNOSTICO**

Las organizaciones conforman la fuente de empleo mas importante del país, y es por ello que se vuelve necesario que estas vean al ser humano como el recurso mas valioso con que cuenta este sector económico, por tal motivo deben ofrecer a su personal un ambiente físico y psicológico acorde a sus necesidades, debe ayudar a desarrollar sus habilidades y potenciar aquellas que ya posee y asi estarán garantizando el logro de las metas corporativas.

El síndrome de estrés entre los empleados de empresas publicas y privadas es un fenómeno que en la actualidad ha tenido alcances inconcebibles en el bienestar psíquico y físico de los colaboradores debido a que el mundo acelerado exige un sobre esfuerzo en el desarrollo de las actividades en respuesta a los altos niveles de producción y estándares de calidad que deben de cumplirse, en este sentido el desgaste que sufre el empleado como consecuencia de su actividad laboral y aunado a ello el ambiente organizacional caracterizado por inadecuadas relaciones interpersonales, ambiente físico decadente, inmobiliario no ergonómico y condiciones salariales que en ocasiones no permiten por lo menos suplir las necesidades básicas para el desarrollo integral del individuo y de su familia, entre otros. Todo lo anterior produce en el personal estados alarmantes de estrés que se ven reflejados en un déficit del desempeño de sus labores.



## CAPITULO V.- CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### CONCLUSIONES

- Ψ El síndrome del estrés, puede suscitarse en cualquier organización independientemente al rubro económico al que estas se dediquen y de cualquier tamaño, afectado a los empleados de cualquier puesto de trabajo, asimismo es una patología que avanza de una etapa a otra si no se logra controlar adecuadamente, causando grandes estragos a nivel psíquico de los que son víctimas de este fenómeno organizacional.
- Ψ El síndrome de estrés laboral es un fenómeno multicausal, que en nuestra actualidad se esta apoderando silenciosamente de todos los empleados, generando así una serie de patologías asociadas como lo son la violencia psicológica, el burnout que es la máxima expresión del Estrés, lo que lo vuelve más nocivo y se convierte en un riesgo latente para la productividad de las empresas nacionales.
- Ψ El estrés es un fenómeno que tiene por finalidad conservar el equilibrio del cuerpo, lo cual significa que la respuesta de estrés no es negativa en sí misma, si no al contrario, facilita el disponer de más recursos para hacerle frente a las situaciones que se suscitan en la vida cotidiana; lo que significa que un trabajo sin estrés puede ser letal para el desempeño laboral, pues sin éste el trabajo para el empleado puede tornarse aburrido, poco estimulante y acabar siendo, paradójicamente estresante.



## RECOMENDACIONES

- Ψ Las organizaciones deben tomar en cuenta el impacto psicológico que el síndrome de estrés tiene sobre el desempeño de los empleados y en este sentido debe preparar y capacitar a los trabajadores para afrontar todas las fuertes demandas que el ambiente les haga con todos los recursos disponibles y así adaptarse y resolver exitosa objetivamente los problemas que día a día se les presentan al interior de estas.
- Ψ Las jefaturas de recursos humanos de las organizaciones, deben mantener en la medida de lo posible un equilibrio entre las condiciones del trabajo y el factor humano, para que este pueda crear sentimientos de confianza en sí mismo, aumento de la motivación, de la capacidad de trabajo y una mejora de la calidad de vida.
- Ψ Todas las entidades corporativas deben implementar el programa psicoterapéutico que se ha diseñado para el manejo adecuado del síndrome de Estrés que esta encaminado no a eliminar el estrés, si no más, bien a desarrollar habilidades en los empleados para el manejo adecuado de este.
- Ψ Es necesario que las empresas no se vean al estrés como una patología organizacional aislada, que puede afectar a una población específica, pues es una dolencia psíquica que afecta tanto a empresas del sector público como del sector privado en su totalidad.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

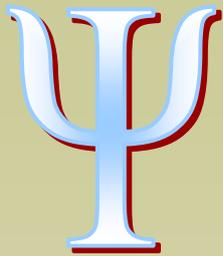
- Ψ Manuel Bozton, La psicología y las empresas, Barcelona, Hispano Europea, 1985.
- Ψ Juan Rof Carballo, Teoría y práctica psicósomática, Bilbao, Desclée de Brower, 1984.
- Ψ Robert Elliot, ¿Vale la pena morir de stress?, Buenos Aires, Atlántida, 1984.
- Ψ Cortés I, Artazcoz L, Moncada S, Molinero E, Sánchez A. Utilización de metodología cualitativa para la identificación de factores de riesgo psicosocial.
- Ψ DavisK, Newstrom J.W. "Comportamiento humano en el trabajo" . 10° edición. McGraw Hill

### Paginas web.

- Ψ Estrés y Burnout : [www.aepc.es](http://www.aepc.es)
- Ψ Estrés Laboral: <http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs.com>
- Ψ [www.psicoactiva.com](http://www.psicoactiva.com)



# Anexos



*"Programa de intervención psicoterapéutica para el manejo  
Adecuado del estrés"*



*Elaborado por:  
Victoria Gómez Ramírez  
Karla Guadalupe Saravia Fuentes.*



## Índice

Introducción	i
Objetivos	ii
<b>CAPITULO I. Identificando el estrés</b>	
Fases del Estrés	87
Señales Tempranas de Estrés	89
Causas del estrés laboral	89
Diferencia entre estrés y fatiga	92
Estrés físico y estrés mental.	93
Efectos del estrés laboral	93
Características de personalidad	96
Patologías psicológicas asociadas al estrés laboral	99
<b>CAPITULO II. Aprendiendo a manejar el estrés adecuadamente</b>	
Medidas preventivas	104
Identifica las emociones	107
Aceptando las emociones	109
Afrontando las situaciones	111
El control de las emociones	115
¿Cómo hacer que pensamientos, cambios fisiológicos y comportamientos trabajen a nuestro favor?	117
Consejos para evitar los pensamientos distorsionados	122
Importancia de las emociones	123
Causas del resentimiento	127
Aprendiendo a manejar el resentimiento	129
Cuando nuestra motivación se ve amenazada	130
La asertividad.	134
Técnicas de relajación para el manejo adecuado del estrés	138
Referencias bibliográficas.	143
Anexos.	



## *Introducción*

Muchas personas tienen propensión a brotes de depresión, cólera o miedo etc. Una gama de reacciones emocionales negativas que surgen como resultado de ambientes laborales estresantes que se vuelven hostiles, a lo cual también se suman inestabilidades en el ámbito familiar y es muy posible que algunos consideren como cosas completamente naturales que simplemente ocurren. La verdad es que es posible controlar esas emociones neuróticas y que para hacerlo basta con utilizar el cerebro. Evidentemente no se trata de algo fácil, pero con un poco de esfuerzo se puede conseguir.

Una emoción negativa no es algo que simplemente ocurre, que se presenta sin más; se trata de algo que se fuerza sobre la propia persona y para aquellos que le rodean en su lugar de trabajo y dentro del ceno familiar empeorando la situación de manera que es posible evitarla, siempre que se aprenda la forma de hacerlo.

Al buscar la forma de evitar ser manipulado por las emociones o lo que es igual dejar de ser un esclavo de estas, muchos autores plantearon términos como *el autocontrol emocional y el autodomínio*, con ello pretendían que las personas fueran capaces de actuar por sí mismas, por muchas décadas y en la actualidad estos conceptos han estado ahí pero al mismo tiempo han evolucionado.

Hoy en día hablar del manejo adecuado del estrés solo existe una vía para lograrlo y es mediante el autocontrol emocional o "*Locus de Control*". Tomando en consideración la imperante necesidad de mantener las emociones al mando de la razón en una sociedad tan expuesta a la normalización de conductas destructivas, es de vital importancia realizar dentro de toda organización actividades que se encaminen a educar a los trabajadores para que ellos mismos, canalicen sus emociones y las pongan a sus servicios, que las



personas pasen de ser normales a ser personas sanas, ello puede devenir del ajuste del "locus del control interno" de cada uno de los implicados. Cualquier persona podría con facilidad retratar a una persona carente de la capacidad para controlar sus impulsos: individuos explosivos, irritables, de conducta impredecible, con problemas de control de ira, de baja tolerancia a la frustración, abusivos, precipitados al adoptar opiniones preconcebidas, que cometen con frecuencia errores por actuar prematuramente, que andan rehaciendo las cosas por haberlas hecho con precipitación anteriormente o, en el "mejor" de los casos, que se pasan el tiempo disculpándose de lo malo que hicieron, intentado reparar sus errores y lamentando lo hecho o dicho.

Por el contrario, las personas virtuosas en esta habilidad pueden ser capaces de focalizarse en la precisión y no en la velocidad para actuar. Saben postergar gratificaciones con el propósito de alcanzar objetivos que están más allá de lo inmediato, toda vez que están conscientes que el tener paciencia es vital, pues el esperar es una estrategia poderosa que facilita la consecución de sus metas. Estas personas no suelen sobrereaccionar, rara vez cometen errores tontos, evitan la tentación para maximizar el éxito, ya que esperan actuar ante la oportunidad correcta, no saltan hacia la meta, sino hasta el momento preciso, por lo tanto, no pierden el tiempo y energías teniendo que rehacer lo que con anterioridad hicieron con precipitación.

Nadie está libre de frustraciones, pequeñas o grandes, intrascendentes o significativas. El asunto está en saber manejar las reacciones, sin caer en el desatino o la irritación.

Con seguridad el tener paciencia no es un cometido fácil. Pero poner en práctica el autocontrol emocional implica lograr que las acciones sean hasta cierto punto calculadas y no meras reacciones manifiestas por la simple inercia. El ser humano debe estar en control de sus emociones, no son las emociones quienes le controlen. Un mito muy arraigado es aquél que reza que "el autocontrol procede de reprimir los sentimientos", nada menos cierto, pues el autocontrol es la consecuencia de sentir emociones (lo cual no es sinónimo de



dejarse arrastrar por ellas) y de usarlas con sabiduría de manera constructiva y creativa. Uno de los elementos de la inteligencia emocional tiene que ver con la habilidad para controlar los impulsos. Se puede entender como la capacidad para regular las propias emociones, para resistir o controlar el impulso, arranque o tentación para actuar.

## **AMBITO DE APLICACIÓN**

---

**E**ste Programa de intervención psicoterapéutico esta dirigido a colaboradores de empresas publicas y privadas de nuestro país y tiene como fin primordial proporcionar herramientas psicológicas para el manejo adecuado del estrés, para que el empleado pueda brindar un mejor rendimiento en la empresa para la cual labora y en general en todas las áreas de la vida y pueda asi ser ente de multiplicador y de cambio en la misma.

Otro de los objetivos que este texto persigue es que los usuarios puedan mediante las técnicas crecer tanto como entes individuales, colectivamente y profesionalmente, y en esta medida se vea beneficiada las relaciones interpersonales que hoy en día tanto distrés esta generando en nuestro medio.

Este modulo esta esencialmente diseñado para ser aplicado de forma individual, para ello dicho texto se ha elaborado con un vocabulario sencillo para una mejor comprensión.



## *Objetivos*

### *General:*

- Ψ Proponer un programa psicoterapéutico que contribuya a prevenir y/o minimizar los efectos psicológicos generados por el estrés con el fin de neutralizar la influencia negativa de este sobre el desempeño laboral en colaboradores al interior de empresas públicas y privadas.

### *Específicos:*

- Ψ Proporcionar un documento autodidáctico, que facilite el desarrollo adecuado de las actividades laborales entre colaboradores.
- Ψ Proveer técnicas de crecimiento personal a colaboradores para fortalecer las relaciones al interior de las empresas para las que laboran.
- Ψ Desarrollar diversas habilidades que contribuyan a la canalización adecuada del estrés laboral.



## CAPITULO I

### *Identificando el Estrés*



**E**l término estrés, literalmente significa "tensión", "sobrecarga" o "esfuerzo". Dicho término, al no encontrar ninguna traducción satisfactoria en otros idiomas, como tal pasó a formar parte del lenguaje científico universal.

El estrés no es ni una enfermedad, ni necesariamente tiene que hacer siempre referencia a efectos negativos sobre la salud ya que las respuestas para hacer frente a las demandas muchas veces son necesarias para la supervivencia, y en principio actúan de forma efectiva para permitirnos enfrentarnos a ciertas situaciones de nuestra vida.

Definir el estrés resulta muy complejo y éste tema ha sido objeto de diferentes análisis y constantes debates entre los expertos. Sobre la definición del estrés han existido esencialmente diversos enfoques, cada uno con su carga asociada de conceptos, métodos y teorías que no distan el uno del otro. Selye describe tres fases sucesivas de adaptación del organismo. Las tres fases de la reacción defensiva no específica son: alarma, resistencia y agotamiento que se describen a continuación.-

### **FASES DEL ESTRÉS**

**Fase de reacción de alarma:** ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante.

En esta fase se activa el sistema nervioso simpático teniendo como signos: dilatación de las pupilas, sequedad de boca, sudoración, tensión de los músculos, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la



presión arterial y disminución de la secreción gástrica, aumento de la síntesis de glucosa y de la secreción de adrenalina y noradrenalina. Esta reacción transitoria es de corta duración y no resulta perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

**Fase de resistencia:** aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación.

En esta fase aparecen diferentes reacciones metabólicas canalizando al sistema o proceso orgánico específico que sea más capaz de resolverlo, haciendo frente a la presencia del estrés por un plazo indefinido.

**Fase de agotamiento:** como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continua o adquiere bastante intensidad, superando la capacidad de resistencia, el organismo entra finalmente en la fase de agotamiento, colapsando el sistema orgánico enfrentado al estrés, dando lugar a la aparición de alteraciones psicósomáticas.

### Ejercicio

Describe una situación real en la que hayas experimentado las fases del estrés

---

---

---

---

¿Será el estrés totalmente negativo para las personas? ¿Porque?

---

---

---

## Señales Tempranas de Estrés

- Ψ Dolores de Cabeza
- Ψ Problemas para dormir
- Ψ Pobre concentración o memoria
- Ψ Mal genio
- Ψ Problemas Estomacales
- Ψ Insatisfacción con el trabajo
- Ψ Baja moral
- Ψ Falta de Apetito
- Ψ Errores no característicos
- Ψ Abuso de alcohol o drogas
- Ψ Explosiones emocionales

## CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Aunque las características individuales y organizacionales juegan un papel importante en el desarrollo del estrés laboral, la mayoría de investigadores están de acuerdo en que este tipo de estrés resulta de la interacción entre el trabajador y las condiciones de trabajo. Los puntos de vista difieren, sin embargo, en cuanto a la importancia de las características del trabajador versus las condiciones de trabajo como las causas primarias del estrés. Estas diferencias son importantes, ya que sugieren y conducen hacia distintas medidas para prevenir las fuentes del estrés en el trabajo.





Las condiciones de trabajo estresantes están asociadas a riesgos psicosociales, tales como trabajos muy demandantes o muy poco demandantes, trabajos con un ritmo rápido o bajo presión, falta de control sobre las cargas y procesos de trabajo, carencia de apoyo social o de colegas y/o supervisores de trabajo, discriminación, aislamiento, acoso psicológico, falta de participación en la toma de decisiones, pobre comunicación o flujo de información, inseguridad laboral, ausencia de oportunidades de crecimiento o de avance o promoción, horarios irregulares (especialmente turnos de trabajo) y ser expuesto a condiciones físicas desagradables o peligrosas y no tener control sobre dichas condiciones. Si algo debe quedar claro es que estamos frente a un fenómeno multicausal.

¿Que otras causas del estrés consideras tu que pueden agregarse a las mencionadas anteriormente?

---

---

---

### **Ejercicio. – “Tómese un momento”**

- Ψ Este día usted realizaría una actividad nueva, y tendría que conocer a diferentes personas, con las cuales debía interactuar para elaborar un trabajo.
- Ψ Su cita era a las 8:00 a.m. Pero desde que se levanto, se le han presentado algún o algunos contratiempos, por ejemplo:
  - Ψ Se levanto tarde.
  - Ψ Se mancho la ropa que usaría.
  - Ψ No encuentra su DUI.
  - Ψ Tiene que pasar a una gasolinera porque se esta quedando sin gasolina
  - Ψ En la carretera que transitaría, han bloqueado una arteria, lo cual hace que los vehículos no avancen como usted desearía. etc.



¿Su actitud o reacción en una situación o en situaciones parecidas sería la siguiente? \_\_\_\_\_

Hacia los demás: \_\_\_\_\_

Hacia los objetos o cosas: \_\_\_\_\_

Para recapitular un poco hemos visto que el estrés laboral en la actualidad es uno de los principales problemas para la salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las instituciones para las que estos trabajan.

Un trabajador negativamente estresado suele ser más enfermizo, estar poco motivado, ser menos productivo y tener menos seguridad laboral; además, la institución para la que trabaja suele tener peores perspectivas de éxito en un mercado competitivo. Las causas que producen el estrés pueden estar relacionadas desde problemas familiares hasta laborales. Por lo general, los empleadores no pueden proteger a sus empleados contra el estrés originado fuera del trabajo, pero sí pueden protegerlos contra el Estrés derivado de su actividad laboral.

En éste sentido el estrés laboral puede suponer un auténtico problema para las empresas y para sus trabajadores. Una buena gestión y una organización adecuada del trabajo son la mejor forma de prevenir los efectos psicologicos del distres. Si un empleado sufre distrés, su jefe debería ser consciente de ello y saber cómo ayudarlo.

Los objetivos de las prácticas óptimas para gestionar el estrés negativo son prevenir su aparición o, en el caso de que los trabajadores ya lo estén sufriendo, impedir que perjudique gravemente su salud o el buen funcionamiento de la institución para la que trabaja.

¿Qué cree usted que deberían hacer los empleadores o jefes para mantener la



salud mental de sus colaboradores?

---

---

---

## **DIFERENCIA ENTRE ESTRÉS Y FATIGA**

La fatiga, podemos definirla como el agotamiento corporal o mental que se produce como consecuencia de un trabajo o de un esfuerzo, y que se caracteriza por la incapacidad para realizar tareas físicas con el ritmo o con la fuerza habituales, y por una mayor lentitud de los procesos racionales que pueden ocasionar un fallo de memoria.

Un esfuerzo mental continuo produce lo que se denomina fatiga mental; esto ocurre por ejemplo cuando se trabaja sobre un problema determinado durante mucho tiempo.

Entonces podemos ver a la fatiga como un elemento que en forma transitoria puede alterar el estado psíquico-físico del trabajador, siendo el reflejo de los efectos de un trabajo prolongado, con sus respectivas consecuencias sobre el individuo. Este estado de ánimo que comporta modificaciones fisiológicas del cuerpo o cansancio psicológico, como consecuencia de lo cual se presenta la disminución del rendimiento en el trabajo, tiene una influencia negativa en la producción, ya que la fuerza de trabajo disminuye y el rendimiento baja, pudiendo provocar accidentes laborales, lo que se traduce en pérdidas de tiempo, de material, disminución en la producción y otros gastos

¿Considera usted que la fatiga mental puede incidir en el desempeño del los empleados? ¿Porque?

---

---

## **ESTRÉS FÍSICO Y ESTRÉS MENTAL.**



Algunos autores diferencian entre el estrés físico y el estrés mental, mientras que otros combinan ambas definiciones cuando hablan del estrés. Según algunos textos, esta diferenciación depende del origen o causa del estrés, teniendo al estrés físico principalmente como fatiga o cansancio físico. Por otro lado, el origen del estrés mental está en las relaciones interpersonales, frustraciones y apegos, conflictos con nuestra cultura o religión o por la preocupación por alguna enfermedad.

### **EFFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL**

Inicialmente el estrés como se ha venido mencionando 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.

1. **Efectos emocionales:** Ansiedad, Agresión, Apatía, Aburrimiento, Depresión, Fatiga, Sentimientos de culpa, Vergüenza, Irritabilidad, Mal genio, Tristeza, Baja autoestima, Tensión, Nerviosismo, Soledad.
2. **Efectos sobre el pensamiento:** Incapacidad para tomar decisiones, Incapacidad para concentrarse, Olvidos frecuentes, Hipersensibilidad a la crítica, Bloqueos mentales.
3. **Efectos sobre nuestro comportamiento:** Predisposición a accidentes, Consumo de drogas, Explosiones emocionales, Comer en exceso, Falta de apetito, Beber y fumar en exceso, Excitabilidad, Conductas



impulsivas, Alteraciones en el habla, Risas nerviosas, Incapacidad de descansar, Temblores.

4. **Efectos sobre el trabajo:** Absentismo, Relaciones laborales pobres, Altas tasas de cambio de trabajo, Mal clima en la organización, Antagonismo con el trabajo, Falta de satisfacción con el desempeño del empleo, Mala productividad.

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

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

- ✚ Por los cambios de hábitos relacionados con la salud,
- ✚ Por las alteraciones producidas en los sistemas fisiológicos (como el sistema nervioso autónomo y el sistema inmune)
- ✚ Por los cambios psicológicos (cognitivos) 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.



*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., a su vez, el estrés puede producir cambios en otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades como el cáncer.*

*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 etc.*



## **CARACTERISTICAS DE PERSONALIDAD**

**N**umerosos investigadores han demostrado que existe una influencia



de ciertas características personales en la producción de estrés. Esto no quiere decir que el solo hecho de tener una serie de características personales determinadas desencadene por sí mismas el estrés, sino que aumenta la vulnerabilidad de esos sujetos para que cuando se den unas determinadas situaciones o demandas, el sujeto tenga más probabilidades de sufrir una situación de Diestrés.

---

El modo de actuación de estas características en la generación del estrés proviene de la descompensación, desequilibrio o incongruencia entre lo que exteriormente es demandado u ofrecido y lo que los individuos necesitan, desean o son capaces de hacer. Hay que considerar que esas características están afectadas por una gran variabilidad interindividual e, incluso, también son variables en un mismo individuo a lo largo de su historia personal. Las características personales a las que nos vamos a referir son aquellas que se ha constatado que tienen algún tipo de relación en la generación del estrés.

Entre estas características personales existen ciertos aspectos de la personalidad que hacen a las personas más vulnerables al estrés:

**Personalidad tipo A:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertos sujetos como un interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión hasta el punto de considerar el trabajo como el centro de su vida, que lleva al desarrollo de grandes esfuerzos, a una tensión constante, a una incapacidad de relajarse y a una preocupación constante por el tiempo, nunca encuentran tiempo suficiente para hacer todo lo que quisieran. Estos sujetos son activos, enérgicos, competitivos, ambiciosos, agresivos, impacientes y diligentes.

Este tipo de personalidad no es un rasgo estático de personalidad sino un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean. Actúa como un condicionante que hace al sujeto más sensible al estrés.



**Dependencia:** Las personas poco autónomas toleran mejor un estilo de mando autoritario y un ambiente laboral muy normalizado y burocratizado. Sin embargo, tienen más problemas en situaciones que implican tomar decisiones o cualquier tipo de incertidumbre y ambigüedad que las personas más independientes. Tienen más facilidad para delimitar el ámbito laboral del extra-laboral y, por lo tanto, les permite abstraerse mejor de la posible problemática en su ámbito laboral.

**Ansiedad:** Las personas ansiosas experimentan mayor nivel de conflicto que las no ansiosas.

**Introversión:** Ante cualquier problemática, los introvertidos reaccionan más intensamente que los extrovertidos, ya que son menos receptivos al apoyo social.

**Rigidez:** Las personas rígidas presentan un mayor nivel de conflicto y de reacciones desadaptadas, especialmente en situaciones que implican un cambio y que requieren un esfuerzo adaptativo, que las personas flexibles.

La mala condición física y los malos hábitos de salud: Pueden disminuir de alguna manera la capacidad de enfrentarse a los problemas de trabajo. Existen otros aspectos que se consideran como posibles estresores, con un carácter más activo, ya que actúan como demandas de la persona en la medida que modulan las intenciones y las conductas del individuo, el grado de autoexigencia, o lo que el individuo exige al entorno:

**Las necesidades del individuo:** Necesidad de contacto social, de intimidad, de reconocimiento personal, de autorrealización.

**Las aspiraciones:** Deseos de logro personal, de alcanzar un determinado estatus, de dominar y controlar el trabajo.



**Las expectativas:** Esperanzas que el individuo tiene de obtener de su trabajo ciertos beneficios personales, sociales.

¿Consideras que el ejercicio físico puede contribuir a canalizar la energía negativa en el individuo?

---

---

---

**Los valores**

La adhesión al principio de autoridad, importancia del trabajo o del status. Algunos autores creen que el estrés es producido de manera primordial por estas características personales debido a una descompensación o a una deficiente correspondencia entre la capacidad o la habilidad del individuo y las expectativas o aspiraciones de ese individuo.

Sin embargo, parece más adecuado analizar la dinámica que se da en el estrés a partir de la interrelación y la comparación que se establece entre las demandas del trabajo y las características de la persona.

¿Cuál es el tipo de personalidad que hace al individuo vulnerable para que desarrolle un estrés negativo (distres)? ¿Por qué?

---

---

---

---

---

**PATOLOGIAS PSICOLOGICAS ASOCIADAS AL ESTRÉS LABORAL**

## EL BORNOUT

- ✚ **Psicosomáticos:** fatiga crónica, frecuentes dolores de cabeza, problemas de sueño, úlceras y otros desórdenes gastrointestinales, pérdida de peso, dolores musculares, etc.
- ✚ **Conductuales:** absentismo laboral, abuso de drogas (café, tabaco, alcohol, se fármacos, etc.), incapacidad para vivir de forma relajada, superficialidad en e contacto con los demás, comportamientos de alto riesgo, aumento de conductas violentas.



- ✚ **Emocionales:** distanciamiento afectivo como forma de mecanismo de defensa, aburrimiento y actitud cínica, impaciencia e irritabilidad, sentimiento de omnipotencia, desorientación, incapacidad de concentración, sentimientos depresivos, entre otros.
- ✚ **En ambiente laboral:** detrimento de la capacidad de trabajo declive del rendimiento en el trabajo, aumento de interacciones hostiles, comunicaciones y relaciones interpersonales deficientes.

## Ejercicios



¿Mencione algunos síntomas que ha observado en algunas personas que padecen el burnout?

---

---

---

¿Cuál considera que es la causa principal que provoca el síndrome de burnout en el trabajo?

---

---

---

**El "Mobbing"**, también calificado de diversas formas tales como "violencia psicológica", "hostigamiento psicológico en el trabajo", "Acoso laboral", "Psicoterror laboral"; viene a significar en suma la presión ejercida por jefes y compañeros de trabajo, por envidia, competición y egoísmo, sobre cualquier nuevo empleado en cualquier puesto de trabajo y constituye una expresión del estrés negativo en los jefes y colaboradores.

El mobbing puede darse como producto de un estrés negativo en los jefes y colaboradores, en el cual la empresa para la víctima se convierte en un campo de batalla que al final termina desgastándola y contaminándola. Este puede darse de jefe a colaborador, de colaborador a jefe y de compañeros a compañeros.

Existe un grupo de conductas típicas que se llevan a cabo en las empresas que se da el mobbing algunas de las conductas a continuación podrían

Considerarse como ejemplos claros de este hecho:



- ✚ Lanzar rumores
- ✚ Expresar agresiones verbales
- ✚ Humillar
- ✚ Criticar
- ✚ Robar ideas
- ✚ Amenazar
- ✚ Acusar o dejar sin hacer nada al colaborador/a
- ✚ El mobbing se produce de manera reiterada, premeditada y consciente.



¿Has sido víctima de mobbing alguna vez? ¿Cómo te has sentido?

---

---

---

## Capítulo II



### *"Aprendiendo a manejar Adecuadamente el estrés"*



**E**l manejo y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para manejarlo adecuadamente deberán ser organizacionales y personales. Los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo, por la posible disyuntiva entre la ganancia económica y el bienestar de los trabajadores tomando en cuenta que el recurso humano es lo más valioso de toda organización laboral. Por tal motivo en este capítulo se exponen una serie de técnicas psicoterapéuticas, que le ayudaran a aquellos jefes y colaboradores para que utilicen estas herramientas para la adquisición de herramientas que les permitan aprender el manejo adecuado del fenómeno en estudio.-



Como se ha mencionado a lo largo de la investigación el estrés es algo que no se puede evitar en la vida de las personas, puesto que esto es necesario para su adecuado funcionamiento físico y psíquico. Pero es necesario que las personas aprendan formas de cómo manejarlo a través de diversas técnicas de control emocional, ya que solo de esta forma podrá adquirir herramientas que le permitan canalizarlo adecuadamente.

El primer paso para equilibrar el estrés negativo es conocer cuales son las principales fuentes de estrés. Aunque probablemente usted es consciente de los motivos que actualmente le resultan estresantes, probablemente esta subestimando el número de cambios a los que diariamente se ve obligado a adaptarse y que, como ya sabemos, son fuentes de estrés.



### Actividad

Elabore un inventario de aquellas situaciones que usted considere que son la fuente generadores de estrés.

---

---

---

### Recuerda

*"El estrés tiene un carácter acumulativo, por tanto, es posible que hechos que ocurrieron hace mucho tiempo estén afectándole en este momento, por tal motivo no debe subestimarlos."*





## **Medidas preventivas**

Las siguientes sugerencias pueden resultar de mucha utilidad para el uso del inventario de las situaciones o experiencias en el mantenimiento de la salud y la prevención de distres.

1. Debe familiarizarse con los acontecimientos que tienen lugar en la vida de las personas y con el cambio que supone.
2. Coloque el listado de las situaciones que usted considera que le están generando estrés en un lugar donde pueda verlo varias veces al día.
3. Con un poco de práctica, puede llegar a reconocer el momento en que un acontecimiento determinado tiene lugar.
4. Piense en el significado que cada acontecimiento tiene para usted y trate de identificar algunas de las sensaciones que experimenta.
5. Piense en cómo puede adaptarse mejor a los cambios
6. Tómese todo el tiempo que necesite para llegar a una decisión.
7. Siempre que le sea posible, anticipé a los acontecimientos y planéelos de antemano.
8. Manténgase tranquilo/a; con un poco de práctica puede conseguirlo incluso cuando tenga prisa.
9. Considere la realización de las distintas tareas como parte de su quehacer diario y no piense en ellas como un obstáculo insalvable ni con la certeza de que va a fracasar.

## **LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.-**



**La inteligencia Emocional:** es la que la utilizamos para resolver los problemas de índole puramente lógica y racional (la que sirve a los chicos/as para sacar buenas notas en los exámenes). A esta nueva inteligencia que tiene que ver con nuestra capacidad para identificar nuestras emociones y la de los demás, nos sirve para saber manejar nuestras emociones y tiene mucho que ver con nuestra capacidad para alcanzar nuestras metas personales y triunfar en la vida, tanto en nuestras consecuciones materiales como en nuestra realización personal.

El origen de la falta de desarrollo de la inteligencia emocional (CE) está en el miedo a sentir y éste suele ser el resultado de los múltiples condicionamientos educativos recibidos. Se nos condiciona para que nos avergoncemos de nuestros sentimientos. Escondemos la ira, el miedo, el desánimo o la aflicción. Se no enseña a "dominar" y "controlar" nuestras emociones, y se nos refuerza o castiga para modelar los comportamientos y las emociones, resaltando los buenos y negando los malos.

La educación recibida nos condiciona la tolerancia o aceptación de nuestras emociones, siendo habitual que dependiendo del estilo de vida de cada familia, haya unas emociones más aceptadas y otras más reprimidas, así como el estilo emocional puede ser más o menos extrovertido.

¿Consideras que la educación que nos han dado en la familia influye de



manera significativa en el desarrollo de la inteligencia emocional?

---

---

---

Las emociones evitadas por largo tiempo quedan "cronificadas" y dan lugar a una serie de problemas:

1. Los sentimientos no sentidos nos ponen enfermos generando somatizaciones y debilitando el sistema inmunológico: dolores de estómago, migrañas, dolores de espalda, asma, insomnio, etc.
2. Los sentimientos no sentidos se vuelven compulsivos: fumar, beber, drogas, adicción al trabajo, a la comida, etc.
3. Los sentimientos no sentidos no llevan a evitar situaciones o relaciones empobreciendo las aspiraciones de vida.
4. Los sentimientos no sentidos acaban distorsionando la manera de pensar.
5. Los sentimientos no sentidos dificultan de manera importante la capacidad de relación con los demás.
6. El desarrollo de la inteligencia emocional consiste en recuperar la capacidad de sentir nuestras emociones y esto lo vamos a hacer en tres pasos consecutivos:

### **Identifica las emociones.**

El primer paso para identificar nuestras emociones olvidadas es acudir al cuerpo y tomar consciencia de cómo se sienten y se manifiestan en él.

Para empezar responde a las siguientes preguntas:

1. ¿En qué parte del cuerpo sientes la



rabia?	
2. ¿En qué parte del cuerpo sientes el miedo?	
3. ¿En qué parte del cuerpo sientes la pena?	
4. ¿En qué parte del cuerpo sientes la alegría?	
5. ¿En qué parte del cuerpo sientes el amor?	
6. ¿En qué parte del cuerpo sientes el rencor?	
7. ¿En qué parte del cuerpo sientes el estrés?	

Es muy probable que no hayas podido responder a estas preguntas ya que no conoces claramente en qué puntos de tu cuerpo experimentas a cada emoción. Por eso debes practicar el siguiente ejercicio para conocer e identificar como se manifiestan tus emociones en el cuerpo. **(Ver anexo #1 ejercicio para identificar las emociones)**



### **Acepta tus emociones**



Cuando se desarrolla el músculo emocional se llega a un importante descubrimiento QUE NUESTRAS EMOCIONES SON NUESTRAS y esto nos permite tener un control emocional antes inimaginable ya que en la situación más difícil en vez de rechazar nuestras emociones, ahora las aceptamos, y con ello experimentamos un sentido de unidad personal y de reafirmación en la identidad de nuestro ser, ha desaparecido el conflicto interno y podemos experimentar la vivencia de unidad interna.

En esta segunda fase de desarrollo de la inteligencia emocional en la que estamos desarrollando más nuestra capacidad de aceptación e integración emocional hemos de subir más la intensidad de nuestras emociones, el calor debe aumentar y con ello nuestra tolerancia y aceptación. Veamos el ejercicio de aceptación emocional: **(Ver anexo # 2 ejercicio para aceptar las emociones)**

La práctica constante de este ejercicio te permitirá ir generando una actitud más abierta y tolerante de tus vivencias emocionales rompiendo los mecanismos antiguos de evitación o huida consciente o inconsciente de los eventos internos aversivos. Esto supone un nuevo "aire fresco" para tu vida con todo un cambio de percepción de ti y de tu entorno.

### **Ejercicio.-**



Cuando te surjan emociones muy intensas puedes "drenarlas" realizando la siguiente práctica:

### EJERCICIO PARA EL DRENAJE EMOCIONAL

Cuando te sobrevenga un estado emocional especialmente intenso realiza la siguiente práctica:

- Ψ Inspira lenta y profundamente mientras te dices: "Yo me siento irritado (apenado, temeroso, avergonzado, etc.)".
- Ψ Expira lenta y profundamente mientras te dices: "No pasa nada".  
Si lo deseas puedes generar una imagen o recuerdo positivo.

Para entrenarte puedes repetirlo todas las veces que puedas al día, aunque no tengas afectación emocional, permitiendo con ello ponerte en contacto con tu cuerpo y tus emociones aumentando tu nivel de tolerancia y aceptación.

**P**ara completar tu trabajo de casa con el trabajo ten en cuenta las siguientes situaciones donde pueden ocurrir conflictos de falta de aceptación: **(Ver anexo # 3 "situaciones donde debes practicar la aceptación")**

Cuando hayas trabajado bien en esta concienciación de tus emociones podrás experimentar los siguientes avances:

1. Puedo darme cuenta que ya no me critico tanto como antes. Sé identificar mis actitudes mentales negativas y en vez de quedarme en ellas voy a sentir las emociones y las sensaciones físicas.
2. Experimento menos temor hacia mí, hacia los demás, hacia mi trabajo y hacia la vida en general.
3. Observo como mis emociones se expresan con más facilidad y a la vez no me arrastran tanto como antes.
4. Tengo más sentido del humor.



### Que es la evitación

Uno de los motivos más frecuentes de malestar psicológico es el debido a la evitación emocional, esta consiste en escapar, retirarse o posponer temas que nos resultan desagradables ya que el afrontarlos supone experimentar una desagradable vivencia personal, generalmente un sentimiento de inferioridad o de incapacidad, un sentimiento de culpabilidad, de ridículo, de torpeza, de soledad, etc. Pon mucha atención **al siguiente ejemplo:**

Ψ Laura es una empleada de una empresa de comida rápida que desde hace algún tiempo experimenta una importante pérdida en su desempeño y ni ella misma se explica el motivo. Analizando detenidamente las posibles causas descubre que el principio de su bajonazo coincide con un comentario crítico hacia ella de uno de sus compañeros de labores que le hizo sentirse humillada con respecto al resto de sus compañeros. A partir de ese momento todo lo que le recuerda esa situación lo evita: falta con frecuencia a su trabajo, evita comer en el mismo cafetín que sus compañeros, pensar en su futuro profesional, relacionarse con sus compañeros, ver películas que le



recuerdan lo acontecido o simplemente hablar de algo relacionado con su trabajo.

Ψ Adolfo es un inteligente y brillante profesor de 50 años que aún es interino en una famosa institución de nuestro país debido a su incapacidad para prepararse para las clases. Cada vez que intenta ponerse a estudiarlas experimenta un potente rechazo que le lleva a abandonar cualquier intento de ponerse a estudiarlas. Cada año que pasa ha visto como sus nuevos compañeros van superando los obstáculos mientras que él se siente cada vez más frustrado e impotente. Estudiar para él supone experimentar esos sentimientos cada vez intensos.

Todos realizamos evitaciones en determinados aspectos de nuestra vida. Mientras que podemos ser muy valientes para afrontar unos aspectos de nuestra vida, a la vez, podemos estar evitando otros. Es frecuente ver personas que son muy atrevidas y arriesgadas por ejemplo en el trabajo y los estudios, y a la vez tímidas e inseguras en los aspectos sentimentales y viceversa.

Es por lo tanto bastante lógico el pensar que en muchos casos la depresión tiene que ver con aquellas actividades, situaciones, personas o emociones evitadas, ya que esto es origen de frustración y conflicto interior. El individuo no está satisfecho consigo ni con su vida. Aunque no sea plenamente consciente de las consecuencias de la evitación, internamente vivencia un estado de pérdida, de mutilación, algo importante de su vida se lo está perdiendo al no enfrentarse a lo que le genera malestar.

### **Tipos de evitación que pueden generar estrés en las personas**

Los mecanismos de evitación toman variadas formas según las características y la historia personal de cada persona. Desde el punto de vista externo, teniendo en cuenta la actividad evitada, los tipos más importantes de evitación son:



1. **Evitación social.** Esta es la de las personas tímidas e inseguras que al ponerse en contacto con los demás experimentan sensaciones de nerviosismo y malestar. Al evitar las situaciones sociales sus temores se agudizan y pueden dar lugar a síntomas marcados de activación nerviosa como es el rubor, el temblor, la taquicardia, la tartamudez, etc., que en la medida en que a su vez son evitados o disimulados generan más ansiedad y afán de huida. Cuando este temor no es muy intenso pero si genera una cierta evitación hablamos en tal caso de ansiedad social, si el temor es intenso y la evitación toma carácter crónico estamos hablando de una fobia social.

2. **Evitación sentimental.** Es propia de aquellas personas que han experimentado fuertes sentimientos de malestar al intentar unirse. Al mantener o al finalizar una relación de pareja. Esto a su vez ha podido tener una serie muy variada de causas, las más frecuentes son:

Ψ Una predisposición negativa a la pareja por las vivencias infantiles de conflicto entre los padres, conflicto con la figura paterna del otro sexo u otro tipo de conflictos que han llevado al niño a dudar de la posibilidad de recibir afecto sincero e incondicional.

Ψ Un miedo a la pareja por las experiencias negativas experimentadas anteriormente. Si alguien ha tenido problemas dolorosos con las parejas anteriores es fácil que tome una actitud evitativa ante la posibilidad de nueva unión.

3. **Evitación laboral.** Es propia de aquellas personas que han experimentado fuertes sentimientos de incapacidad, exceso de responsabilidad, rechazo, inferioridad, ridículo o humillación en situaciones de trabajo. El afrontar el trabajo supone tomar contacto con sentimientos y emociones negativas por lo que la persona busca excusas y argumentos para no comprometerse de manera seria en un trabajo, o si no le queda más remedio, en estar con una actitud poco comprometida, demasiado reivindicativa y crítica o contradictoria ya que sabe que cosas son las adecuadas para funcionar mejor pero no las hace. Es típica en esta evitación la dificultad para aceptar de buen grado las órdenes de los jefes o las figuras de autoridad.



**4. Evitación intelectual.** Cuando un estudiante se ha sentido con dificultades a la hora del estudio, ya sea por sentirse inferior a otros, demasiado presionado por padres o profesores, por comparación con otros más brillantes (como por ejemplo un hermano), por cambio de colegio, etc., es fácil que el tener que ponerse a estudiar le suponga un revivir todas esas emociones negativas a las que tiene asociado el estudio, y emplee tácticas de distracción o evitación para no tener que experimentar ese tipo de malestar.

Desde el punto de vista interno, el de las percepciones emocionales y físicas de la persona, las evitaciones son de las emociones negativas suscitadas, el miedo, la rabia, la vergüenza, la culpa, la pena, etc. Para trabajar el afrontar estas emociones deberás hacer el programa de desarrollo de la inteligencia emocional.

¿Qué tipo/s de evitación has experimentado con más frecuencia en tu vida diaria?

---

---

---

Si tenemos en cuenta esta finalidad adaptativa de las emociones, podríamos decir que tienen diferentes funciones y estas se mencionan en el siguiente texto:

**MIEDO:** tendemos hacia la **protección**.

**SORPRESA:** ayuda a **orientarnos** frente a la nueva situación.

**AVERSIÓN:** nos produce **rechazo** hacia aquello que tenemos delante.

**IRA:** nos induce hacia la **destrucción**.

**ALEGRÍA:** nos induce hacia la **reproducción** (deseamos reproducir aquel suceso que nos hace sentir bien).

**TRISTEZA:** nos motiva hacia una nueva **reintegración** personal

Describa alguna situación en la cual haya experimentado una de las emociones que se mencionan en el texto anterior.

---

---

---



¿Porque cree usted que sentimos miedo los seres humanos? ¿Será importante para la supervivencia?

---

---

---

## **EL CONTROL DE LAS EMOCIONES**

**T**odos hemos escuchado alguna vez reprender a alguien tal vez incluso a nosotros mismos con expresiones como: "Controla tus emociones o tranquilízate. Por lo general, entendemos estas expresiones como: <suprime tus emociones>. Pero, las emociones nos dan pistas a cerca de porque hacemos lo que hacemos. Su supresión nos priva de esta información. La supresión de las emociones no hace que estas desaparezcan; las deja libres para que salten en cualquier momento.

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. Supongamos que estamos en una reunión y nuestro jefe menosprecia a viva voz la sugerencia que acabamos de hacer. Luego dice que si nos limitáramos a hacer lo que tendríamos que estar haciendo no se nos ocurrirían ideas tan necias. Si respondiéramos espontáneamente, sin pensar, diríamos: <! Menudo imbécil>, <si te limitaras a hacer lo que se supone que tendrías que hacer, comprenderías que es una magnífica idea ¡>. Si bien es posible que se esté en lo cierto, semejante estallido solo nos traería otro regaño y tal vez el despido.

Esta es la manera emocionalmente inteligente de enfrentarnos a la situación:

- Ψ Toma de conciencia de que nos estamos encolerizando.
- Ψ Sintonizar nuestros pensamientos, es posible de que los primeros no sean muy nobles: ¡es un cerdo!, ¡le mataría!
- Ψ Luego se inicia un constructivo diálogo interior: ¡no está siendo razonable!, ¡no me pienso rebajar a su nivel!, ¡no dejaré que se note mi enfado!, ¡se que la idea es buena!
- Ψ Tomar nota mentalmente de todos los cambios fisiológicos que se puedan experimentar en ese momento Ejemplo: respiración agitada, pulso acelerado etc. que se puedan percibir y practicamos una técnica de relajación.
- Ψ Percibir las acciones que reducen la cólera: apretar la mandíbula, cerrar los puños, dejando de hacerlas en tiempo prudencial.
- Ψ Darnos un tiempo muerto de unos minutos abandonando las actividades para beber un vaso de agua fría.
- Ψ Al finalizar la reunión, buscamos una solución al problema para evitar que los jefes o nuestros compañeros nos descalifique públicamente.

**¿Cómo hacer que pensamientos, cambios fisiológicos y comportamientos**

### **trabajen a nuestro favor?**

Es importante tener siempre en cuenta que son nuestros propios pensamientos, cambios corporales y comportamientos los que desencadenan nuestras respuestas emocionales y no los actos de otras personas o los acontecimientos exteriores.



### **Ejemplo:**

En el caso del jefe enojado, son nuestros pensamientos acerca de la conducta de nuestro jefe, nuestros latidos acelerados y nuestros puños apretados los que hacen que sintamos cólera. Al comprender esto, reconocemos que el poder de controlar nuestra cólera y todas las demás emociones está en nuestras manos y no en las de nuestro antipático jefe o en las de otra persona, y que el dominio de nuestra ira supone hacernos cargo de los tres componentes de nuestro sistema emocional.

### ***Hacernos cargo de nuestros pensamientos:***

La conducta de nuestro jefe genera una serie de pensamientos, <le mataría>, <se que la idea es buena>, <escuchamos> nuestros pensamientos al establecer diálogos internos. Estas conversaciones interiores que puede preceder, acompañar o seguir a las emociones desempeñan un papel importante en la formación de nuestras experiencias emocionales por Ejemplo: No es difícil entender porque la afirmación <le mataría> solo consigue mantener la ira, mientras que la aserción <mañana hablaré con mi jefe sobre esto> puede ayudarnos a reducir el enfado.

### **Algunas ideas irracionales o pensamientos distorsionados que impiden el**



### **autocontrol emocional:**

Hay muchas ideas irracionales o pensamientos distorsionados en nuestra sociedad que impiden el autocontrol emocional y logran que nuestra vida no sea plena, que la disfrutemos con alegría.

Los sentimientos no son simples emociones que nos suceden, sino que son reacciones que elegimos tener. Si somos dueños de nuestras emociones, si las controlamos, no tendremos que escoger reacciones de autoderrota.

Algunas de esas ideas irracionales o pensamientos distorsionados, son :

### **Falta de autovaloración**

Es común que, como mucha gente en esta sociedad, se haya crecido con la idea de que está mal amarse a sí mismo, que eso es egoísmo. Pero el amor a los demás está relacionado con el amor que nos tenemos a nosotros mismos. El amor es una palabra que tiene tantas definiciones como personas hablaron de él.

### **Falta de aceptación del cuerpo**

Las personas no es que tengan buen o mal cuerpo. El que no les guste significa que no se aceptan a sí mismos como seres humanos. Si los rasgos físicos que les desagradan pueden ser modificados, hagan que cambiarlos sea una de sus metas. Las partes que desapruaban y no se pueden cambiar pueden ser vistas con una óptica diferente. No se tiene porqué aceptar la definición de la sociedad respecto a la belleza.

### **Seguridad en cuanto a garantías externas**

Esta seguridad es otra idea irracional ya que mientras vivamos en esta tierra y si el sistema sigue siendo el mismo nunca podremos tener esa seguridad. Y aunque no fuera una idea irracional, sería una fea manera de vivir ya que la seguridad elimina la excitación, la emoción y el crecimiento.



Pero hay una seguridad que sí vale la pena buscar y es la seguridad interior que brinda el tener confianza en uno mismo y en nuestra capacidad de solucionar cualquier problema que se presente.

### **Dependencia psicológica**

Lo racional es ser independiente psicológicamente, o sea ser uno mismo, viviendo y escogiendo los comportamientos que uno elige y desee. El depender de alguien psicológicamente, significa que esa relación no implica una elección, sino que es un vínculo en el cual uno se siente obligado a hacer o ser algo que no se quiere.

### **Vivir en pasado o futuro**

El único tiempo que existe es el presente ya que el pasado ya pasó y el futuro aún no vino. Solamente existe un momento en el que podemos experimentar algo y ese momento es ahora. Lamentablemente se pierde mucho tiempo en recordar el pasado y pensar en el futuro.

### **Necesidad de aprobación**

A todos nos gusta que nos aprueben. La aprobación no es un mal en sí misma; se convierte en patológica cuando es una necesidad en lugar de un deseo. Es imposible lograr la aprobación de todas las personas en todas las cosas que hagan, ya que todos los seres humanos somos diferentes. Además, aunque parezca extraño, cuanto más se busca aprobación, menos se la encuentra.

### **Perfeccionismo**

¿Por qué tenemos que hacer todo bien? ¿Quién está anotando los puntos? Es absolutamente paralizante la búsqueda constante del éxito en todo lo que hacemos. Está bien que algunas actividades intenten hacerlas lo mejor posible, pero por qué todas? La misma ansiedad que da plantearse hacer las cosas a la perfección, los lleva muchas veces a hacerlas peor, ya que la ansiedad impide pensar con claridad.



### **Culpabilidad**

Las emociones más inútiles son la culpabilidad por lo que se ha hecho y la preocupación por lo que se podría hacer. La culpabilidad no es solo una preocupación por el pasado, es la inmovilización del momento presente. Aprender de nuestras equivocaciones es una parte sana y necesaria de nuestro crecimiento y desarrollo, pero experimentar culpabilidad sólo cuando este sentimiento nos impide actuar ahora, ¿Por qué? antes nos comportaron de determinada manera.

### **Preocupación**

Por mucho que nos preocupemos por el futuro no cambiarán nada. No hay que confundir preocupación, con hacer planes para el futuro; sólo es preocupación cuando de alguna manera nos encontramos inmovilizados por algo que ocurrirá en el futuro. La preocupación es endémica en nuestra cultura. Casi todos los seres humanos pierden un tiempo enorme en preocuparse y esto no sirve para nada ya que ni un solo minuto de preocupación puede mejorar el futuro; al contrario, nos quita eficiencia para vivir el presente.

### **Depresión**

Si nos sentimos deprimidos cuando llueve, no es a causa de la lluvia, sino porque nos estamos diciendo cosas negativas con respecto a la lluvia. Esto no quiere decir que debemos engañarnos diciéndonos cosas que nos hagan disfrutar de la lluvia, sino que más bien nos hagamos la pregunta: "¿Porqué voy a escoger la depresión? ¿Acaso deprimirme me ayudará a enfrentarme con la lluvia, de una manera más eficiente? .Somos los responsables de lo que sentimos. Sentimos lo que pensamos y podemos aprender a pensar diferente sobre cualquier cosa, si decidimos hacerlo. Hay que preguntarnos a nosotros mismos, si vale la pena, si nos compensa ser infelices, estar deprimidos o sentirnos heridos u ofendidos.

### **Suerte**

Crear en la suerte o el destino, es sentarse a esperar que las cosas pasen sin hacer nada para lograrlo, sin luchar por lo que uno quiere. Lo racional es ser



activos y hacer que sucedan las cosas que deseamos en lugar de sentarnos a esperar que se den solas.

### **Prejuicios**

El prejuicio, se basa no tanto en lo que uno odia o le desagrada, sino en el hecho de que es más fácil y más seguro quedarse con lo conocido. Esto trabaja en su contra ya que evita que exploremos lo desconocido.

Al ser espontáneos eliminamos nuestros prejuicios y se permiten conocer y tratar con la gente ideas nuevas.

### **La ira**

Ira se refiere a una reacción inmovilizante que se experimenta cuando nos falla algo que esperábamos.

En general proviene del deseo de que el mundo y la gente sean diferentes a lo que realmente son. Cuando nos enfrentamos con circunstancias que no son las que queremos nos decimos que las cosas no deberían ser así (nos frustramos) y entonces elegimos la reacción de ira.

### **Justicia**

Buscar la justicia es como si buscáramos la fuente de la eterna juventud. La decisión de luchar contra la injusticia puede ser muy admirable sin duda, pero nuestra elección de dejarnos perturbar por ello es tan irracional como la culpa, la búsqueda de aprobación o cualquiera de los otros comportamientos autofrustrantes.

### **Deberización**

Deberizamos siempre que actuamos como sintiendo que los demás deben hacerlo, aunque prefieran otra forma de comportamiento. Ej.: "Debes ser amable, debes cooperar con las tareas, debes estudiar aunque prefieras otra cosa, debes ser siempre bueno/a, debes comportarte como todos, etc."

No pasa nada si no guardamos la compostura o no entendemos. Nadie nos está llevando lo cuenta ni nadie nos va a castigar por no ser algo que otra persona dijo que deberíamos ser. Nunca podemos ser nada que no quieran ser



todo el tiempo. No por eso, tenemos que estar contra el mundo, es solo no imponernos "deberías" que no queremos o que nos ponen tensos, que nos obligan a cumplir siempre y si no lo hacemos también nos oprimen ya que nos lo impusimos por el "debería".

### **¿Qué hacer cuando aparece una emoción?**

1. Saber reconocerla. ¿Qué tipo de emoción es?
2. Saber clasificarla en positiva o negativa.
3. Aprender a expresarla del modo más adecuado para si mismos y la relación con los demás.

¿Porque crees que reprimir las emociones negativas puede perjudicar nuestra salud mental? Explica

---

---

---

### **Consejos para evitar los pensamientos distorsionados:**

**No generalizar:** al generalizar, asumimos erróneamente que estas aseercciones son siempre atinadas .En este caso la generalización solo puede generar un sentimiento de baja autoestima.

**Evitar las calificaciones negativas:** al encasillar a la gente nos inducimos a creer que la situación no tiene remedio y que, por consiguiente no hay nada que hacer al respecto.

**Evitar leer el pensamiento a los demás:** a menudo no conocemos los motivos y las intensiones ajenas. No es difícil ver cuanta ansiedad innecesaria nos causa el pensar que un jefe nos va a despedir por ejemplo. Si tenemos preguntas sobre alguna situación, lo aconsejable es abstenernos de extraer



conclusiones hasta que dispongamos de mas información, la mejor manera de obtener información es preguntando directamente.

**Prescindir de reglas sobre la manera en que deben actuar los demás:** o lo que platón llamaba el factor <debería>. Si establecemos reglas sobre la forma en que debe actuar la gente nos predisponemos a sufrir decepciones y frustración, ya que, por lo general, la gente no se comporta como esperamos.

## **IMPORTANCIA DE LAS EMOCIONES EN LAS DISTINTAS AREAS DE NUESTRA VIDA**

### **Recuerde siempre:**

*"Para no perder las riendas emocionales es esencial dominar los pensamientos"*

### **TOMA DE DECISIONES**

Nuestras emociones son una fuente valiosa de información. Nuestras emociones nos ayudan a tomar decisiones. Estudios muestran que cuando las conexiones emocionales de una persona están rotas en el cerebro, no puede ni siquiera tomar decisiones simples. ¿Por qué? Porque no sabe cómo se sentiría acerca de sus decisiones.

¿Menciona alguna decisión que haya tomado a la ligera y que le trajo consecuencias muy negativas?

---

---

---



## **LA COMUNICACIÓN**

Nuestras emociones nos ayudan a comunicarnos con los demás. Nuestras expresiones faciales, por ejemplo, pueden dar a conocer una serie de emociones. Si nos vemos tristes o heridos, estamos haciendo señales a otros de que necesitamos de su ayuda. Si verbalmente somos hábiles seremos capaces de expresar más de nuestras necesidades emocionales y consecuentemente tener una mejor oportunidad de llenarlas.

Si somos efectivos en escuchar las dificultades emocionales de los demás, entonces aún mejor somos capaces de ayudarlos para sentirse comprendidos, importantes y atendidos.

¿Porque crees que seria importante el que una persona que esta negativamente estresada comunique a otra lo que esta experimentando?

---

---

---

## **AJUSTE DE FRONTERAS**

Cuando nos sentimos incómodos con el comportamiento de una persona, nuestras emociones nos alertan. Si aprendemos a confiar en nuestras emociones y nos sentimos con confianza expresándonos podemos dejarle saber a la persona que nos sentimos incómodos tan pronto estemos conscientes de nuestro sentimiento. Esto nos ayudará a delimitar nuestras fronteras las cuales son necesarias para proteger nuestra salud mental.



¿Será necesario que existan límites entre las personas? ¿Por qué?

---

---

---

## **LA ATENCIÓN**

**E**s natural que busquemos atención. Esto es especialmente cierto cuando estamos en necesidad. Por ejemplo, si se estuviera ahogando, ¿querríamos atención? Si su casa se estuviera incendiando, ¿querría atención? También creo que es natural que queramos atención cuando creemos que tenemos algo importante que decir, por ejemplo, si quisiéramos prevenir a alguien de un peligro inminente.

Si supiera que un edificio se está incendiando con gente adentro, ¿querría la atención de otros aún si usted no estuviera en peligro?

Alguna vez hemos escuchado a padres decir "Ignóralo. Sólo quiere atención." es lo mismo que decir, "No lo alimentes. Sólo tiene hambre."

## **SUPERVIVENCIA**

La naturaleza desarrolló nuestras emociones a lo largo de millones de años de evolución. Como resultado, nuestras emociones tienen la potencial de servirnos hoy como un delicado y sofisticado sistema interno de guía. Nuestras emociones nos alertan cuando la necesidad natural humana no es alcanzada. Por ejemplo, cuando nos sentimos solos, nuestra necesidad por conectarnos con otras personas no es lograda. Cuando nos sentimos temerosos, nuestra necesidad por la seguridad no es conseguida. Cuando nos sentimos rechazados, es nuestra necesidad por ser aceptados la que no es lograda.



## MANEJANDO EMOCIONES NEGATIVAS

- Ψ Primero, identifica el sentimiento.
- Ψ En seguida, pregunta si es un sentimiento saludable.
- Ψ Luego haz una lista de tus opciones y escoge aquella que es la que más te puede llevar hacia tu felicidad a largo plazo.
- Ψ Después de hacerte estas dos preguntas,
- Ψ El siguiente paso es preguntar ¿qué te ayudaría a sentirte mejor?
- Ψ Trata de recordar y enfocar te solamente en respuestas que están bajo tu control, siendo que sería fácil, pero no de gran ayuda, el pensar en cosas, maneras en las que otros podrían cambiar para que tú te sientas mejor. Otra pregunta es preguntar ¿cómo me quiero sentir? Esto ayudará a dirigir tus pensamientos en una dirección positiva.

### MANEJO DEL ENOJO.... (Historia real)

Una vez Carlos fue a San Miguel a visitar a su novia Julia por lo que pensó que sería una vacación romántica la que pasarían durante su estadía en ese lugar. Cuando llegó allá, ella lo estaba esperando en la Terminal del autobuses con su ex-novio. Le preguntó que por qué estaba él ahí y ella le respondió que recién se habían vuelto a reconciliar y que ella no se iría con el donde habían planeado. Él solo recuerda estar acostado en cama esa noche. Levantó un pequeño recuerdo de vidrio que le había llevado para la colección de su suegra. Pensó en estrellarlo contra la pared. En ese momento se preguntó que estaba haciendo mientras miraba fijamente el recuerdo de vidrio apretado fuertemente con sus manos. La primera palabra que vino a su mente fue "destruccion". Se dijo a si mismo, "este no es un sentimiento saludable". Respiró profundo, exhaló lentamente y puso el recuerdo de vidrio sobre su cama.



¿Cuántas veces tú te has sentido como Carlos? ¿Cuándo?

---

---

---

¿Qué medidas tomaste para controlar tu enojo en ese momento?

---

---

## **ALGUNAS CAUSAS DEL RESENTIMIENTO**

Hay causas universales de resentimiento. La mayoría de nosotros nos sentimos resentidos cuando:

- ✚ Los demás tratan de decirnos qué hacer, cómo llevar nuestras vidas, lo que necesitamos, lo que ellos piensan que es lo mejor para nosotros.
- ✚ Cuando los demás nos dicen lo que piensan que debemos de hacer, cómo piensan que debemos de sentirnos, cómo piensan que debemos de actuar.
- ✚ Cuando los demás se sienten y actúan superiores a nosotros.
- ✚ Cuando los demás actúan de maneras hipócritas.
- ✚ Cuando los demás nos privan de nuestras necesidades.
- ✚ Cuando vemos a aquellos que tienen el poder abusando de éste y lastimando a otros que tienen menos poder.
- ✚ Cuando nos sentimos falsamente acusados, juzgados de antemano, discriminados en contra, etiquetados, ignorados, atacados, perseguidos, subestimados, invalidados.
- ✚ Cuando nos sentimos engañados o traicionados por otros.



## APRENDIENDO A MANEJAR EL RESENTIMIENTO

Podemos decir que "resentir" significa literalmente volver a sentir o sentir de nuevo. Evidentemente la naturaleza quiere que continuemos sintiendo algo por alguna razón. La razón puede ser para que podamos:

1. Seguir sintiendo algo hasta que tomemos responsabilidad por algo a lo que hemos contribuido y por lo tanto aprender, crecer y convertirnos en personas más valiosas.
2. Seguir sintiendo algo hasta que tomemos alguna acción para ayudar a remediar una situación totalmente desagradable.

**P**arece útil identificar los sentimientos más primarios que conducen hacia el resentimiento, de la misma manera que es de ayuda el identificar los sentimientos más primarios que nos conducen hacia el enojo.

**Por ejemplo:** es más útil decirle a alguien que me siento ignorado en vez de decirle me siento resentido hacia ti o enojado contigo. Es más fácil por estas dos razones:

1. Es más claro lo que está causándote el dolor.
2. Puede ser menos amenazante decir "Me siento ignorado" que decir "Me siento resentido" o "Me siento enojado".

¿Que emociones has experimentado cuando has estado resentido con alguien?

---

---

---



¿Crees que el resentimiento es algo bueno y no te perjudica en lo absoluto?  
¿Porque?

---

---

---

## CONCLUSIÓN

Algunas veces cuando nos sentimos resentidos, o amargados, lo cual es en general una indicación más intensa de resentimiento, debemos. Entonces debemos buscar maneras en las que fuimos responsables en la contribución para el desarrollo de la situación que nos esta afectando. A veces resulta mas fácil en "culpar" a otras personas de nuestro resentimiento, pero esto no se debe hacer porque solo agravara nuestra situación. La vía más útil para de reducir el resentimiento es enfocarnos en cómo contribuimos en la situación y lo que pudimos haber hecho para prevenirla. En otras palabras, tomar responsabilidad, y en enfocar nuestra atención en nuestras propias fallas para nuestro progreso, crecimiento y aprendizaje personal. Esto no es fácil porque en muchas ocasiones no queremos aceptar nuestra culpa y en esa medida no podremos curarnos de este dolor psicológico que nos consume por dentro.

*"Recuerda aceptar la realidad libera nuestro resentimiento"*

¿Qué medidas pones en práctica para sanar del resentimiento?

---

---

---



## **CUANDO NUESTRA MOTIVACION SE VE AMENAZADA**

(Desmotivación y desesperanza)

- ✚ Cuando tú te estés sintiendo desmotivado y desesperanzado, podrías mirarlo como una señal de que necesitas encontrar una fuente (o crear una dentro de ti) de motivación y esperanza. Quizá una técnica sería útil, como hacer una lista de algunas cosas que son motivantes. O forzarte a encontrar una sola cosa motivante entre tus presentes sentimientos de desmotivación.
  
- ✚ Otra opción es buscar a algunas personas optimistas, pero que te validen. Tal vez dile a un amigo que te conoce bien que te estás sintiendo desmotivado y desesperanzado. Quizá te recordará algunas verdades motivantes.
  
- ✚ Me siento DESESPERANZADO! O grítalo si debes hacerlo o llóralo--tu cuerpo o tú amígdala te está mandando un mensaje. Permítele saber que lo has recibido, una vez que el mensaje es aceptado completamente, validado y comprendido, puede ser integrado por fuerzas de supervivencia del cerebro que se dirigen a trabajar en solucionar el problema.
  
- ✚ Una vez que hayas aceptado completamente que te sientes desesperanzado, puedes comenzar a tomar acción para sentirte más motivado. Puedes buscar inspiradores sitios web, libros de superación personal, cintas, etc. Puedes activamente pensar en personas que admiras, que estén contribuyendo al mundo en la manera en que tú crees que se necesita.
  
- ✚ Cuando te estés sintiendo desmotivado, puede ser visto como una señal clara de que necesitas sentirte más esperanzado (o más optimista, más motivado, etc.) con el fin de regresar a un estado más saludable. Para



esto puedes hacer el siguiente ejercicio:-

### **PIENSA EN LO SIGUIENTE...**

Si verdaderamente no tuviera esperanza, ¿para qué tomarme la molestia de comer? Siempre y cuando tu cuerpo se sienta hambriento, somnoliento, etc., considero que hay esperanza. Como yo lo veo, mientras haya un macho y una hembra vivos en la tierra, hay esperanza para la especie humana.

#### **Imagina:**

Que los miembros actuales de las especies de alguna manera han logrado matar a todos en tu género excepto a tí. Ahora, imagina que tienes 10 segundos para escoger a un compañero antes de que todos los otros miembros del género opuesto sean aniquilados. Ahora, 10 segundos después, tan sólo quedan ustedes dos. Ahora respóndete las siguientes preguntas:

¿Te sentirías desesperanzado?

---

---

---

¿O comenzarás a trabajar en reconstruir la especie? (buscar una solución)

---

---

---



*"si no comunicas tus sentimientos negativos, estos se van acumulando darán como resultados conductas neuróticas"*

## **CUANDO TE SIENTAS DESTRUCTIVO**

**L**a amígdala es capaz de iniciar secuencias de reacciones químicas extremadamente rápidas. En una situación de vida o muerte, esto puede ser la diferencia crítica. Pero no estamos muy a menudo en situaciones de vida o muerte. Sin embargo, a veces sentimos las mismas urgencias, tales como la urgencia de destruir completamente a nuestro atacante porque es el causante de nuestra desgracia.

El desafío consiste en cómo utilizar la energía de una manera constructiva. Cuando te sientas destructivo hazte las siguientes preguntas:

- ¿Qué es lo que quiero destruir realmente? \_\_\_\_\_
- ¿A una persona? \_\_\_\_\_
- ¿A una relación? \_\_\_\_\_
- ¿A mí mismo? \_\_\_\_\_

**H**acerte estas preguntas te ayudara a darte cuenta de que en realidad no quieres lastimar a otros, ya que si lo haces te lastimaras a ti mismo. Tampoco quieres dañar relaciones, aún cuando puedan estar trayéndote dolor en ese momento. Pero lo que quieres y debes destruir son los sistemas disfuncionales que perpetúan el dolor psicológico que desencadena una serie de emociones negativas en ti y hace que te sientas muy mal.



**Repite lo siguiente:**

Quiero comprobar que hay una mejor manera. Quiero demostrarle al mundo que hay más opciones que repetir los errores del pasado. Intentaré enfocar mi energía en este tipo de dirección positiva.

Si tienes demasiada energía que realmente tienes que soltar de una manera física, intenta encontrar algo como una caja de cartón o una caja vacía de cereal. Si a menudo experimentas fuertes sentimientos destructivos producto de tu trabajo, problemas en la familia de hecho, mantén un suministro de cajas al alcance. Después de que hayas soltado tu energía físicamente, existe la posibilidad de que tu mente te guíe hacia lo que es importante de pensar.

¿Alguna vez has sentido ganas de hacerle daño a otra persona en tu lugar de trabajo? ¿Cuándo?

---

---

---

¿Qué hiciste para contenerte? O ¿consumaste tus deseos?

---

---

---



## LA ASERTIVIDAD



La forma de interaccionar con los compañeros de trabajo y todos los que nos rodean se convierte en la mayor parte de veces en fuentes de estrés negativo.

La asertividad permite reducir y prevenir el distrés, ya que enseña como defender los legítimos derechos de cada uno sin agredir ni ser agredido.

La asertividad forma parte también de una de las tantas técnicas de control emocional, este además de ayudarnos a mantener el estrés equilibrado nos ayuda a manejar la ansiedad que se deriva de las relaciones interpersonales, el resentimiento, cualquier persona puede desarrollar esta habilidad para poder enfrentarse a aquellas situaciones que le puedan generar distrés.

### Ejercicio

Escribe cual seria, con mayor probabilidad, tu respuesta en las siguientes situaciones problemáticas:



1. Usted a la hora del almuerzo va al cafetín y pide un plato de sopa de pollo, pero resulta que a la hora de probarlo esta súper salado.

Haría lo siguiente:

---

---

2. usted va a buscar a su amigo para llevarlo en su carro a una reunión de trabajo. El amigo se entretiene media hora haciendo cosas sin importancia con lo cual llegan tarde a la junta.

Haría lo siguiente:

---

---

En la asertividad existen tres estilos básicos posibles para responder ante las situaciones conductuales que nos pueden generar molestias.-

-  Estilo agresivo
-  Estilo pasivo
-  Estilo asertivo

**Estilo agresivo:** son ejemplos típicos de este tipo de conductas la pelea, la acusación y la amenaza, y en general todas aquellas actitudes que impliquen agredir a los demás sin tener para nada en cuenta sus sentimientos.

La desventaja de esta conducta es que los demás no quieren ni tenerla cerca.

**Estilo pasivo:** se dice que una persona tiene una conducta pasiva cuando permite que los demás la pisen, cuando no defiende sus intereses u cuando hace todo lo que le dicen sin importar lo que sienta o piense al respecto. La desventaja de esta actitud es que todos se aprovechan de estas personas y acaban por acumular una pesada carga de estrés negativo dando como



resultado, el resentimiento y la irritación.

**Estilo asertivo:** una persona tiene una conducta asertiva cuando defiende sus intereses, expresa sus opiniones libremente y no permite que los demás se aprovechen de ellas. Al mismo tiempo, es considerada con la forma de pensar y de sentir con los demás. La ventaja de ser asertivo es que puede obtenerse lo que se desea sin ocasionar trastornos psicológicos (distrés, mobbing, burnout, entre otros.) en los demás y en sí mismos.

### Ejercicio

A continuación se ilustran con un ejemplo cada uno de los estilos de conducta descritos anteriormente identifica cual estilo es el asertivo

#### **Ejemplos de estilos de conducta:**

1- **Julia:** oye, tengo que estarte recordando que debes ayudarme a entrevistar a la gente que va a entrar a trabajar ¡O me ayudas o le digo al jefe!

**Daniel:** Déjame en paz estoy mandando un correo.

**Observe** que la línea general es de ataque, en estas escenas nunca tienen un ganador porque la conducta es agresiva.

2- **Julia:** Perdona, ¿te molestaría mucho si me ayudas a entrevistar a la gente que va a entrar a trabajar?

**Daniel:** Estoy mandando un correo.

**Julia:** Ah, bien de acuerdo lo haré yo.

**Observe** que al decir "Ah, bien de acuerdo", esta recompensando a Daniel por desatenderse de sus obligaciones.

3.- **Julia:** Quisiera que fueras entrevistando ya a la gente que va a entrar a trabajar, mientras yo entrevisto a otro grupo.



**Daniel:** Estoy enviando un correo.

**Julia:** me sentiría mejor si compartiéramos la responsabilidad de entrevistar a la gente, puedes mandar el correo después.

**Daniel:** Bien, puedo esperarme un poco, te ayudare.

**Observe** que la conducta asertiva no necesita insultar para solucionar un problema con sus compañeros de trabajo, esta conducta incluye la habilidad para negociar con el otro/a.

**Contesta lo siguiente:**

¿Cuál de los tres estilos de asertividad utilizas tú con tus compañeros de trabajo?

---

---

---

¿Cuáles son los beneficios de utilizar el estilo asertivo en el lugar de trabajo?

---

---

---

**P**ara finalizar es muy importante dejar un mensaje a todos aquellos usuarios de este modulo autoinformativo y es que nunca hay que darse por vencidos, todos tenemos la capacidad para aprender las formas mas idóneas, para manejar el estrés y utilizarlo en nuestro beneficio y esto se puede conseguir mediante el control de nuestras emociones. Lo que ocurre es que cambiar no es siempre fácil, pero si es posible conseguirlo.

## TÉCNICAS PARA EL MANEJO ADECUADO DEL ESTRÉS



A continuación podrás aprender varias formas de relajación tanto del cuerpo como de la mente, como son las técnicas de respiración hasta los de visualización. Es conveniente que empieces practicando los métodos de respiración, para continuar en el siguiente orden, relajación, visualización y meditación. Lo aconsejable es que hagas alguna de estas técnicas a diario antes o después de tu rutina laboral. 10 minutos de respiración profunda al día te pueden ayudar a generar un estado más relajado a lo largo del día.



### Conocimiento del cuerpo

**L**a mayoría de personas generalmente están más pendientes del estado del tiempo, de la hora del día o del saldo en su cuenta en el banco que de la tensión que hay en su propio cuerpo; sin embargo, el conocimiento del nuestro organismo es el primer paso en el reconocimiento y en la lucha por la búsqueda de equilibrar el estrés.



Cuando estamos bajo unas condiciones de estrés es inevitable tensar los músculos del cuerpo; cuando el estrés desaparece lo hace con él la tensión acumulada.

Por tal razón es necesario realizar algunos ejercicios que aumentara el conocimiento de su organismo y le ayudara a identificar las áreas de tensión.

## Ejercicio

### **Exploración del cuerpo**

Cierre los ojos Empiece por los dedos de los pies y vaya subiendo...Pregúntese a si mismo /a ¿Dónde estoy mas tenso/a?... Allí donde descubra un área de tensión, exagérela un poco para que pueda tomar mejor conciencia de ella...Reconozca los músculos que están tensos...Luego dígame, por ejemplo, "estoy contrayendo los músculos del cuello"... Me estoy haciendo daño a mi mismo/a ... Estoy creando tensión en mi organismos Recuerde que toda la tensión muscular es autoinducida Al llegar a este punto, piense en alguna situación que pueda estar siendo la causa de su tensión y en que puede hacer para cambiarla.

## Reflexiona

*"la clave para la mayoría de las dificultades no está en los dilemas mismos, si no en nuestra relacion hacia ellos"*



## EJERCICIOS DE RESPIRACIÓN

### Indicaciones:

- Ψ Una vez practicados estos ejercicios escoge aquel o aquellos que más te gusten para realizar tus prácticas diarias.
- Ψ Los efectos de la respiración los notas inmediatamente en bienestar y relajación, pero tardarás algunas semanas en notar como con la práctica diaria este bienestar se extiende al resto del día...
- Ψ Haz los ejercicios con ritmo tranquilo ya que si te esfuerzas en exceso puedes provocar una hiperventilación con síntomas molestos: mareo, dolor de cabeza, trastornos visuales, parestesias (hormigueo), dolor de pecho o palpitaciones.
- Ψ Cuenta como el número de respiraciones por minuto disminuye de manera muy importante con la práctica de estos ejercicios.

Para explorar nuestra respiración podemos adoptar dos posiciones:

- Ψ Preparado. Tiéndete en el suelo boca arriba sobre una alfombra o manta, y colócate en posición de relajación, con las piernas estiradas y ligeramente separadas (también puedes doblar las rodillas), los brazos ligeramente separados del cuerpo, las palmas de las manos mirando hacia arriba, y los ojos cerrados.
- Ψ Sentado. Pon las manos encima de los muslos, las piernas paralelas y los pies bien apoyados en el suelo, la columna vertebral derecha y en línea con la cabeza, la nuca estirada y la barbilla metida.

Dirige tu atención a la respiración. Pon la mano derecha en el plexo solar y la izquierda en la parte frontal del pecho, debajo de la clavícula. Observa lo que ocurre debajo de tus manos al respirar: cuando entra el aire, nota la expansión de tu cuerpo, primero el abdomen (Se eleva la mano derecha), y después el pecho (se eleva la mano izquierda). Explora tu respiración durante 2 o 3 minutos.

¿Notas más movimientos en la mano derecha o en la izquierda?

¿Está contraído más el abdomen o el pecho?

¿Por dónde empieza el movimiento, por la mano derecha o por la izquierda?



¿Sigue el pecho el movimiento del abdomen?

**Consejos para las prácticas de respiración:**

- Ψ *La respiración debe seguir el ritmo natural de respiración de uno.*
- Ψ *Debe hacerse a modo de "dejar que el aire entre" en lugar de "tomar aire".*
- Ψ *La respiración por la nariz es preferible a la respiración por la boca, puesto que los conductos nasales filtran y calientan el aire.*

**Práctica de la relajación rápida.**

3. Coloca una marca en un objeto o lugar que puedas ver con frecuencia: el reloj, el teléfono, la TV, la mano, etc....
4. Cada vez que la veas inspira lentamente... piensa "me relajo" y expira aflojando todos los músculos de tu cuerpo.
5. Realiza tres respiraciones profundas.

**Ejercicio de visualizar una imagen para la tensión y otra para la relajación  
Con los ojos cerrados.**

Vas a concentrarte en los síntomas de tensión que notes en tu cuerpo. Elige una imagen para simbolizar el dolor o la tensión que experimentas en este momento, por ejemplo, un martillo, unas tenazas, una aguja, una forma geométrica, hielo, fuego, una coraza, una máscara, etc. Ahora elige otra imagen para representar la relajación, la salud y el bienestar físico, por ejemplo, un sol, agua, un símbolo geométrico, una varita mágica, etc. Imagínate que la imagen de la relajación va cambiando a la de la tensión hasta que la elimina, por ejemplo, el sol va evaporando lentamente el hielo.

**Variante:**

Imagínate que tu cuerpo está hecho de luz, la luz roja en las zonas donde experimentes dolor o tensión y la luz azul en las zonas relajadas. Ahora te



imaginas que la luz roja va cambiando suavemente al violeta y después al azul, hasta que todo tu cuerpo está inundado por una intensa luz azul. Finalmente la luz azul va cambiando al blanco hasta transformarse en una intensa luz blanca que irradia en todo tu alrededor.



## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Ψ Fundación Favalaro, "Estrés y salud", en: Enciclopedia de la Salud, Fasc. 1, Buenos Aires, Programa de Medicina Preventiva, 1994.
- Ψ John M. Ivancevich, Estrés y trabajo, México, Trillas, 1989.
- Ψ Raija Kalimo, Los factores psicosociales en el trabajo, Ginebra, Organización Mundial de la Salud, 1988.
- Ψ Richard Lazarus, Estrés y procesos cognitivos, Barcelona, Martínez Roca, 1986.
- Ψ Donald Meichenbaum, Prevención y reducción del estrés, Bilbao, Desclée de Brower, 1987.
- Ψ Organización Internacional del Trabajo, El trabajo en el mundo, cap. 5, Ginebra, OIT, 1993.
- Ψ Jean P. Roquebrune, Cómo prevenir y combatir el estrés, angustia y depresión, Barcelona, Molino, 1983.

## ANEXO # 1

EJERCICIO PARA IDENTIFICAR LAS EMOCIONES	
<b>Objetivo:</b>	Ser capaz de concentrarte en un sentimiento intenso durante 10-12 minutos sin asustarte. Este sentimiento lo has de percibir palpablemente en tu cuerpo.
<b>Fase Preliminar:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✚ Busca un lugar donde estés seguro que nadie te va a molestar.</li><li>✚ Quítate los zapatos y aflójate la ropa.</li><li>✚ Siéntate en una silla cómoda con la espalda apoyada, o recuéstate si estás seguro que no te dormirás.</li><li>✚ Activa un cronómetro con el tiempo del ejercicio prefijado para no tener que estar mirando el reloj.</li><li>✚ Puedes poner música para acompañar el ejercicio ya que ésta puede ayudar a activar y recordar emociones.</li><li>✚ No hagas el ejercicio antes de dormir, ya que es fundamental que pases de la concentración interior a la exterior propia de las actividades diurnas.</li></ul>
<b>1ª fase: Relájate.</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Empieza tensando, apretando, y luego aflojando cada parte del cuerpo, desde la cabeza a los dedos de los pies y desde éstos a la cabeza. Aprieta contando de 5 a 7 antes de aflojar.</li><li>2. Vacía tu mente de pensamientos y distracciones. Para ello práctica respiraciones lentas y profundas. A medida que la respiración se vaya haciendo más profunda experimentarás un aumento en la intensidad de los sentimientos que puedes frenar acortando la respiración, o quedándote dormido o preocupándote con pensamientos críticos o de otro tipo. Estate atento para que esto no ocurra.</li></ol>
<b>2ª fase: Concéntrate en los sentimientos:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>✚ Explora lentamente tu cuerpo para descubrir la parte de tu cuerpo donde experimentas el sentimiento más intenso. Concéntrate en esa zona y dirige la atención hacia su centro. Te puedes ayudar imaginarte que la zona es como un globo que se infla a cada</li></ul>



	<p>respiración, o como una piscina en la que vas a bucear cada vez más profundo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Lo más importante es poder percibir con claridad las sensaciones físicas y los sentimientos asociados de miedo, rabia, pena o cualquier otra emoción incluida la de "no sentir nada" con la sensación que esto te crea. Te puedes ayudar repitiéndote "me permito sentir" sin forzar el proceso.</li> <li>✚ Puedes empezar con un sentimiento y observar como éste se va transformando en otro o va desapareciendo a la vez que las sensaciones físicas se van trasladando a otro lugar del cuerpo. Es posible que tengas una gran variedad de sentimientos o emociones pero quédate sólo con el más intenso.</li> <li>✚ Quédate 20 o 30 minutos, o todo el tiempo que puedas con la sensación más intensa.</li> <li>✚ Si tienes dificultad en evocar sentimientos y sensaciones puedes causarlos evocando imaginariamente alguna situación que te haya afectado emocionalmente. Imagínala claramente en tu mente esta situación. Pero lleva tu atención a las SENSACIONES FÍSICAS que experimentas, ¡NO TE QUEDES EN LA CABEZA!.</li> </ul>
<p><b>3ª fase:</b> <b>Regresa al mundo cotidiano:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✚ Aunque estés viviendo los sentimientos intensamente no superes el tiempo fijado para el ejercicio, reorienta la concentración al mundo externo, has entrado en los sentimientos no para quedarse con ellos. Sino para poder salir de ellos.</li> <li>✚ Cuando concluyas el ejercicio ponte de pie, abre los ojos y estírate, patear con los pies el suelo, camina y si es necesario échate agua en la cara para despejarte.</li> <li>✚ Aunque dirijas tu atención al mundo exterior, conservarás parte de la consciencia de los sentimientos que acabas de evocar. Deja que las sensaciones permanezcan en tu cuerpo.</li> </ul>
<p><b>Indicaciones:</b></p>	
<p><b>Tiempo al día:</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ψ Fase 1 (respiración/ relajación): 5-10 minutos</li> <li>Ψ Fase 2 (concéntrate en tus sentimientos): 20-30 minutos</li> <li>Ψ En suma, 25 minutos mínimo (si haces 5 minutos de fase 1 y 20 minutos de fase 2), a 40 minutos (si haces 10 minutos de fase 1 y 30 minutos de fase 2). Si quieres puedes dedicarle más tiempo.</li> </ul>



	Ψ
<b>Duración:</b>	Ψ 28 días consecutivos, será un periodo promedio adecuado para alcanzar una tolerancia de un sentimiento intenso durante 10-12 minutos. No obstante, hay quien en dos semanas lo puede conseguir pero hay que ser paciente y constante hasta que te puedas sentir cómodo en este proceso. En muchos casos esto ocurre en una práctica continuada de dos a tres meses.
<b>Lleva un diario:</b>	Ψ Si lo deseas puedes anotar tus experiencias en un diario donde anotes datos como las sensaciones físicas y sentimientos suscitados, el tiempo del ejercicio y el tiempo que has podido mantener la sensación física y el sentimiento asociado.
<b>Haz ejercicio físico:</b>	Ψ Con éste mejorarás la conciencia corporal, y podrás "escuchar" mejor a tu cuerpo. NO ESPERES SENTIR LA EMOCIÓN PLENAMENTE EN UN CUERPO ENFERMO AL IGUAL QUE NO PUEDES ESPERAR INTERPRETAR A CHOPIN EN UN PIANO DESAFINADO.

## ANEXO # 2

### EJERCICIO # 2

EJERCICIO PARA ACEPTAR LAS EMOCIONES	
<b>Objetivo:</b>	Ψ Ser capaz de concentrarte en tus sentimientos sean del tipo que sean, positivos, indefinidos o negativos durante 12-20 minutos. Poder tolerar sentimientos intensos sin dejar de concienciarlos ni tomar actitudes evitativas o huidizas.
<b>Fase Preliminar:</b>	Ψ La preparación es la misma que la descrita en el ejercicio de identificación de las emociones.
<b>1ª fase: Relájate.</b>	Ψ Esta fase es idéntica a la descrita en el ejercicio de identificación de las emociones.



<p><b>2ª fase: Identifica, siente, y amplía las percepciones emocionales.</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ψ Ves suscitando la emoción mediante la respiración profunda, buscando el centro de tu sentimiento y aumentando su intensidad.</li> <li>Ψ Puedes hacerlo de manera gradual, desde los 10-12 minutos alcanzados en la fase anterior de identificación de emociones, sumando 2-3 minutos más cada día, o cada varios días, hasta alcanzar los 20 minutos.</li> <li>Ψ Como ya has venido trabajando deberás centrarte muy atentamente en las sensaciones emocionales y físicas que experimentas en este instante.</li> <li>Ψ Si es necesario evoca en tu mente recuerdos que te susciten emociones intensas que las puedas revivir con facilidad. Estos recuerdos deberás verlos en tu imaginación con todo lujo de detalles: colores, formas, sabores, olores, voces, etc.</li> <li>Ψ También puedes traer a tu mente proyecciones de situaciones venideras que te generan sentimientos negativos como ansiedad, temor o incertidumbre.</li> <li>Ψ Una vez que tengas el sentimiento, ya sea actual o evocado, bien percibido con su contrapartida física, te vas a hacer las siguientes preguntas:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿eres un sentimiento nuevo?</li> <li>• si no, ¿desde cuándo existes?</li> <li>• ¿en qué época te experimenté por primera vez?</li> <li>• ¿a qué personas, situaciones o sucesos de mi vida estás ligado?</li> <li>• ¿en qué ocasiones te vuelvo a experimentar?</li> <li>• ¿qué emoción eres? ¿miedo? ¿rabia? ¿pena? ¿culpa?</li> </ul> </li> </ul> <p>Estas preguntas o todas aquellas que se te puedan ocurrir la haces rápidas, sin pararte a reflexionar sobre ellas o sobre las respuestas que te vengan a la cabeza. Si no aparece ninguna respuesta también está bien. No te detengas a discurrir intelectualmente sobre lo que te venga a la cabeza, y si mantén el contacto con las vivencias emocionales y las sensaciones físicas.</p>
<p><b>3ª fase:</b> <b>Regresa al mundo cotidiano:</b></p>	<p>Esta fase es idéntica a la descrita en el ejercicio de identificación de las emociones.</p>



<b>Indicaciones:</b>	
<b>Tiempo al día:</b>	<p>Fase 1 (respiración/ relajación): 5-10 minutos</p> <p>Fase 2 (concéntrate en tus sentimientos): 20-30 minutos</p> <p>En suma, 25 minutos mínimo (si haces 5 minutos de fase 1 y 20 minutos de fase 2), a 40 minutos (si haces 10 minutos de fase 1 y 30 minutos de fase 2). Puedes ampliar el ejercicio hasta 1 hora como máximo.</p>
<b>Duración:</b>	<p>28 días consecutivos, será un periodo promedio adecuado para alcanzar una tolerancia de un sentimiento intenso durante 12-20 minutos.</p>
<b>Lleva un diario:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ψ Si lo deseas puedes anotar tus experiencias en un diario donde anotes datos como las sensaciones físicas y sentimientos suscitados, el tiempo del ejercicio y el tiempo que has podido mantener la sensación física y el sentimiento asociado.</li><li>Ψ A estos datos le puedes añadir las preguntas realizadas, sus respuestas, los acontecimientos evocados y los sentimientos asociados.</li></ul>



**ANEXO # 3**

**EJERCICIO # 3**

**SITUACIONES DONDE DEBES PRACTICAR LA ACEPTACIÓN**

- Ψ Cuando trato de buscar un exceso de protagonismo en las relaciones con lo demás es posible que sea por el temor a quedar disminuido, rechazado o que no se me preste la debida atención. Trabaja en la aceptación de estos sentimientos de miedo al rechazo, al abandono o de sentimiento de inferioridad.
- Ψ Si al levantarme tengo un sentimiento de malestar, ansiedad, pesadez o temor ante la expectativa del nuevo día, deberé centrarme en estos sentimientos en mi práctica diaria hasta alcanzar su aceptación.
- Ψ Si durante el trabajo, mi vida social experimento sentimientos aversivos de tipo variado, aparte de trabajarlos en mi práctica diaria, será positivo en todas aquellas situaciones que pueda (aunque sea utilizando el cuarto de baño) que haga el ejercicio de consciencia, centramiento y aceptación de las emociones percibidas o el ejercicio de "drenaje emocional".
- Ψ Al final del día, haz un repaso a todas las situaciones conflictivas experimentadas a lo largo del día. En este repaso reconoce la distancia que ha habido entre tus estados emocionales internos y tus comportamientos externos: ¿te has mostrado amable con un cliente hacia el que sentías rabia? ¿te has mostrado irritado hacia alguien para esconder tu culpa? Date cuenta de la no aceptación de esas emociones e incluso la no concienciación de ellas. Trabaja en tu práctica diaria con ellas.
- Ψ Estate especialmente atento a tus actitudes de culpabilizar a otros ya que aquí tienes un buen trabajo que realizar al descubrir las emociones que ocultas bajo el mecanismo defensivo de culpar a otros.
- Ψ Cuando descubras tu mecanismo defensivo ante la evitación emocional habitual, como puede ser el volverte agresivo, pasivo/a, huidizo o paralizado, actúa ahora a la inversa, si el impulso es agredir, párate y reflexiona la emoción de la que huyes, si es de pasotismo, implícate para descubrir la emoción negada o si te paralizas, trata de enfrentarte para descubrir esa emoción. Trabaja en tu práctica diaria en estas emociones.



**ANEXO # 4**

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



**GUIA DE OBSERVACION**

**Objetivo:** registrar la información necesaria sobre los elementos que permitan obtener datos sobre el ambiente físico y las relaciones interpersonales entre los empleados, así como las manifestaciones conductuales de los mismos.

Entorno laboral			
		Adecuado	inadecuado
1	Ventilación		
2	Iluminación		
3	Temperatura		
4	Ruidos		
5	Espacio físico		
Clima organizacional			
	Conducta	SI	NO
6	Palabras ofensivas		
7	Frases de cortesía		
8	Lenguaje fluido y comprensivo		

*"El síndrome de estrés y su incidencia en el desempeño laboral en colaboradores de empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador"*



9	Tono de voz suave			
10	Tono de voz fuerte			
11	Postura erguida			
12	Postura encorvada			
13	Músculos faciales tensos			
14	Ausencia de expresiones			
16	Contacto visual inclinado			
17	Contacto visual huidizo			
<b>Trato hacia sus compañeros de trabajo</b>				
	<b>conducta</b>	<b>Si</b>	<b>no</b>	
18	Humillaciones			
19	Insultos			
20	Golpes			
21	Felicitaciones			
22	Liderazgo			
23	Autoridad			
24	Gritos			
25	humillaciones			



		Apariencia física de los empleados		
		regular	bueno	Muy bueno
26	participativo			
27	Debidamente cuidado			
28	Descuidado			
29	Amable			
30	Sonriente			
31	Apático			
32	Serio			
33	Triste			
34	Cansado o somnoliento			
35	Irritable			
36	Ansioso			
37	Angustiado			
38	Tenso			
39	Estado de salud			
40	Gritos			
41	Motivado			

**Observaciones:**



**ANEXO # 4**  
**CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES**

ACTIVIDADES	MES							
	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto
Asignación del docente asesor								
Coordinar las asesorías con el asesor para la investigación a realizar.								
Discusión y elección del tema a investigar								
Presentación del tema a investigar al asesor								
Aprobación del tema por parte del asesor.								
Recopilación de información sobre el tema a investigar								
Elaboración del perfil de la investigación.								
Presentación del perfil al asesor.								
Aprobación del perfil por el asesor.								
Presentación del perfil al coordinador general de procesos de grado.								
Aprobación del perfil por el coordinador general								



de procesos de grado.								
Selección de instrumento.								
Revisión del instrumento por el asesor.								
Diseño del proyecto de investigación.								
Presentación del proyecto al asesor.								
Selección de empresas que participaran en el proceso de investigación								
Selección de la población muestral								
Aprobación del proyecto por el asesor.								
Presentación del proyecto al coordinador general de procesos de grado.								
Aprobación del proyecto por el coordinador general de procesos de grado.								
Aplicación del instrumento estandarizados								
Análisis e interpretación de resultados								
Elaboración del informe final para su revisión y aprobación								
Defensa de la tesis								

*"El síndrome de estrés y su incidencia en el desempeño laboral en colaboradores de empresas públicas y privadas del área metropolitana de San Salvador"*

