



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA  
DE MEXICO**

**FACULTAD DE PSICOLOGIA**

**PROPUESTA DE CAPACITACION PARA DISMINUIR EL  
ESTRES LABORAL Y MEJORAR LA CALIDAD DE VIDA EN  
UNA EMPRESA DE RECURSOS HUMANOS**

**R E P O R T E      L A B O R A L**

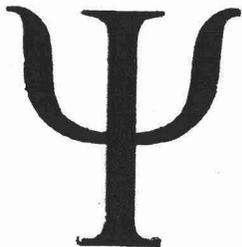
**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:**

**LICENCIADO EN PSICOLOGIA**

**P R E S E N T A :**

**GUADALUPE ROCIO ARELLANO ALEGRIA**

**DIRECTOR: LIC. CARLOS PENICHE LARA**



**MEXICO, D. F.**

**2005**

m 347496

## Dedicatoria

A mis padres por haberme enseñado a vivir la vida con una fuerza interior que rebasa cualquier obstáculo, por recibir su apoyo invaluable e incondicional en todo momento y por llenar mi vida de alegría con su existencia

A mi papá por enseñarme que todo lo que me proponga lo haga con entrega y responsabilidad

A mi mamá por enseñarme a ser perseverante y luchar día a día por todo lo que quiera

A mi hermana Aideé por ser mi gran ejemplo durante 27 años, comprenderme y darme su mejor consejo cuando más lo necesité

A mi hermano Juan Carlos que aunque no esta con nosotros, vive en mi corazón y mis pensamientos todos los días, por enseñarme a valorar la vida como lo más importante que tenemos

Autorizo a la Dirección General de Bibliotecas de la UNAM a difundir en formato electrónico e impreso el contenido de mi trabajo recepcional.

NOMBRE: Cecilia Rocío Arellano

Alegria  
FECHA: 05/09/05

FIRMA: [Firma]

“La convicción es la clave de la perseverancia”

## **Agradecimientos**

A Dios por la vida que tengo y la familia maravillosa que me dio

A la UNAM por la formación que recibí de su excelente personal académico

Al profesor Carlos Peniche por darme la confianza y ayudarme a alcanzar esta meta

A la DEC a Nelly y Mario por preocuparse por mí para consumir este objetivo

A Rafael por llegar a mi vida en este momento y compartir conmigo la culminación de esta gran meta y muchas más

## INDICE

Introducción	3
Justificación	4
Marco Teórico	
Capítulo 1. Estrés y Calidad de Vida en el Trabajo	6
1.1 Definición de estrés	6
1.1.1 Identificación del estrés	8
1.2 Fuentes generadoras de estrés	8
1.2.1 Repercusiones en la salud	10
1.3 Calidad de vida en el trabajo	12
1.4 Medición del estrés	18
1.5 Estilos de afrontamiento	19
1.6 Técnicas de relajación	21
1.6.1 Relajación Muscular Progresiva (Jacobson, 1938)	21
1.6.2 Respiración Diafragmática (Hewitt, 1977)	24
1.6.3 Frases para el Entrenamiento Autogénico (Schultz, 1960)	25
1.6.4 Otras recomendaciones para reducir el estrés.	28
Capítulo 2. Capacitación	30
2.1 Marco legal de la capacitación	30
2.2 Proceso de capacitación	33
Capítulo 3. Propuesta de trabajo	35
3.1 Desarrollo del programa de capacitación	36
Capítulo 4. Conclusiones y Discusión	42
Referencias	46
Anexos	48

## INTRODUCCION

Hoy día lo que caracteriza nuestra sociedad es el cambio permanente, los avances en la tecnología y los nuevos estilos de vida derivados de esta, la adaptación a toda demanda ambiental produce cambios en el ámbito psicológico y en el estado de salud de las personas, las reacciones que esto desencadena es lo que llamamos estrés.

El estrés ha llegado a ser un fenómeno psicosocial importante y es objeto de estudio y preocupación de muchos especialistas.

El estrés ha acompañado al hombre desde su surgimiento durante todo su ciclo de vida, siendo el estrés generado por los eventos de su entorno; la adaptación a los mismos le ha permitido sobrevivir a tales demandas y a su vez modificar su ambiente. Una de las características del estrés, es que se ha hecho más psicológico que físico, pero también más dañino para la salud de las personas repercutiendo en varios aspectos de su vida.

Es común que el estrés este inmerso en nuestras vidas, sin embargo, los factores que influyen pueden provenir de diversas fuentes, una de las principales es la laboral; el trabajo es uno de los lugares donde pasamos la mayor parte de nuestra vida, razón suficiente para adquirir y mantener un bienestar acorde con nuestros recursos psicológicos y materiales.

Las consecuencias que el estrés laboral genera en las organizaciones representan un costo económico y social para éstas, constituyendo también un problema de salud pública. Razones por las cuales se requieren desarrollar estrategias e implementar programas en las empresas que contribuyan a disminuir el grado de estrés laboral en beneficio de su personal como una responsabilidad social, además de significar una disminución de pérdidas en la productividad.

Por lo que el presente reporte laboral tiene como finalidad el desarrollo de una propuesta de capacitación para disminuir el estrés laboral en ejecutivas de reclutamiento de personal en una empresa de Recursos Humanos.

## JUSTIFICACION

Es común observar como resultado de la globalización que la visión y la misión de las empresas van encaminadas a ser las mejores en su giro a nivel nacional o internacional, a la alineación de los procesos y la estandarización de los mismos o certificaciones, así como, el uso de las nuevas tecnologías que requieren de un nivel de exigencia mayor de parte de sus miembros para el buen desempeño de las actividades de sus puestos.

En las empresas cuyo giro es el ofrecer un servicio, el satisfacer las necesidades o requerimientos de sus clientes en tiempo y forma bajo los estándares de calidad establecidos en cada caso, implica el trabajar con procesos donde la relación de un tercero influye directamente en el trabajo final; tal es el caso de las empresas que ofrecen servicios de Recursos Humanos.

Las empresas que ofrecen servicios de Recursos Humanos (R.H.) como son: Administración de personal, administración de nómina, consultoría u Outsourcing, reclutamiento y selección de personal (donde el proceso de reclutamiento es conformado por: entrevista estructurada y cerrada, evaluaciones psicométricas o de habilidades y verificación de referencias laborales o personales).

Estos servicios tienen en su proceso la intervención de un tercero, empresa de R. H. – cliente – empleado, en el caso de reclutamiento de personal, el cubrir vacantes con perfiles especializados, con sueldos poco competitivos en el mercado laboral ó con requerimientos de vacantes en volumen con poco tiempo para cubrir, dificultan el logro de los objetivos de los tiempos establecidos en las condiciones de la venta del servicio; además del número de empresas competidoras en el mercado, las cuales ofrecen diferentes porcentajes en cuanto al costo de sus servicios.

Así, el trabajar bajo condiciones donde las características del perfil son poco atractivas para las personas que buscan empleo, ya sea por no cubrir alguna especificación en experiencia, habilidades o por el sueldo bajo, hacen que el cubrir una vacante sea un proceso lento. Por lo que realizar las actividades de reclutamiento de personal con estas condiciones generan un nivel significativo de estrés al no poder cumplir con estas exigencias en el menor tiempo posible.

El proponer un programa de capacitación, para las personas que desempeñan este tipo de actividades y se encuentran en estas circunstancias, brindaría los recursos personales y las habilidades suficientes para identificar y afrontar el estrés, de esta manera los participantes podrían actuar apropiadamente ante estas circunstancias que evalúa como amenazantes y evitar enfermedades relacionadas con el estrés mejorando su salud y a su vez su calidad de vida.

La empresa de Recursos Humanos considerada para esta propuesta, dentro de sus planes anuales de capacitación imparte cursos en línea o e-learning y la capacitación presencial en las salas destinadas para dicho fin, habiendo en esta última sesiones prolongadas debido a la importancia de los temas, siendo considerada una inversión en beneficio de su personal para el desarrollo de sus actividades y por lo tanto para la empresa.

### **DELIMITACION DEL TEMA**

El presente curso de capacitación fue diseñado para el manejo del estrés laboral dirigido al personal de reclutamiento perteneciente al área de operaciones de una empresa de Recursos Humanos. Utilizando las técnicas de Respiración Diafragmática (Hewitt, 1977), Relajación Progresiva (Jacobson, 1938) y Relajación por Frases Autógenas (Schultz, 1932) se pretende adquirir y desarrollar en los participantes los recursos suficientes para identificar y disminuir el estrés y, por consiguiente, mejorar su calidad de vida. Con la finalidad de fortalecer las técnicas de relajación aprendidas durante el curso y darle seguimiento a la capacitación, se llevarán a cabo dos sesiones de entrenamiento para que los participantes desarrollen un mejor manejo de las mismas.

## MARCO TEORICO

### Capítulo 1. Estrés y Calidad de Vida en el Trabajo

#### 1. 1 Definición del estrés

Lazarus y Folkman (1991) refieren que el término stress fue utilizado en el siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción (Lumsden,1981). A finales del siglo XVIII Hocke (citado en Hinkle, 1973, 1977) utilizó la palabra en el contexto de la física, utilizándose sistemáticamente hasta principios del siglo XIX. Se definió la palabra load como una fuerza externa, stress hace referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza externa (load), que tiende a distorsionarlo; y strain, era la deformación o distorsión sufrida por el objeto (Hinkle, 1977). El término se aplicó originalmente al acero para verificar que tanta presión podía soportar sin deformarse.

En 1932, Walter Cannon consideró el estrés como una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de la glucosa, etc. Habló de que sus sujetos se encontraban "bajo estrés" y de que éste podía medirse (citado en Lazarus y Folkman, 1991, p. 26).

En 1936 Hans Selye utilizó el término estrés para definir el conjunto ordinario de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas), una reacción que él llamó Síndrome General de Adaptación.

El estrés no era una demanda ambiental (a la cual Selye llamó estímulo estresor), sino un grupo universal de reacciones orgánicas y de procesos originados como respuesta a tal demanda (citado en Lazarus y Folkman, 1991, p, 26). Por lo que el Síndrome General de Adaptación es el estado del individuo donde las demandas externas sobrepasan sus capacidades y las reacciones que se generan para continuar funcionando eran lo que él llamó estrés.

Este Síndrome esta conformado por tres fases:

- 1) Reacción de alarma
- 2) Resistencia
- 3) Agotamiento

La mayoría de los individuos pasamos la mayor parte de nuestro ciclo de vida en la fase 1 y 2, es decir, reaccionado ante las demandas externas y adaptándonos a las mismas. Lo que resulta peligroso es la intensidad y la magnitud de los estímulos, debido a que una exposición prolongada e intensa conlleva a una fase de agotamiento y desgaste del individuo.

Por lo que un estrés positivo (eustrés) no altera el equilibrio del hombre, debido a que la demanda externa esta en armonía con su capacidad de respuesta y es fuente de bienestar cuando se produce por placer o es un estimulante para la obtención de logros. En el caso del estrés negativo (distrés) cuando los estímulos externos superan los recursos disponibles para una buena adaptación, causan disgusto o son el resultado de una acción no propia, el malestar desencadena una serie de alteraciones físicas y psicológicas, dando como resultado enfermedades psicosomáticas.

Bensabat (1994) señala dos tipos de estrés:

El **estrés agudo** corresponde a una agresión frecuentemente violenta, física o emocional, pero limitada en tiempo. Por ejemplo, una exposición abrupta y breve a un frío intenso, ante una fuerte emoción, buena o mala la respuesta del organismo es también inmediata, violenta e intensa. Es una respuesta de supervivencia.

El **estrés crónico** corresponde a agresiones violentas ó con más frecuencias moderadas, pero repetidas y próximas en el tiempo, exigiendo una adaptación frecuente. Es la suma de pequeños estrés, que constituyen a la larga una dosis total excesiva y que sobre pasa el umbral de resistencia.

En los años 1940 y 1950 Harold Wolf escribió sobre estrés y la enfermedad, considerando al estrés como una reacción del organismo, un "estado dinámico" que supone la adaptación a las demandas del medio ambiente. Este señala importantes aspectos de los procesos de estrés que pueden de otro modo perderse, tales como los recursos necesarios para el afrontamiento, su costo, incluyendo enfermedades y agotamientos, sus beneficios, incluyendo aumento de la competencia y el gozo por el triunfo frente a la adversidad. Al considerar esta definición donde existe una interacción organismo – entorno, se toma en cuenta lo que esta ocurriendo dentro del organismo (citado en Lazarus y Folkman, 1991, p. 27).

Los acontecimientos estresantes pueden hallarse fuera del control de un individuo, como es el caso de la muerte de un ser querido (Bowlby, 1961; Lindemann, 1944, Parkes, 1972), una amenaza a la propia vida, una enfermedad incapacitante (Hackett y Weisman, 1964) o perder el puesto de trabajo (citado en Lazarus y Folkman, 1991, p. 37).

La Organización Mundial de la Salud (1994) define el estrés como "el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción". Servicios de Seguridad y Salud individual por profesionales certificados, (2005).

Las definiciones de la biología y la medicina consideran al estrés como una respuesta y, hacen referencia al estrés como la reacción del individuo ante éste, como alguien que esta bajo estrés.

Las definiciones que se centran en los estímulos ambientales como estresores no consideran las diferencias individuales en cuanto a la evaluación cognitiva de estas circunstancias.

El concepto médico actual de enfermedad ya no considera sólo los agentes externos, sino también la participación del individuo como un organismo vulnerable a éstos, de tal manera que no hay enfermedad sino enfermos.

“El estrés psicológico es el resultado de una reacción entre el sujeto y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar” (Lazarus y Folkman 1991).

### **1.1.1 Identificación del estrés**

Constantemente los individuos realizan evaluaciones de las circunstancias en las que se encuentran, e identifican los factores que le resultan amenazantes, éstos son acompañados por cambios fisiológicos que expresan diferentes respuestas del organismo, algunas de éstas pueden ser:

1. Incremento en la presión sanguínea
2. Vasoconstricción periférica
3. Taquicardia
4. Aumento en la secreción gástrica
5. Aumento en la actividad eléctrica muscular
6. Aumento en la respuesta galvánica de la piel
7. Boca seca

### **1.2 Fuentes generadoras de estrés**

Existen numerosas fuentes que pueden producir estrés, éstas han sido clasificadas de diferentes maneras. Domínguez (2002) describe algunas de ellas:

#### Ambientales

- Ruidos elevados y continuos
- Tránsito intenso
- Contaminación ambiental
- Tiempo restringido
- Espacio reducido
- Falta de privacidad
- Distancias largas

- Desastres Naturales
- Guerras

### Personales

- Inseguridad para el logro de objetivos
- Planteamiento de numerosas metas
- Preparación y presentación de exámenes
- Pensamientos obsesivos catastrofizantes.

### Familiares

- Hijos con problemas
- Esposo (a) ausente
- Padres exigentes o discusiones entre ellos
- Enfermedades propias y de parientes
- Muerte de un familiar

### Interpersonales

- Comunicarse en el momento y con la persona indicada
- Impuntualidad en las citas
- Hablar en público
- Hablar con una autoridad
- Interactuar con familiares o conocidos

### Laborales

- Trabajo con alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de elevado grado de responsabilidad
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo de personal
- Cargas de trabajo excesivas
- Ritmo de trabajo apresurado
- Actividades laborales múltiples
- Actividad física excesiva
- Trabajo monótono o rutinario
- Exposición a riesgo físico constante
- Clima laboral conflictivo

## 1. 2. 1 Repercusiones en la Salud

Las consecuencias fisiológicas del estrés excesivo que menciona Fontana son las siguientes:

1.- La liberación de adrenalina y noradrenalina secretadas por las glándulas suprarrenales al torrente sanguíneo. Esta liberación tiene la función de estimular el organismo para que acelere sus reflejos, incremente su ritmo cardiaco y aumente su presión arterial, eleve su concentración de azúcar en la sangre y acelere su metabolismo.

Si los cambios arriba mencionados no se traducen en una acción inmediata, las consecuencias que se producen pueden tener a largo plazo enfermedades cardíacas y apoplejía, daño a los riñones generado por la presión arterial elevada, así como también, diabetes o hipoglucemia.

2.- La liberación de hormonas secretadas por la tiroides al torrente sanguíneo, lo cual genera un aumento en el metabolismo y en el nivel de energía que puede ser consumida y transformada en actividad física por el organismo.

Si este aumento se presenta por mucho tiempo puede producir agotamiento, pérdida de peso o incluso el organismo puede sufrir un colapso físico.

3.- La liberación del colesterol secretado por el hígado al torrente sanguíneo. Lo cual provoca un incremento en los niveles de energía, ayudando de esta manera a un mejor funcionamiento a los músculos.

Si la concentración del colesterol permanece elevada, se puede presentar en el organismo el padecimiento de la arteriosclerosis (endurecimiento de las arterias), un factor causante de los ataques cardíacos.

4.- La supresión de la función digestiva. Lo cual ocasiona que la sangre se desvíe del estómago, a los pulmones y los músculos, que la boca se seque, con lo cual el estómago no tiene que trabajar ni siquiera en la saliva.

Si la suspensión de la digestión se extiende demasiado puede causar problemas estomacales.

5.- Reacción de la piel. La sangre se desvía de la piel para que pueda ser utilizada en otra parte del organismo, mientras que a la par de esto se genera sudor para enfriar los músculos sobrecalentados por la energía.

Pero la piel no puede estar mucho tiempo sin su equilibrio normal, pues, ésta necesita su dotación de sangre para mantenerse saludable, además de que la sudoración excesiva interviene en el termostato natural del cuerpo.

6.- El paso del aire a los pulmones dilatados, lo cual permite que la sangre tome más oxígeno, un proceso ayudado por el aumento de la respiración.

Por otro lado la sangre hiperoxigenada puede causar pérdida del conocimiento y trastornos cardíacos.

7.- La liberación de endorfina proveniente del hipotálamo al torrente sanguíneo, actúa como un analgésico natural y reduce la sensibilidad de los daños corporales tales como contusiones o heridas.

Si la endorfina no recupera su cantidad normal, nos puede dejar más sensibles a dolores de cabeza y espalda.

8.- La liberación de cortisona secretada por las glándulas suprarrenales al torrente sanguíneo. Lo cual interrumpe las reacciones de alergia que podrían obstaculizar la respiración.

Por esto disminuyen las reacciones inmunológicas del cuerpo a todo tipo de infecciones y puede incrementar a todo riesgo de úlcera.

9.- Los sentidos se agudizan y el desempeño mental mejoran, provocando un óptimo desempeño de la memoria a corto plazo.

Si las reacciones anteriormente mencionadas se prolongan demasiado, los efectos arriba mencionados se invierten y disminuyen las respuestas sensoriales y mentales.

10.- Disminución de la producción de las hormonas sexuales. Lo cual causa que no se presente una desviación de la energía a la atención sexual.

Pero si la producción hormonal se ve afectada por un período muy extenso, puede provocar impotencia, frigidez, esterilidad, entre otros problemas.

11.- Los vasos sanguíneos se constriñen y la sangre se espesa, de modo que fluye más despacio y la sangre se coagula con mayor rapidez en caso de que se sufra una herida.

Pero con este cambio el corazón se ve en la necesidad de trabajar más intensamente para forzar la circulación de la sangre a través de las arterias y venas estrechas, lo cual causa la posible presencia de una enfermedad cardíaca o embolia.

### 1.3 La Calidad de Vida en el Trabajo

La Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) se define como "la dinámica de la organización del trabajo que permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia en su espacio de vida total" y ésta estrechamente ligado con la satisfacción laboral. (Turcotte, 1986).

Los elementos que constituyen el modelo global de la Calidad de Vida en el Trabajo son:

- La naturaleza de la tarea
- El entorno de la tarea
- Las características del individuo
- Los elementos espacio temporales
- La satisfacción frente a la vida en general

En 1975 Lawler sostuvo que el estrés debe ser parte de la calidad de vida en el trabajo y toda definición de carácter psicológico de la CVT debe implicar medidas de estrés y del nivel de tensión presente en el trabajo. Así una tensión provocada por una ligera insatisfacción se puede considerar como deseable si estimula el desarrollo personal (estrés positivo), en tanto que una tensión demasiado fuerte (estrés negativo) puede provocar grandes problemas de salud física y psicológica (citado en Turcotte, 1986).

Cuando existe en el trabajador una insatisfacción laboral significativa las reacciones son similares a las propuestas por Selye referente al estrés ya sea en lucha, en evasión ó en la adaptación, en lucha puede manifestarse en forma de una petición de queja, o incluso en una huelga, en evasión temporal (ausentismo) o permanente (renuncia) y en adaptación cuando hay una coexistencia con las fuerzas presentes en una situación dada (citado en Turcotte, 1986).

De lo anterior cabe mencionar que ante cualquiera de las manifestaciones que se adopten en una situación de insatisfacción laboral, en todas se produce estrés, debido a que el individuo evalúa la situación como una amenaza a su bienestar y que carece de los recursos propios para resolverla.

Se retomaron algunos rubros de la Tipología de las variables de la Calidad de Vida en el Trabajo descrita por Turcotte (1986) debido a la relación de éstas para los fines del presente trabajo.

## **A. Variables extraorganizacionales**

Características de los clientes  
Características de los proveedores  
Situación geográfica  
Clima\*  
Desarrollo científico \*  
Distancia de la residencia al trabajo

## **B. Que se refieren a la naturaleza de la tarea**

Antigüedad de la empresa  
Tipo de industria a la que pertenece  
Tamaño de la empresa  
Diversificación  
Objetivos que se persiguen  
Grado de complejidad de la tarea

## **C. Variables intraorganizacionales**

### **1 Naturaleza de la tarea**

Nivel de mecanización \*  
Uso de informática y Nivel de automatización  
Ritmo de trabajo  
Sobrecarga y subcarga de trabajo  
Frecuencia de los traslados  
Complejidad de la tarea vs. Competencia  
Autonomía  
Responsabilidad  
Realimentación  
Horarios  
Naturaleza de la materia prima  
Ritmo de la tarea  
Rol  
Falta de participación

Nota: \* No aplican para este trabajo por no ser características de la empresa en estudio.

## 2 Entorno de la tarea

Grado de integración

Estructura organizacional

Grado de diferenciación \*

Dimensión de la empresa

Red de comunicaciones \*

Variables de carrera:

- Procedimientos de selección \*
  - Programas de formación
  - Posibilidades de promoción
  - Sistemas de recompensas
  - Seguridad de empleo
- 
- Frecuencias de cambios
  - Dimensión de los equipos de trabajo

### **D. Variables moderadoras**

#### 1. Factores Individuales

Estrés en la vida privada

Autonomía vs. Dependencia

Delimitación de la vida profesional y de la vida privada.

Flexibilidad y rigidez

Extroversión e introversión

Ambición

Predisposición a la ansiedad

Temor al fracaso

Valores y necesidades

Habilidad, experiencia y conocimientos

Inteligencia

Autoestima

Tendencia a la impaciencia

Salud y condición física

Hábitos de vida:

- Alimentación
- Sueño
- Tabaco y alcohol

Características sociodemográficas:

- Edad
- Sexo

Nivel de educación  
Ocupación  
Salario  
Estatus marital

## **E. Consecuencias**

### **I. Síntomas de estrés a nivel individual**

#### *A) Psicológicos*

Ansiedad  
Fatiga física y psicológica  
Depresión  
Insatisfacción en el trabajo  
Aburrimiento  
Irritabilidad  
Sentimientos de enajenación  
Odio, ira  
Represión  
Pérdida de la concentración  
Proyección  
Fantasías  
Lagunas mentales

#### *B) Conductuales*

Visitas médicas  
Tabaquismo  
Alcohol  
Drogas  
Sub o sobrealimentación  
Ademanos nerviosos y bruscos  
Agresiones  
Problemas sexuales  
Cambio de apariencia física  
Cambios en los hábitos del vestir

#### *3) Fisiológicos*

Dolores de cabeza repentinos  
Temblores periódicos  
Náuseas

Diarreas  
Dificultad para conciliar el sueño  
Hábitos nerviosos.  
Estreñimiento  
Dolores de espalda  
Frecuentemente necesidad de hiperventilación  
Pérdida de conciencia  
Vómitos de sangre  
Presión arterial elevada  
Ritmo cardíaco elevado  
Problemas respiratorios  
Esteroides elevados  
Ácido gástrico elevado  
Úlceras  
Crisis cardíaca

## **II. Síntomas de estrés a nivel organización**

Reducción de las ganancias, ventas  
Baja de rendimiento en relación con la calidad y la cantidad  
Conducta de suspensión:  
- Ausentismo  
- Rotación de personal  
- Retrasos  
- Jubilaciones anticipadas \*

Dificultades para el reclutamiento \*  
Disminución de la CVT  
Disminución de la creatividad  
Disminución de la innovación  
Aumento de quejas, huelgas  
Aumento de accidentes

## **Creatividad a nivel individual**

### **I. Indicadores psicológicos y conductuales**

Satisfacción en el trabajo  
Confianza en sí mismo  
Vigor  
Facilidad para la concentración  
Conducta de lucha más que de escape  
Positivismo

Muestras de interés en varios campos  
Buen juicio  
Tolerancia elevada a la ambigüedad  
Toma de decisiones rápidas  
Implicación en el trabajo

## II. Indicadores Fisiológicos

Fácil conciliación del sueño  
Ritmo y presión cardiacos normales

### **Creatividad a nivel organización**

Rendimiento satisfactorio de los empleados  
Porcentaje mínimo de quejas  
Muy pocos comportamientos ritualistas  
Porcentaje elevado de innovación  
Frecuentes sugerencias de mejoras  
Porcentaje elevado de títulos \*  
Cambios aceptados con facilidad  
Modificaciones frecuentes a los productos.

McIntyre (1998) postula que "las relaciones entre el factor humano y la política de las organizaciones, determinan el estrés laboral. El delimitar las condiciones en las que se esta inmerso al desarrollar la actividad laboral (condiciones que involucran también estructuras de poder y autoridad, división social del trabajo y el proceso del trabajo mismo), permitirá detectar estresores específicos de los diversos grupos profesionales, por nivel y actividad y así, determinar la manera en la cual los individuos evalúan estos estresores, pues algunas personas pueden percibirlos incluso, como amenazantes a su integridad física, psicológica y laboral" (citado en Gutiérrez, Contreras e Ito, 1994).

"El estrés percibido puede provocar en algunos casos, estados anímicos caracterizados por una actitud pasiva y de falta de colaboración en el trabajo de equipo. En estos casos es evidente que el nivel de satisfacción es bajo, y por lo tanto la actividad profesional se ve severamente amenazada, lo mismo que la propia salud" (Gutiérrez, Contreras e Ito, 1994).

#### 1.4 Medición del estrés

Domínguez (2002) describe dos tipos de mediciones para el estrés:

- ◆ Las mediciones directas registran las reacciones corporales en respuesta a las alteraciones emocionales que son manifestadas en un estado de ansiedad. Como por ejemplo: la modificación de la temperatura periférica, la tensión muscular, el funcionamiento gastro-intestinal, etc.
- ◆ Las mediciones indirectas son aquellas evaluaciones que se obtienen verbalmente por parte del sujeto respecto a sus propias emociones, las cuales son evaluadas por medio inventarios y escalas.

La realimentación biológica como medición directa es un procedimiento que, por medio de instrumentos electrónicos de medición, permite establecer "un círculo" entre el individuo y la información que su cuerpo emite. De tal manera que el sujeto puede identificar sus reacciones biológicas ante determinados estímulos internos o externos.

Es importante contar con instrumentos de alta precisión que tengan la capacidad de registrar y amplificar las señales biológicas del cuerpo a través de mensajes visuales y /o audibles, para identificar los cambios que se producen dentro del organismo al pensar, actuar o al calmarnos.

La finalidad de establecer esta asociación es que el individuo aprenda, por ejemplo, a disminuir la tensión muscular y la presión sanguínea, a elevar la temperatura de la piel cuando que se encuentre en una situación estresante.

Algunas de las funciones biológicas, que pueden ser registradas por estos equipos, son:

- a) Vasoconstricción (temperatura dérmica)
- b) Actividad eléctrica muscular (tensión muscular)
- c) Respuesta galvánica (sudoración)
- d) Presión arterial (alta o baja)
- e) Actividad eléctrica cerebral (cambios en las ondas cerebrales)

## 1.5 Estilos de afrontamiento al estrés

Las personas y los grupos difieren en su percepción y vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos así como sus reacciones ante los mismos.

Las estrategias o estilos de afrontamiento al estrés, están en función de las fuentes y los síntomas que perciben cada individuo o grupo, en cuanto al grado y clase de respuesta que son manifestadas para aminorar éstos. Por lo que las diferencias individuales y grupales determinan los recursos empleados para afrontar las situaciones consideradas con amenazantes.

Domínguez (2002) define los siguientes estilos de afrontamiento:

A nivel de **pensamiento** o lenguaje interno constantemente realizamos evaluaciones aprobando o desaprobando acciones propias o de los demás. Estas evaluaciones pueden ejemplificarse de la siguiente manera:

Estilo de afrontamiento o respuesta negativa:

“Todos verán lo nerviosa que me siento cuando haga la presentación, cualquier error y se arruinará todo mi trabajo”.

Estilo de afrontamiento o respuesta positiva:

“Un poco de nerviosismo es normal, sólo yo sé el contenido de la presentación, respiraré profundo y todo saldrá bien”.

### Reacción – acción

La forma en la que las personas perciben y evalúan cada situación afecta su estado de ánimo y su comportamiento. Si se percibe una situación como amenazante su conducta será defensiva, si perciben un medio ambiente agradable su conducta observable será de cooperación y adaptación. Una de estas reacciones emocionales puede ser el temor; que resulta favorable en una situación de riesgo, sin embargo, un temor intenso resultaría peligroso o amenazante para el bienestar personal.

De tal manera que el eustrés (estrés positivo) puede representar el estímulo necesario para alcanzar un objetivo y el distrés (estrés negativo) un obstáculo para el logro del mismo, incluso es posible emplear este tipo de estrés a favor de nuestras metas si se logra reducir el nivel de ansiedad.

## Estilos de afrontamiento más comunes

### Adaptativa

- ✓ Hacer ejercicio físico
- ✓ Escuchar música
- ✓ Platicar
- ✓ Confiar en otras personas
- ✓ Respirar abdominalmente
- ✓ Caminar por gusto
- ✓ Platicar de los problemas\*
- ✓ Darse un tiempo para pensar en una situación
- ✓ Buscar alternativas (plantearse soluciones)
- ✓ Pasatiempos
- ✓ Moverse constantemente\*
- ✓ Dormir\*
- ✓ Platicar pensamientos positivos
- ✓ Leer por placer
- ✓ Rezar
- ✓ Bailar por gusto
- ✓ Practicar un deporte

\* Dependiendo del contexto y de la frecuencia e intensidad con que se haga, esta estrategia puede ser adaptativa o desadaptativa.

### Desadaptativa

- Aislarse
- Callarse
- No hablar del problema
- Llenarse de trabajo
- No escuchar
- Desarrollar pensamientos negativos o catastróficos
- Comerse las uñas
- Fumar
- Comer en exceso
- Discutir por todo
- Ingerir bebidas alcohólicas
- Movimientos continuos de piernas y/ o manos
- Golpear
- Arrojar cosas
- Ver televisión en exceso
- Moverse constantemente

## 1.6 Técnicas de relajación

Existen diferentes marcos conceptuales desde los que es posible abordar el estudio psicofisiológico de la relajación, los principales proceden de las investigaciones sobre procesos emocionales, motivacionales y de aprendizaje.

El aprendizaje de respuestas biológicas constituye otro marco de referencia teórico para entender las técnicas de relajación. Las diferentes técnicas pretenden facilitar el aprendizaje del patrón de respuesta biológica correspondiente al estado de relajación.

En el caso de la relajación progresiva de Jacobson y en sus versiones simplificadas, el principal mecanismo de aprendizaje podría ser la discriminación perceptiva de los niveles de tensión en cada grupo muscular, a través de los ejercicios sistemáticos de tensión-distensión.

En el caso de la relajación autógena de Schultz, el mecanismo podría estar relacionado con la representación mental de las consecuencias motoras de la respuesta, sensaciones de peso y calor, que dispararían las eferencias somáticas y viscerales correspondientes.

En el caso de las técnicas basadas en la respiración, el principal mecanismo estaría basado en las interacciones cardiorrespiratorias del control vagal. Se sabe que el entrenamiento de patrones respiratorios caracterizados por tasas respiratorias bajas, amplitudes altas y respiraciones predominantemente abdominales incrementan el control parasimpático sobre el funcionamiento cardiovascular a través del sinus arritmia, cambios en el ritmo cardíaco asociados a las fases inspiratoria y espiratoria de cada ciclo respiratorio. Servicios de seguridad y salud Individual por profesionales certificados (2005).

### 1.6.1 Relajación Muscular Progresiva (Jacobson, 1938)

Edmund Jacobson es el creador del método de relajación conocido como relajación progresiva. A principios de siglo concibió un método para relajarse cuya finalidad era la de provocar una tranquilidad mental al suprimir progresivamente todas las tensiones musculares. Este método pretende un aprendizaje de relajación progresiva de todas las partes del cuerpo. Servicios de seguridad y salud Individual por profesionales certificados (2005).

Jacobson definió al estrés como "el conjunto de alteraciones que aparecen en el organismo cuando se exige de éste último un rendimiento muy superior al normal. Suele afectar tanto la salud física como mental. Los resultados del estrés son perjudiciales para los individuos, las familias, la sociedad y las empresas, las cuales pueden padecer su propio estrés. "Es la tensión que implica un esfuerzo que se

manifiesta en el acortamiento de las fibras musculares y esta tensión se presenta cuando una persona manifiesta ansiedad" (citado en Duran, R. 1992).

Descubrió que, tensando y relajando sistemáticamente varios grupos de músculos y aprendiendo a atender y a discriminar las sensaciones resultantes de la tensión y la relajación, una persona puede eliminar, casi completamente, las contracciones musculares y experimentar una sensación de relajación profunda. La culminación de los estudios fue la Relajación Progresiva (1938), una descripción teórica de su teoría y procedimientos. Cuatro años antes se había escrito "Tu debes relajarte" como una versión para no profesionales del mismo material. Desde 1936 hasta los años sesenta, Jacobson continuó sus investigaciones en el Laboratorio de Fisiología Clínica de Chicago. Desde 1962, el procedimiento básico de relajación incluyó quince grupos de músculos. Cada grupo era tratado en sesiones que iban de una a nueve hora diarias, antes de continuar con el grupo siguiente, con un total de 56 sesiones de entrenamiento sistemático. Servicios de seguridad y salud Individual por profesionales certificados (2005).

#### Indicaciones y contraindicaciones para su uso

Es muy útil para identificar los puntos de tensión en el cuerpo y aprender a controlar el nivel de tensión en músculos específicos. No es recomendable para personas con contractura muscular, o bien se debe realizar con la supervisión de un especialista capacitado en esta técnica.

Postura inicial: Siéntese cómodamente con la espalda recta, los pies apoyados en el piso y las rodillas ligeramente separadas. Coloque sus manos sobre sus piernas, procure usar ropa cómoda y que no tenga ningún accesorio que ejerza alguna presión. Se trabajarán diversos grupos musculares, tensando y relajando progresivamente. Cuide al hacer cada ejercicio que la tensión muscular se haga dentro de los límites tolerables, sin que resulte molesto o doloroso.

Instrucciones: "Colóquese en posición cómoda. Estirando su brazo derecho al frente, cierre el puño, apriete fuerte más y más, mantenga la tensión (sienta la tensión que ha logrado en el brazo y puño), afloje lentamente, muy despacio y fíjese qué ocurre, que cambios observa, fíjese en su piel. Deje sueltos sus músculos, relajados sin fuerza y compare esta sensación con la tensión con la tensión que tenía hace unos instantes. Repita este ejercicio en el brazo izquierdo y por último hágalo con ambos brazos al mismo tiempo.

Ahora descanse y respire profundamente. Vamos hacer el ejercicio de tensar y relajar los músculos de la cara. Levante las cejas, mantenga la tensión unos instantes, fíjese en esa tensión y afloje muy despacio, lentamente y fíjese en los cambios. Cierre los ojos y haga el mismo ejercicio de tensar, mantenga la tensión y ahora vaya aflojando los músculos de las mandíbulas lentamente.

Continuamos con la cabeza y el cuello, dirija su cuello hacia atrás, luego hacia delante. Ahora levante sus hombros como si quisiera alcanzar sus orejas, observe las sensaciones de tensión que se van produciendo y permita que la relajación comience dejando que los hombros regresen a la posición original lentamente. Repita el ejercicio una vez más; levante sus hombros, sienta la tensión y deje ahora que se relajen mientras regresan lentamente a su posición original; respire profundamente mientras lo hace. Al dejar que el aire salga lentamente, deje que los músculos de su cuello, de su barba y de sus hombros se relajen aún más mientras el aire sale lentamente por su boca.

Endurezca los músculos de sus brazos y cierre con fuerza sus puños; note las sensaciones de tensión que se van produciendo y deje ahora que se relajen lentamente; observe las sensaciones de relajación en los mismos músculos. Repítalo una vez más. Observe la tensión y deje que comience la relajación, afloje sus músculos. Ahora ponga duros los músculos de su pecho y de su estómago, note las sensaciones de tensión y deje que se relaje lentamente. Repita el mismo ejercicio una vez más: note la tensión y deje que se relaje lentamente, tome aire profundamente y déjelo salir lentamente por su boca; cualquier sensación de tensión que haya quedado en su pecho, en su estómago, en sus brazos y en sus puños, se irá desvaneciendo.

Ahora apunte con los dedos de sus pies hacia sus rodillas; levante lentamente sus piernas y note las sensaciones de tensión que se van produciendo; deje que se relajen lentamente estos músculos regresando a su posición original. Repita el mismo ejercicio una vez más: levante lentamente sus piernas y con los dedos de sus pies orientados hacia su cuerpo, note la sensación que se va produciendo, luego deje que se relajen lentamente.

Apoye con fuerza sus talones en el piso y note las sensaciones de tensión que se van produciendo en sus piernas; deje que se relajen lentamente. Repita el ejercicio una vez más: note la tensión que se va produciendo y deje que sus músculos se relajen lentamente.

Para terminar tome aire por la nariz en cinco ocasiones y déjelo salir lentamente por la boca. Mueva su cuerpo lentamente. Tome su tiempo el ejercicio ha concluido.

### 1.6.2 Respiración Diafragmática (Hewitt, 1977)

El control adecuado de la respiración es una de las estrategias más sencillas para hacer frente a las situaciones de estrés y manejar los aumentos en la activación fisiológica provocados por éstas.

Los hábitos correctos de respiración son muy importantes debido a que proporcionan al organismo la oxigenación necesaria para el cerebro. Dicha oxigenación produce una mayor irrigación sanguínea y por lo tanto el fortalecimiento del sistema inmunológico.

El ritmo actual de vida favorece la respiración incompleta que no utiliza la total capacidad de los pulmones.

El objetivo de la técnica de respiración es facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones generadoras de estrés y de esta manera disminuir sus síntomas. Servicios de seguridad y salud Individual por profesionales certificados (2005).

#### Indicaciones y contraindicaciones para su uso

El objetivo de ésta técnica es enseñar a la persona una manera saludable para respirar dentro de una modalidad lenta y profunda. Si se practica cotidianamente se puede corregir el patrón de respiración incorrecto que se tenga. Para ello es necesario un ambiente cómodo sin ninguna interrupción durante 7 minutos.

Instrucciones: "Siéntese cómodamente, con sus brazos y sus piernas extendidos, si es necesario afloje su ropa (cinturón, corbata, etc.). Si lo prefiere cierre sus ojos o vea fijamente un punto por arriba del nivel de sus ojos (10"). Empezará a relajarse a medida que avance, todos sus músculos comenzarán, a partir de sus pies, aflojarse hasta llegar a su cabeza (5").

Después de unos segundos, enfoque su atención en su respiración (4"); respire dejando entrar el aire lenta y profundamente, de manera que pueda sentir como su estómago se va inflando (7"), aumentando el tamaño (10"), cuando deje salir el aire, tarde dos veces más que el tiempo que le tomó en dejarlo entrar (6").

Tome aire de 3 a 6 veces por minuto, preste atención en el momento en que la respiración sale y el momento en el cual el aire entra (5").

Fijese en todo lo que le sea posible de su respiración, en sus músculos endurecidos, el sonido del aire y la sensación de entrar y salir, el movimiento o la inmovilidad de su pecho, alguna sensación de resequedad o más humedad en su nariz y en otras cosas (7").

Después de algunos ciclos de respiración lenta y profunda comience a fijar su atención en una palabra, en una frase en una imagen, un sabor o lo que usted prefiera, cuando el aire vaya saliendo lentamente; palabras como: relajarse, aflojarse,

serenidad y tranquilidad pueden funcionar para estos fines (5"). Use únicamente una palabra o una imagen durante todo el ejercicio (7"). Trate de visualizar la palabra o imagen o de escucharla con el oído interno (17"). Puede haber algunas distracciones, pueden ser sonidos, voces o pensamientos de otros lugares y otros momentos; use estos distractores como un recordatorio para seguir en su ejercicio y fijar su atención en su respiración lenta y profunda y en su palabra o imagen escogida (16").

Algunas personas escogen la imagen y las sensaciones de un lugar cómodo, agradable, tranquilo y a medida que van avanzado en el ejercicio el lugar va siendo más claro y más cercano. Continúe haciendo lo mismo por unos segundos más (13"). Tómese su tiempo y empiece a abrir los ojos, a mover su cuerpo, sus manos, sus pies y por último comente cómo se siente (7"). El ejercicio ha concluido.

### **1.6.3 Frases para el Entrenamiento Autogénico (Schultz, 1960)**

La técnica de relajación de Frases para el Entrenamiento Autógeno de Schultz, ha sido empleada durante décadas y ha sido considerada la más duradera y eficaz técnica de relajación aplicable en todos los casos en los que se requiera una relajación profunda como base de tratamientos de desensibilización y descanso intensivo.

Schultz trabajó como neurólogo en Berlín y divulgó su técnica después de la segunda guerra mundial habiendo sido sometido al Entrenamiento Autogénico. Todo ello lleva a la hipótesis tantas veces comprobada que el dominio y resolución de la tensión muscular y demás aspectos somáticos de la ansiedad conllevarán a una disminución o abolición importante de los síntomas psicológicos que se intenta tratar.

Las técnicas de relajación al igual que las terapias cognitivas- conductuales, postulan que así como la tensión y ansiedad psíquica desencadena ansiedad somática, la tensión somática conduce a la tensión psíquica y dada esta interrelación, el control de la ansiedad psíquica - o cognitiva - permite el control de la ansiedad somática. Servicios de seguridad y salud Individual por profesionales certificados (2005).

#### **Indicaciones y contraindicaciones para su uso**

Este ejercicio produce la relajación de la persona mediante la inducción de sensaciones de calor y pesadez. Algunas personas que están continuamente estresadas podrían presentar un poco de dificultad al principio de su practica y tal vez, síntomas con hormigueo en los brazos a un leve dolor de cabeza (cuya causa precisamente es pasar de un estado de tensión cotidiano a uno de relajación). No presenta contraindicaciones específicas, pero si se sugiere que mientras se esta aprendiendo el uso de esta técnica se mantenga bajo la supervisión de un especialista.

Instrucciones: Las siguientes son frases para inducir a sensaciones de relajación que su cuerpo y su mente producen fácil y naturalmente. Dichas sensaciones pueden ocurrir o no, usted sólo déjese llevar por ellas. Lea estas frases despacio, en un tono de voz suave y con un ritmo melodioso. Repita cualquier frase las veces que usted considere necesario.

1. Me siento bastante tranquila (o).
2. Estoy empezando a sentirme relajada (o).
3. Siento mis pies pesados y relajados.
4. Siento mis tobillos, rodillas y caderas pesadas, relajadas y cómodas.
5. Siento mi pecho y estómago relajados y tranquilos.
6. Siento mis manos, brazos y hombros pesados, relajados y cómodos.
7. Siento mi cuello, mandíbula y frente cómodos y suaves.
8. Siento todo mi cuerpo relajado y tranquilo.
9. Sigo sintiendo todo mi cuerpo relajado y tranquilo.
10. Estoy bastante relajada (o).
11. Mis brazos y mis manos están pesados y calientes.
12. Me siento bastante tranquila (o).
13. Todo mi cuerpo esta relajado.
14. Mis manos están calientes.
15. El calor está fluyendo a mis manos; están calientes.
16. Mis manos están calientes, relajadas y calientes.
17. Continué sintiendo mis manos de esa manera.
18. Siento mi cuerpo quieto, cómodo y relajado.
19. Mi mente esta tranquila.
20. Aparto mis pensamientos, me siento calmada (o) y tranquila (o).
21. Me concentro en mis pensamientos de tranquilidad.
22. En el fondo de mi mente puedo verme relajada (o).
23. Estoy alerta pero siento una tranquilidad interior.
24. Mi mente está tranquila.
25. Siento una tranquilidad interior.
26. Sigo gozando de estas sensaciones.
27. El relajamiento esta por concluir. El cuerpo entero se reactiva con una relajación profunda y con las frases siguientes:
28. Siento vida y energía fluyendo por:
  - ◆ Mis piernas
  - ◆ Caderas
  - ◆ Estómago
  - ◆ Pecho
  - ◆ Brazos

- ◆ Manos
- ◆ Cuello
- ◆ Cabeza

29. La energía me hace sentir ligera (o) y llena (o) de vida.

30. Despacio, y cuando lo considere oportuno, muevo mi cuerpo, brazos, piernas, abro los ojos y me pongo alerta.

- Nota: Tomado del Manual para el taller teórico práctico del manejo del estrés Domínguez (2002).

#### 1.6.4 Otras recomendaciones para reducir el estrés

Existen algunas creencias erróneas respecto a las alternativas que se tienen para disminuir el estrés, como por ejemplo:

- El tomar vacaciones, esto es una conducta de huida con una duración temporal.
- El uso de fármacos, la administración de sustancias químicas tiene efectos en el organismo por periodos determinados y no se recomiendan su empleo constante para no generar en el organismo dependencias a dichas sustancias.
- El consumo de bebidas alcohólicas, genera el efecto de una relajación muscular, sin embargo los efectos secundarios producen sensaciones de malestar.
- El fumar cigarrillos, los fumadores tienen la creencia de que la nicotina les produce un bienestar o tranquilidad, por lo contrario, en el organismo se genera un estado de tensión siendo éste perjudicial.

Se recomienda llevar a cabo diversas conductas y pensamientos para afrontar el estrés eficientemente:

- Mantener una dieta equilibrada que asegure que no se produzca ningún déficit de algún nutriente. Por ejemplo, la carencia de vitamina B1, produce irritabilidad nerviosa y depresión, y la de B6, nerviosismo y fatiga, el déficit de magnesio produce nerviosismo y ansiedad. Los ácidos grasos insaturados, como el linoleico que predominan en los frutos secos y aceites de semillas, son necesarios para el buen funcionamiento del sistema nervioso.
- Respetar los horarios de las comidas sin saltarse ninguno de un día para otro. Comer a horas regulares para evitar los descensos bruscos en el nivel de glucosa en la sangre.
- Comenzar el día con un buen desayuno para evitar la hipoglucemia que suele producirse a media mañana lo que provoca nerviosismo e irritabilidad.
- Dormir suficiente número de horas y de manera regular. Acostarse y despertarse todos los días a la misma hora.
- La práctica periódica de ejercicios de relación antes de dormir puede resultar útil para conciliar el sueño.
- Practicar algún deporte, como la caminata de forma regular para favorecer e incrementar la profundidad del sueño.
- Reforzar los estilos de afrontamiento adaptativos y el locus de control interno, de esta manera se tendrá un mayor control de las situaciones estresantes y por lo tanto un afrontamiento adecuado.

- La valoración y apreciación de los recursos disponibles para hacer frente a situaciones estresantes.
- Fijar objetivos cotidianos y establecer prioridades de tal manera que las prioridades se cumplan al inicio del día o de la jornada de trabajo.

## **Capítulo 2. Capacitación**

Grados (2001) define la capacitación y el adiestramiento como:

La capacitación es la acción destinada a incrementar las aptitudes y los conocimientos del trabajador con el propósito de prepararlo para desempeñar eficientemente una unidad de trabajo específico e impersonal.

El adiestramiento es la acción destinada a desarrollar las habilidades y destrezas del trabajador, con la finalidad de incrementar la eficiencia en su puesto de trabajo.

Por lo que la capacitación se entiende como aquella enseñanza intencional fuera del sistema formal de educación.

Partiendo que los principios fundamentales para el aprendizaje en los adultos son: El explicar, el demostrar, ejecutar y retroalimentar.

### **2.1 Marco legal de la capacitación**

A continuación se citan algunos de los principales artículos de la Constitución y la Ley Federal del Trabajo que hacen referencia al marco legal de la capacitación en México:

Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

Art. 123. Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil; al efecto, se promoverán la creación de empleos y la organización social para el trabajo, conforme a la ley.

XIII. Las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para su trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales deberán cumplir con dicha obligación.

Es competencia de las autoridades federales el cumplimiento de la ley en asuntos relativos a: Contratos colectivos, obligaciones patronales en materia de capacitación y adiestramiento de sus trabajadores, así como de la seguridad e higiene de sus centros de trabajo.

Ley Federal del Trabajo

Art.3. El trabajo es un derecho y un deber sociales. No es artículo de comercio, exige respecto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia. No podrán establecerse distinciones entre los trabajadores por motivo de raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. Así mismo, es de interés social promover y vigilar la capacitación y el adiestramiento de los trabajadores.

Art. 25. El escrito en el que consten las condiciones de trabajo deberá contener:

VIII. La indicación de que el trabajador será capacitado o adiestrado en los términos de los planes y programas establecidos o que se establezcan en la empresa, conforme a lo dispuesto en esta ley.

Art. 153-A. Todo trabajador tiene el derecho a que su patrón le proporcione capacitación y adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida y productividad, conforme a los planes y programas formulados, de común acuerdo, por el patrón y el sindicato de sus trabajadores y aprobados por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social.

### **Beneficios de la capacitación en las organizaciones:**

- Conduce a rentabilidad más alta y a actitudes mas positivas.
- Mejora el conocimiento del puesto a todos los niveles.
- Eleva la moral de la fuerza de trabajo.
- Ayuda al personal a identificarse con los objetivos de la organización.
- Crea mejor imagen.
- Mejora la relación jefes-subordinados.
- Es un auxiliar para la comprensión y adopción de políticas.
- Se agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve le desarrollo con vistas a la promoción.
- Contribuye a la formación de líderes y dirigentes.
- Incrementa la productividad y calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos.
- Elimina los costos de recurrir a consultores externos.

## **Beneficios para el individuo que repercuten favorablemente en la organización:**

- Ayuda al individuo en la solución de problemas y en la toma de decisiones.
- Aumenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Sube el nivel de satisfacción con el puesto.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.

La **capacitación** es el acto intencional de proporcionar los medios para posibilitar el aprendizaje. El aprendizaje es un cambio del comportamiento, basado en la experiencia. El aprendizaje es un factor fundamental del comportamiento humano ya que afecta poderosamente no solo la manera como las personas piensan, sienten y hacen, sino también sus creencias, valores y objetivos.

### **Factores que intervienen en la capacitación**

En todo proceso de enseñanza-aprendizaje intervienen los siguientes factores:

**Motivación.** Los adultos aprenderán aquello que les sirva para resolver problemas inmediatos.

**Ejercitación.** Para lograr el aprendizaje se requiere la participación activa del sujeto.

**Estímulos apropiados.** La presentación detallada de la actividad, acompañada de breves explicaciones al respecto, permite un aprendizaje eficiente o significativo.

**Reforzamiento.** La corrección inmediata o la confirmación de haber logrado la conducta adecuada, propicia que el aprendizaje se consolide.

## 2.2 Proceso de capacitación

Etapas para implementar un programa de capacitación son las siguientes:

- A) Planeación
- B) Organización
- C) Ejecución
- D) Evaluación y seguimiento

En la planeación se determina lo que se va hacer y consta de tres elementos principales:

- 1) Detección de necesidades de capacitación (DNC)
- 2) Establecimiento de objetivos
- 3) Establecimiento de planes y programas

En la DNC se identifican las áreas susceptibles de ser corregidas a través de la capacitación y se determina a quien va dirigida.

Los objetivos deben ser factibles y cuantificables, se consideran los controles necesarios en el programa para cumplimiento de los mismos.

En los planes y programas se establecen el contenido temático de cada curso, los materiales, los instructores y el presupuesto.

La organización corresponde a los recursos humanos, tecnológicos y físicos para la impartición del curso.

La ejecución es la realización de los planes establecidos e implica los siguientes aspectos: materiales y apoyo de instrucción, contratación de servicios y coordinación de cursos.

La Evaluación y seguimiento

La evaluación es la comprobación del aprendizaje alcanzado respecto a lo planeado. Es útil para tomar medidas correctivas y está presente en todo el proceso de enseñanza.

Del sistema. La efectividad de la capacitación en todo su proceso, debe cuestionarse en cada una de las fases que la integran, desde los instrumentos de diagnóstico de necesidades hasta los mecanismos de control, formativos, medios de difusión y herramientas de seguimiento y evaluación.

Del proceso instruccional. La evaluación completa del proceso instruccional tiene varias facetas y sólo se puede realizar plenamente cuando se cuenta con objetivos instruccionales.

El seguimiento consiste en evaluar las actividades que realizan los participantes una vez que ha concluido su instrucción. Se traduce en la observación de la transferencia de la capacitación al trabajo, la revisión y supervisión de los obstáculos para aplicar las nuevas habilidades, conocimientos y aptitudes adquiridos en un curso.

### Capítulo 3. Propuesta de trabajo

La siguiente propuesta de capacitación fue diseñada para el personal de reclutamiento de una empresa de Recursos Humanos, dado que el desempeño de sus actividades exige un significativo nivel de estrés para el cumplimiento de éstas en tiempo y forma, debido a se requiere de un esfuerzo mayor en cuanto a la búsqueda de candidatos con perfiles especializados y/o con sueldos poco competitivos en el mercado laboral, así como también, el tener requerimientos de volumen de vacantes con sueldos promedio y con poco tiempo para cubrir.

De tal manera que el proceso de trabajo y las exigencias de tiempo generan constantemente síntomas de estrés como son: dolor de nuca, gastritis, colitis, dolor de cabeza y piernas, sudoración de las manos, dermatitis, manos y pies fríos, temblor de manos y piernas, estreñimiento, diarrea, falta de apetito, necesidad excesiva de ingerir alimentos, falta de concentración, insomnio, frío con una sensación de vacío en el estómago, taquicardia, resequedad en la boca, entre otros, lo que se corrobora con comportamientos que repercuten en ausentismos por enfermedades transitorias, retardos al llegar a su lugar de trabajo, percances automovilísticos, etc.

El objetivo general del curso es que las ejecutivas de reclutamiento identifiquen los síntomas del estrés laboral para controlarlo y por lo tanto disminuirlo, a través del aprendizaje de técnicas de relajación empleadas para su manejo, mejorando su calidad de vida en el trabajo con el fortalecimiento de su salud física y psicológica.

Una vez identificada la problemática existente en los prestadores de servicios de reclutamiento de personal temporal de esta empresa y al tener presente que el trabajar en estas condiciones puede generar una adaptación inadecuada del personal y como consiguiente una serie de alteraciones a nivel del sistema nervioso por el estrés generado, así como también, una insatisfacción laboral al no ver los resultados esperados, siendo situaciones que están fuera de su alcance o control.

El contenido del curso se estructuró con base en los antecedentes que se conocen del estrés, sus causas en el ámbito laboral, los síntomas, las técnicas que han sido utilizadas para disminuirlo, los últimos estudios que se tienen con relación a éste, los mitos y algunas recomendaciones para afrontarlo de manera integral.

### **3.1 Desarrollo del programa de capacitación**

#### **1) Planeación**

##### **Detección de Necesidades de Capacitación**

Con la finalidad de corroborar que el personal de reclutamiento de esta empresa presenta la necesidad de disminuir, manejar y controlar el estrés producido por las características de las tareas desempeñadas, se llevó a cabo una revisión de los instrumentos que miden estrés como Detección de Necesidades de Capacitación y se consideró inicialmente aplicar el Inventario de Síntomas de Estrés de Valderrama y Domínguez en Martínez (1995). (Ver anexo 1).

Este instrumento se encuentra en proceso de estandarización y se elaboró a partir de los informes de 300 trabajadores que participaron en cursos de control de estrés y durante las dinámicas de los mismos enunciaron los síntomas generados por éste. Se completó con las reacciones registradas en la literatura internacional como síntomas típicos manifestados en una situación de estrés. Indica algunos síntomas comúnmente identificados a un estado de estrés en una escala de 0 a 5.

El cuestionario consta de 42 reactivos de tipo likert en donde como opciones de respuesta se encuentran calificativos como: poco, regular mucho, bastante, más tres opciones de respuesta abierta, contemplando otros posibles síntomas no mencionados, con la misma opción de respuestas. El cuestionario es de aplicación individual o grupal. Las instrucciones de aplicación son las siguientes: "Marque con una X aquellas sensaciones o malestares que ha padecido durante los últimos (6) meses."(Martínez, 1995).

También se decidió por la aplicación del instrumento SWS-Survey de Salud Mental, estrés y trabajo, cuyas siglas en inglés corresponden al acrónimo de Self, Work, Social (SWS). (Ver anexo 2).

El SWS-Survey fue diseñado para operacionalizar un modelo teórico sobre Salud Mental, Estrés y Apoyos de Robert Ostermann (1989) que considera variables negativas (de estrés) y positivas (de apoyo) que contribuyen a la Salud Mental y postula que el estrés existe en el interjuego de factores en tres áreas: personal, laboral-organizacional y social-situacional. (Gutiérrez, Contreras e Ito, 1994).

Esta conformado por 200 reactivos que comprenden tres dimensiones: social, trabajo y personal en sus aspectos de apoyos y estresores. Adicionalmente, incluye dos escalas de Salud Mental.

Las escalas son las siguientes:

- 1.- Estrés Social (ES)
- 2.- Apoyo Social (AS)
- 3.- Estrés en Trabajo (ET)

- 4.- Apoyo en el Trabajo (AT)
- 5.- Estrés Personal (EP)
- 6.- Apoyo Personal (AP)
- 7.- Salud Mental Deficitaria (SP)
- 8.- Buena Salud Mental (BS)

Para fines de este trabajo se consideró el área Laboral-organizacional (TRABAJO) que involucra la situación proveedora de ingreso.

**El Estrés en el Trabajo:** Se refiere a los factores de estrés en el lugar de trabajo debidos a la naturaleza de la ocupación, a sus condiciones, a los conflictos interpersonales, una supervisión, gerencia o directriz ineficaz, y los conflictos en el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades propias de autorrealización.

**El Apoyo en el Trabajo:** Se refiere a los elementos que propician plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general, condiciones de trabajo confortables.

Este instrumento cuenta con validez de contenido, de criterio, de constructo y una confiabilidad en la escala de Estrés en el Trabajo de .772 y .927 en la de Apoyo en el Trabajo.

El formato para responder a cada uno de los 200 reactivos consiste en cinco opciones que van desde "nunca" (A) valor 0 hasta "Muy frecuentemente" (E) valor 5. Se pide a los sujetos que marquen con una "X" la opción que mejor refleje su situación actual. El puntaje teórico en las escalas será mínimo de 25 y el máximo de 125. (Gutiérrez, Contreras e Ito, 1994). Las escalas no se muestran completas para proteger los derechos del autor.

### **Aplicación de los instrumentos**

- ◆ El tipo de aplicación del cuestionario será de manera grupal.
- ◆ Los sujetos son 20 ejecutivas de reclutamiento de personal de entre 24 a 32 años de edad. Con la licenciatura en Psicología.
- ◆ Las ventajas de estas técnicas radican en su sencilla administración, la economía de su aplicación y el diseño de cuestionarios para explorar las necesidades y desarrollar repertorios para la realización eficiente de las tareas de su puesto de trabajo.

- 1.- Asegurar la puntual asistencia de los investigados y las condiciones del lugar de aplicación.
- 2.- Presentación y explicación de los propósitos del cuestionario, así como la atención a dudas y objeciones.
- 3.- Distribución de los cuestionarios y lápices.
- 4.- Leer los datos del encabezado y cerciorarse de que todos los sujetos registren sus respuestas. Preguntar si han comprendido las instrucciones.
- 5.-Supervisar el trabajo de grupo y auxiliar a quienes lo requieran.
- 6.- Recoger los cuestionarios y dar las gracias al grupo. (Mendoza, 2002).

### **Proceso y cargas de trabajo de la Ejecutiva de Reclutamiento**

El proceso de trabajo es lineal con actividades y responsabilidades bien definidas. Se inicia con la recepción de la requisición de personal, esta orden de trabajo es asignada a una ejecutiva de reclutamiento, la ejecutiva de reclutamiento corrobora todos los datos de la requisición de personal y si es necesario confirmar algún dato de este documento se comunica vía correo electrónico o por teléfono con el ejecutivo de servicio que atiende la orden y tiene contacto directo con el cliente que solicita el servicio de Personal Temporal.

Posteriormente, se lleva a cabo la búsqueda de candidatos que cubran con el perfil del puesto solicitado y las condiciones laborales de éste; la búsqueda se realiza de la siguiente manera:

- 1.- Búsqueda en la base de datos interna de la empresa.
- 2.-Activación de fuentes de reclutamiento, en caso de no contar con candidatos posibles en la base de datos de la empresa.

Las fuentes de reclutamiento se activan de acuerdo al perfil de la(s) vacante(s) solicitada(s), éstas pueden ser:

1. Portales de Internet
2. Bolsas de Trabajo de las Universidades
3. Bolsas de Trabajo de las Delegaciones o Municipios
4. Periódico en la sección de empleo
5. Ferias del empleo
6. Intercambio de Cartera con otras empresas

Una vez activadas las fuentes de reclutamiento, se indica a los candidatos interesados y que cubran con el perfil que se presenten en la sucursal donde se llevaba el reclutamiento, se reciben a los candidatos en la recepción de la sucursal y se les pide que llenen la solicitud de empleo de la empresa, una vez que terminan de llenar la solicitud, se les proporciona información general sobre la empresa y se les realiza una entrevista; en el caso de mandos medios la entrevista es estructurada por

competencias, para los niveles operativos o administrativos una **entrevista** estructurada y breve, se **evalúan** los candidatos de acuerdo al perfil solicitado con tests que miden habilidades, personalidad o inteligencia.

Se **verifican las referencias laborales**, familiares o sociales vía telefónica. Si en las referencias proporcionadas por las personas contactadas recomiendan al candidato y los resultados de las evaluaciones son aprobatorios o satisfactorios, así mismo, durante la entrevista el candidato fue congruente con esta información, el ejecutivo de reclutamiento completa su expediente e informa vía correo electrónico al ejecutivo de servicio sobre este candidato considerándolo como viable para la siguiente fase del proceso.

Para cubrir una vacante, se envían a entrevista tres candidatos con el ejecutivo de servicio que cubran con el perfil requerido, para que a su vez sean enviados con el cliente que solicita el servicio.

El candidato es citado y entrevistado por el ejecutivo de servicio y si el ejecutivo considera que cubre con el perfil solicitado por el cliente lo envía a entrevista con éste. Si el candidato es aceptado y se contrata, la orden queda como cubierta, si no es así, es responsabilidad de la ejecutiva de reclutamiento y del ejecutivo de servicio darle seguimiento hasta que la requisición quede cubierta.

**La carga de trabajo** aumenta significativamente cuando se presentan las siguientes situaciones en el proceso de reclutamiento:

- ◆ Los requerimientos de personal son de más de 10 vacantes o los perfiles son especializados.
- ◆ Los sueldos ofrecidos son poco competitivos con el mercado laboral.
- ◆ Cuando existe poco tiempo para cubrir las requisiciones de personal de carácter urgente y el perfil del puesto solicitado es complejo o en grandes volúmenes.
- ◆ La ejecutiva de reclutamiento tiene varias requisiciones de personal en las cuales tiene que trabajar.
- ◆ La ejecutiva de reclutamiento envió a entrevista la proporción de candidatos de 3 a 1 con la ejecutiva de servicio y tiene que reclutar a más candidatos porque no les interesó a los entrevistados la oferta de trabajo por el sueldo, horario, la distancia, entre otros. Para el envío de un candidato se requiere entrevistar por lo menos a 3 personas.
- ◆ El cliente informa que los candidatos entrevistados no cubrían con el perfil del puesto requerido.
- ◆ Se realizan modificaciones en el perfil del puesto de parte del cliente y se reactivan las fuentes para iniciar nuevamente con el proceso de reclutamiento de acuerdo al nuevo perfil.

- ◆ Cuando la ejecutiva de reclutamiento requiere trasladarse a la sucursal de la zona del requerimiento.

Todas estas actividades se llevan a cabo en formatos específicos y con sistemas computarizados.

### **Tipo de Necesidad de Capacitación**

Como podemos ver el proceso de trabajo y las cargas de trabajo requieren de personal que se desempeñe favorablemente ante las diversas situaciones que puedan surgir, que en la mayoría de los casos no están dentro de su control; por lo que, tanto el tipo de proceso de trabajo y la carga generada del mismo en cuanto al tiempo y forma de las actividades conducen en las ejecutivas de reclutamiento a manifestar síntomas relacionados con el estrés al sentir que sus recursos no son suficientes para cubrir con las necesidades de su puesto de trabajo.

Considerando que esta necesidad de capacitación es ocupacional debido a que se refiere a un puesto específico, es decir, a los ejecutivos de reclutamiento de personal. También es encubierta debido a que los sujetos ocupan normalmente sus puestos y presentan problemas de desempeño, derivados de la falta de conocimientos, habilidades o aptitudes para el manejo del estrés. Mendoza (2002).

### **Estructura del Curso**

#### **Evaluación de la capacitación**

El curso comprende una evaluación pre y post test para medir la efectividad de lo aprendido por las participantes (Ver anexo 4), dicha evaluación contiene los aspectos más sobresalientes de cada una de las temáticas durante el curso y una evaluación del instructor (Ver anexo 5) en cuanto la impartición y desarrollo de los temas expuestos.

Otra evaluación significativa es el impacto que provocaría el curso sobre la disminución y el control del estrés en las ejecutivas de reclutamiento que asistieran al mismo, debido a que no sólo conocerían los aspectos teóricos del estrés y de las técnicas de relajación, sino también, experimentarían los mecanismos de funcionamiento de las técnicas y lo relacionarían con los elementos de la Calidad de Vida en el Trabajo.

Las reacciones que se pretende generar son del ámbito racional-emotivo, por medio del método de enseñanza de exposición programada.

La Carta Descriptiva contiene los objetivos específicos por cada actividad a realizar en el curso y su duración aproximada, el método de enseñanza específico, las técnicas de apoyo, el equipo y/ o material y la bibliografía consultada. (Ver anexo 3).

El curso esta dividido en dos sesiones de 8 y 7 horas cada una. La secuencia de los temas esta estructurada de lo general a lo particular, iniciando con una introducción, la definición de estrés psicológico, sus síntomas, las fuentes que lo desencadenan, los factores que intervienen en la calidad de vida en el trabajo, la medición del estrés, cuales son los estilos de afrontamiento, los fundamentos teóricos de las técnicas de relajación utilizadas y su práctica y las recomendaciones para un plan integral de vida en cuanto a el manejo y prevención del estrés.

La elaboración del manual del participante se realizará con una presentación didáctica (Ver anexo 6), con citas de acuerdo a la APA y las referencias consultadas, con la finalidad de que el aprendizaje que se pretende generar en el educando sea significativo y le permita aplicarlo en su vida cotidiana.

### **Seguimiento de la Capacitación**

Con la finalidad de fortalecer las técnicas de relajación aprendidas durante el curso y darle seguimiento a la capacitación, se llevarán a cabo dos sesiones de entrenamiento, una cada mes para que los participantes desarrollen un mejor manejo de las técnicas de relajación.

Se consideraría también como parte del seguimiento a la capacitación la aplicación del instrumento SWS-Survey antes y después del entrenamiento de las técnicas.

## Capítulo 4. Conclusiones y Discusión

El objetivo del reporte laboral fue presentar una propuesta de capacitación para reducir el estrés laboral del personal de reclutamiento de una empresa de Recursos Humanos, basándose en el análisis del proceso de trabajo de la ejecutiva de reclutamiento y en la selección de un instrumento que mide estrés para llevar a cabo Detección de Necesidades de Capacitación.

Debido a la calendarización del Plan Anual de Capacitación de la empresa el curso se impartirá a finales del segundo semestre del presente año. Se pretenden obtener los resultados esperados a través de una validez de contenido, debido a que la estructura del curso se desarrolló basándose en un marco teórico y en el empleo de una metodología.

De acuerdo con la definición de estrés psicológico de Lazarus y Folkman (1991); cuando la ejecutiva de reclutamiento evalúa su entorno como desbordante de sus recursos por situaciones que no están dentro de su control, pone en peligro su bienestar; desencadenando una serie de síntomas relacionados con el estrés que tienen repercusiones no sólo en el ámbito laboral, sino también en el ámbito de la salud. Es frecuente que quienes padecen estrés acumulen factores de inadecuación familiar o social por falta de tiempo o agotamiento físico.

El proceso de trabajo de la ejecutiva de reclutamiento demanda desempeñar actividades en poco tiempo por la sobrecarga de trabajo que se produce al tener que entrevistar a más candidatos, debido a que los candidatos entrevistados anteriormente no cubren con alguno(s) requisitos del perfil o ya no les interesó la vacante por la zona o el sueldo ofrecido; ó el cliente que requiere del servicio de Personal Temporal entrevistó a los anteriores candidatos y no cubren con el perfil solicitado por cuestiones de aptitudes o actitudes de los candidatos; por lo que el estrés generado puede llegar a ser crónico debido a la periodicidad en la que se presentan estas situaciones.

Lo anterior, confirma lo descrito por Turcotte (1986) en cuanto a los ritmos, sobrecarga y subcarga de trabajo, la complejidad de la tarea vs. competencia como variables intraorganizacionales que afectan la Calidad de Vida en el Trabajo y que a su vez son generadoras de estrés, las cuales se contemplan en el curso.

También confirma lo sostenido por Buendía (1998) en cuanto a las demandas cuantitativas de la sobrecarga laboral, que hacen referencia a la cantidad de trabajo que un empleo impone y a la presión de tiempo que se dispone para concluir satisfactoriamente las tareas. Las demandas cualitativas se refieren al tipo y contenido de las tareas laborales, la naturaleza de estas demandas pueden ser: cognitivas, emocionales y físicas, siendo complejas en este contexto. Por lo que aprender a disminuir el estrés por medio de las técnicas de relajación repercutirá en su salud mejorando su Calidad de Vida en el Trabajo.

El objetivo general del curso es que el personal participante de reclutamiento que labora en situaciones estresantes será capaz de identificar las fuentes que le generan estrés, sus consecuencias en el rendimiento laboral y las repercusiones que estas tienen en su salud. Aplicará técnicas para reducir el estrés de manera que le permita afrontarlo eficientemente cuando lo requiera.

Conforme a las experiencias observadas, este tipo de cursos proporciona los recursos necesarios para disminuir el estrés y manejarlo eficientemente cuando el participante así lo requiera. El entrenamiento periódico de estas técnicas puede corregir patrones respiratorios, identificar y controlar los músculos del cuerpo con mayor tensión, inducir a la relajación mediante la pronunciación de frases, provocando distensión muscular, irrigación del torrente sanguíneo, oxigenación en la sangre y por lo tanto un fortalecimiento significativo del sistema inmunológico.

Los resultados que se pretenden obtener con la impartición del curso están en función de los objetivos del mismo. Lo que confirmaría lo reportado en las investigaciones realizadas por Peters y Benson en 1978, durante un periodo de tres meses 420 empleados corporativos demostraron que las técnicas de relajamiento diafragmática practicadas en las empresas a la hora del café se relacionan con mejorías en la salud, el desempeño laboral y con una reducción en la presión cardiaca (citado en Turcotte, 1986).

Confirmando también lo describió Schultz en 1960 (citado en Turcotte) los efectos generados por el entrenamiento autogénico regularizan las funciones respiratorias, musculares, nerviosas y cardiovasculares del sujeto generando una sensación de pesadez y calor disminuyendo significativamente los síntomas producidos por el estrés.

De igual manera lo descubierto por Jacobson en 1938 respecto a la relajación muscular progresiva, tensando y relajando sistemáticamente varios grupos de músculos y aprendiendo a atender y a discriminar las sensaciones resultantes de la tensión y la relajación, una persona puede eliminar, casi completamente, las contracciones musculares y experimentar una sensación de relajación profunda aminorando los síntomas de estrés.

Con la estructura del contenido de los temas, las técnicas de enseñanza y la conducción adecuada del instructor se llevarán a los participantes a la comprensión del estrés desde una visión general a una particular, la práctica de las técnicas de relajación les permitirá identificar de manera personal los mecanismos que interfieren en la disminución o aumento de los síntomas de estrés. Una vez que se tiene el conocimiento de como funcionan estas técnicas, el experimentarlas de manera individual conduce a un aprendizaje significativo por lo que la práctica posterior desarrollará la habilidad para un mejor un manejo del mismo.

Al disminuir el estrés laboral con la práctica de las técnicas de relajación, mejorará la Calidad de Vida en el Trabajo, dado que el manejo del estrés les permitirá disminuir a

las ejecutivas de reclutamiento las consecuencias psicológicas, fisiológicas y conductuales producidas por éste descritas por Turcotte (1986).

Cabe mencionar que los tipos de personalidad de las ejecutivas de reclutamiento son un factor importante para el manejo del estrés, por ejemplo, la personalidad de tipo A es más factible a manifestar el síndrome por altos componentes de competitividad, actitud de logro, impaciencia, hiperresponsabilidad y agresividad.

Como lo señala Slipak (1996) las personas que se encuentran estresadas tienden a abandonar el empleo como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de personal en las empresas. Las personas sufren cuando se sienten superadas por las demandas laborales exigentes. Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentando año con año, generalmente determinados con crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, clima laboral desfavorable y lo más importante incidencias sobre la salud de toda una organización repercutiendo no sólo en lo laboral sino en lo familiar, personal e interpersonal.

Se han identificado diversos factores que pueden asociarse al estrés laboral: la naturaleza de la tarea, la estructura organizacional, así como la personalidad y los estilos de afrontamiento del personal que labora en la organización. Por lo que es necesario identificar cuales estresores pueden modificarse y desarrollar estrategias adecuadas para ello en lo individual y en lo organizacional.

## **Discusión**

Se recomienda continuar con el desarrollo de planes y programas de capacitación para el manejo del estrés enfocados a los diferentes niveles de puestos (operativos, medios y ejecutivos). El llevar a cabo periódicamente estos cursos favorecería el desarrollo de las habilidades necesarias para afrontar adecuadamente el estrés en las personas que desempeñan actividades constantemente estresantes, lo cual mejoraría la satisfacción del personal y su rendimiento laboral.

El procedimiento de este curso podría generalizarse a empleados de otras empresas que desempeñen actividades relacionadas con los servicios de reclutamiento de personal.

La impartición de estos cursos en las empresas contribuiría a mejorar la calidad de vida de sus miembros y fomentar una cultura en beneficio de la salud, siendo ésta una responsabilidad social de las empresas.

Los beneficios de este tipo de cursos pueden utilizarse también como parte de un programa de salud preventiva, repercutiendo no sólo en el ámbito laboral sino también en el personal y familiar.

Por lo anterior, sería conveniente adoptar medidas respecto al estrés laboral desde un marco jurídico en cuanto a la seguridad, higiene y salud en el trabajo. Siendo abordado de modo sistemático como otras cuestiones de salud y seguridad mediante la aplicación de un modelo de gestión de riesgos que se centre en las intervenciones a nivel organizacional que apoyen la prevención básica de este trastorno.

Algunas estrategias de intervención a nivel organizacional podrían ser:

- Condiciones ambientales que cumplan con lo mínimo respecto a las normas de seguridad e higiene de los estresores identificados.
- Diseño ergonómico en cuanto al equipo y maquinaria utilizados para el desempeño adecuado de las tareas.
- Diseño e implantación de nuevas tecnologías de acuerdo a los principios ergonómicos y cognitivos para un mejor aprendizaje y adopción de las mismas.
- Formación de equipos de trabajo autodirigidos con responsabilidades bien definidas y libertad para organización de las tareas asignadas.
- Planes de carrera que garanticen el desarrollo profesional dentro de la organización que aseguren que el esfuerzo y la eficacia serán recompensados.
- Manejar estructuras flexibles para la adecuada distribución de las cargas de trabajo.

Estas son algunas intervenciones organizacionales que junto con un programa preventivo o correctivo de impartición de cursos sobre técnicas de relajación como prácticas cognitivas y de autocontrol, el estrés laboral que se manifieste en el personal de una organización puede disminuir significativamente.

La ejecución de la presente propuesta de capacitación dirigida a las ejecutivas de reclutamiento de una empresa de Recursos Humanos se tiene programada para septiembre del 2005. Se pretende impartir al personal de toda la organización junto con algunas estrategias de intervención anteriormente mencionadas.

Se sugiere en cuanto al seguimiento de la capacitación periodos no mayores de 2 meses. El fomento de estas prácticas puede generar una cultura organizacional enfocada a la salud con beneficios tangibles tanto para el personal como para la empresa.

## Referencias

Arroba, T. y James K. (1990). *Cómo manejar la presión en el trabajo*. México: Mc Graw Hill.

Asociación Mexicana de Psiquiatría, (2005), *Alteraciones por estrés*, recuperado el 02 de junio del 2005 en la pág.: <http://saludyalimentación.consumer.es/alteraciones/tres.html#top>.

Bensabat S. y Selye H. (1994). *Stress: Grandes especialistas responden*. Bilbao: Mensajero.

Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.

Campbell, D. y Stanley J. (1970). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social*. Buenos Aires: Amurrortu.

Castanyer, F. (1999). *La formación permanente en la empresa*. Madrid: Alfaomega-Marcombo.

Cruz M. y Vargas F. (2001). *Estrés entenderlo es manejarlo*. Chile: Alfaomega Universidad Católica de Chile.

Davis M. y cols. (1985). *Técnicas de autocontrol emocional*. Barcelona: Martínez Roca.

Domínguez, B. (2002). *Manual para el taller teórico práctico del manejo del estrés*. México: Plaza y Valdés.

Duran, R. (1992). *La relajación*. Publicaciones Cruz: México.

Grados, J. (2001). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.

Gutiérrez R., Contreras C. e Ito M. (1994). *Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud SWS-Survey*. México: Facultad de Psicología UNAM.

Huber-Krist D. y cols. (1986). *Estrés y conflictos*. Madrid: Paraninfo.

Lazarus R. (2000). *Estrés y emoción manejo e implicaciones en nuestra salud*. Bilbao: Descleé de Brouwer.

Lazarus R. y Folkman S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Ediciones Roca.

Martínez, M. y Morales, M. (1995). Fuentes de estrés, reacciones psicofisiológicas y estilos de afrontamiento en técnicos de urgencias médicas de la Cruz Roja. Tesis de licenciatura inédita. Fac. Psicología UNAM, México.

Mendoza, A. (2002). Manual para determinar necesidades de capacitación y desarrollo. México: Trillas.

Servicios de seguridad y salud individual por profesionales certificados, (2005). Estrés Laboral, recuperado el 3 de abril de 2005 en la pág.: <http://psicologiavirtual.tripod.com/estreslaboral.htm>.

Turcotte P. (1986). Calidad de vida en el trabajo: Antiestrés y creatividad. México: Trillas.

Zavala M.(2003). Estrés y Organización de Trabajo. Tesis de licenciatura inédita. Fac. de Estudios Superiores Zaragoza UNAM, México.

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1**

## Inventario de Síntomas de Estrés

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

Antigüedad en el puesto: \_\_\_\_\_

Antigüedad en la empresa: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Marque con una "X" aquellas sensaciones o malestares que ha padecido durante los últimos (6) meses.

### MALESTARES

	NUNCA			FRECUENTEMENTE		
	0	1	2	3	4	5
1.- Depresión	( )	( )	( )	( )	( )	( )
2.- Fuertes latidos del corazón	( )	( )	( )	( )	( )	( )
3.- Resequedad en la boca	( )	( )	( )	( )	( )	( )
4.- explosiones de coraje	( )	( )	( )	( )	( )	( )
5.- Imperiosa necesidad de correr a esconderse	( )	( )	( )	( )	( )	( )
6.- Muchas ganas de llorar	( )	( )	( )	( )	( )	( )
7.- Imposibilidad de concentrarse	( )	( )	( )	( )	( )	( )
8.- Debilidad, mareos	( )	( )	( )	( )	( )	( )
9.- Fatiga	( )	( )	( )	( )	( )	( )
10.- Sentirse "atado"	( )	( )	( )	( )	( )	( )
11.- Tic's nerviosos	( )	( )	( )	( )	( )	( )
12.- Tendencias a asustarse con pequeños ruidos	( )	( )	( )	( )	( )	( )
13.- Risa nerviosa	( )	( )	( )	( )	( )	( )
14.- Tartamudeo	( )	( )	( )	( )	( )	( )
15.- Rechinar los dientes	( )	( )	( )	( )	( )	( )
16.- Mandíbula apretada	( )	( )	( )	( )	( )	( )
17.- Insomnio	( )	( )	( )	( )	( )	( )
18.- Dolor de cabeza	( )	( )	( )	( )	( )	( )
19.- Migraña	( )	( )	( )	( )	( )	( )
20.- Sudoración excesiva	( )	( )	( )	( )	( )	( )
21.- Necesidad frecuente de orinar	( )	( )	( )	( )	( )	( )
22.- Indigestión	( )	( )	( )	( )	( )	( )
23.- Tensión premenstrual	( )	( )	( )	( )	( )	( )
24.- Dolor de cuello o espalda	( )	( )	( )	( )	( )	( )
25.- Pérdida de apetito	( )	( )	( )	( )	( )	( )
26.- Ganas de comer a todas horas	( )	( )	( )	( )	( )	( )
27.- Aumento en la dosis diaria de cigarrillos	( )	( )	( )	( )	( )	( )
28.- Aumento de las dosis de tranquilizantes	( )	( )	( )	( )	( )	( )
29.- Aumento en la ingestión de alcohol	( )	( )	( )	( )	( )	( )
30.- Pesadillas	( )	( )	( )	( )	( )	( )
31.- Ansiedad	( )	( )	( )	( )	( )	( )
32.- Propensión a accidentes	( )	( )	( )	( )	( )	( )
33.- Imperiosa necesidad de moverse constantemente	( )	( )	( )	( )	( )	( )
34.- Estreñimiento	( )	( )	( )	( )	( )	( )
35.- Gripas frecuentes	( )	( )	( )	( )	( )	( )
36.- Manos y pies fríos	( )	( )	( )	( )	( )	( )
37.- Alergias	( )	( )	( )	( )	( )	( )
38.- Gastritis	( )	( )	( )	( )	( )	( )

39.- Colitis	( )	( )	( )	( )	( )	( )
40.- Ulcera	( )	( )	( )	( )	( )	( )
41.- Hipertensión	( )	( )	( )	( )	( )	( )
42.- Temblores	( )	( )	( )	( )	( )	( )

43.- Considero que hay situaciones del ambiente que me producen estrés que sobrepasan mis recursos y alteran mi bienestar físico y/o emocional.

	0	1	2	3	4	5
Nunca	( )	( )	( )	( )	( )	( ) Frecuentemente

44.- En mi vida cotidiana no se como manejar adecuadamente el estrés producido por situaciones del trabajo.

	0	1	2	3	4	5
Nunca	( )	( )	( )	( )	( )	( ) Frecuentemente

45.- Las relaciones con mi familia o con conocidos en ocasiones se ven deterioradas por la tensión producida en el trabajo.

	0	1	2	3	4	5
Nunca	( )	( )	( )	( )	( )	( ) Frecuentemente

Muchas gracias por tu participación!

## **ANEXO 2**

## SWS-Survey Estrés y Apoyo en el Trabajo

Nombre: \_\_\_\_\_  
 Edad: \_\_\_\_\_ Estado civil: \_\_\_\_\_  
 Puesto: \_\_\_\_\_  
 Horas a la semana que trabaja: \_\_\_\_\_

Instrucciones: Marca con una "X" la opción de respuesta que mejor refleje tu situación actual.  
 Siendo:

Opción de respuesta Significado

- |     |                    |
|-----|--------------------|
| (A) | Nunca              |
| (B) | Casi nunca         |
| (C) | Ocasionalmente     |
| (D) | Frecuentemente     |
| (E) | Muy frecuentemente |

- |   | (A) | (B) | (C) | (D) | (E) |
|---|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1. En el trabajo no obtengo respuesta, ni buena ni mala                         | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 2. Siento que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo                           | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 3. En el trabajo, tengo que luchar para salir adelante                          | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 4. El trabajo me hace sentir seguro(a)  | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 5. El tipo de trabajo que hago es demandante y no es respetado                  | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 6. Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudarán                    | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 7. Haga lo que haga en el trabajo, es insuficiente                              | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 8. Algunas personas con las que trabajo son mis mejores amigos                  | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 9. Lo que se tiene que hacer en el trabajo no tiene sentido                     | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 10. Hay fiestas y celebraciones donde trabajo                                   | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 11. La gente en mi trabajo me encuentra defectos                                | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 12. Mi trabajo se pueda ajustar a mi vida familiar                              | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 13. Mi trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido                              | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 14. Es seguro y confortable donde trabajo                                       | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 15. La gente con quien trabajo no se interesa por mí                            | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 16. El trabajo me hace sentir importante y poderoso                             | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 17. Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas                  | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 18. Donde trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar                    | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 19. El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios              | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 20. Mi sueldo es adecuado   | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 21. La gente no reconoce mis esfuerzos, nunca aprecia lo que hago               | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 22. Le simpatizo y le agrado a la gente con quien trabajo                       | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 23. Hay tantos cambios en le trabajo que me confundo                            | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 24. En el trabajo estoy contento(a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 25. El trabajo me aleja de mi familia   | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 26. Cuando hay problemas de trabajo trato de resolverlos en equipo              | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 27. Debo trabajar aún cuando estoy enfermo(a)                                   | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 28. Una de as cosas más importantes de mi vida es el trabajo                    | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |
| 29. El lugar donde trabajo es sucio, insalubre                                  | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) | ( ) |

## **ANEXO 3**

## CARTA DESCRIPTIVA

**FACILITADOR : Gpe. Rocío Arellano Alegría**

**Duración: 15 hrs.**

**OBJETIVO GENERAL :** El ejecutivo de reclutamiento sera capaz de identificar las fuentes que le generan estrés, sus consecuencias en el rendimiento laboral y las repercusiones que estas tienen en su salud. Aplicará algunas técnicas para reducir el estrés de manera que le permita afrontarlo eficientemente.

### SESION 1

TEMAS	OBJETIVO POR ACTIVIDAD	METODO DE ENSEÑANZA	TECNICA DE APOYO	RECURSOS	EVALUACION	DURACIÓN APROXIMADA
Bienvenida	Conocer al Gerente de Capacitación y al facilitador del curso en la inauguración formal del curso.	Técnica expositiva	N/A	Sala asignada	N/A	10'
Presentación	Conocer a los compañeros de grupo y al facilitador.	Técnica expositiva	Dinámica Rompe Hielo	Gafetes	N/A	30'
Expectativas y reglas	Expresar las expectativas respecto al curso y establecer las reglas del mismo.	Técnica interrogativa	Lluvia de ideas	Rotafolios y marcadores	final del curso las expectativas y vigilar el cumplimiento de las reglas acordadas.	20'
Objetivo General y encuadre del trabajo	Conocer el objetivo general y el contenido temático del curso.	Exposición programada	N/A	Cañon	Identificar el objetivo y la temática del curso en el	15'
Evaluación inicial	Registrar el nivel de conocimientos del ejecutivo de reclutamiento respecto al tema.	Instrucción programada	N/A	Hoja de evaluación	Evaluación inicial del curso	20'
1. El estrés y sus síntomas.	Definir el concepto de estrés psicológico e identificar de manera personal sus síntomas fisiológicos en un esquema del cuerpo humano y escribir los más comunes.	Exposición programada	Lluvia de ideas	Cañon, rotafolios, marcador manual del curso.	Escribir que es el estrés psicológico y enlistar cuales sus los síntomas fisiológicos más comunes.	35'
Receso	N/A	N/A	N/A	Café y galletas en el área asignada.	N/A	15'
2. Fuentes generadoras de estrés	generadoras de estrés en los ámbitos: personal, familiar, social y laboral. Discutir en equipo cuales son las consecuencias del estrés en la vida laboral y sus repercusiones en la salud.	Exposición programada	Discusión en pequeños grupos	Manual del curso	Debatir las consecuencias del estrés laboral y su repercusión en la salud.	60'

3. Calidad de vida en el trabajo (CVT).	Reconocer los aspectos involucrados en la CVT y su relación con el estrés e identificar los factores que afectan de manera individual.	Exposición programada	Panel de discusión	Manual del curso	Jerarquizar por escrito los aspectos que afectan de manera individual.	55'
Receso	N/A	N/A	N/A	Comida en el lugar asignado	N/A	90'
4. Medición del estrés	Conocer los métodos para medir del estrés y la automedición de la temperatura corporal mediante un termómetro reconociendo visualmente los cambios de ésta en función de la respiración y los pensamientos.	Exposición programada	Panel de discusión	Termómetro dermogalvánico	Registrar en el manual el aumento y/o disminución de la temperatura corporal.	50'
5. Estilos de afrontamiento al estrés	Reconocer los diferentes estilos de afrontamiento al estrés y cuales son utilizados con mayor frecuencia en lo individual.	Exposición programada	Panel de discusión	Cañon y manual de curso	Valorar los estilos de afrontamiento que utiliza ante una situación de estrés.	45'
Repaso	Recordar en equipo los puntos más importantes de cada tema con preguntas previamente elaboradas y contabilizar las respuestas correctas.	Técnica interrogativa	Discusión en pequeños grupos	Tarjetas con preguntas relacionadas con los temas. Rotafolios y marcadores	El marcador final de las respuestas correctas e incorrectas.	25'

## SESION 2

TEMAS	OBJETIVO POR ACTIVIDAD	METODO DE ENSEÑANZA	TECNICA DE APOYO	RECURSOS	EVALUACION	DURACIÓN APROXIMADA
Repaso de día anterior	Recordar individualmente los puntos más importantes revisados en cada tema.	Técnica interrogativa	Panel de discusión	Mapa conceptual	Corroborar lo aprendido del día anterior	25'
6. Técnica de Relajación Muscular Progresiva	Reconocer los fundamentos teóricos de la técnica de Relajación Muscular Progresiva y explicar en equipo al grupo con un esquema.	Exposición programada	Elaboración de esquema	Cañon, cartulina y marcador	Explicación correcta del tema	25'

6.1 Sesión práctica Técnica de Relajación Muscular Progresiva	Practicar la técnica de Relajación Muscular Progresiva mediante el seguimiento de las instrucciones del capacitador.	Guía programada	N/A	Manual y música	Relajación, no. de sesiones	50'
Receso	N/A	N/A	N/A	Jugo y agua en el área	N/A	10'
7. Técnica de relajación Respiración Diafragmática	Reconocer los fundamentos teóricos de la técnica de Respiración Diafragmática y explicar en equipo al grupo con un esquema.	Exposición programada	Elaboración de esquema	Cañon, cartulina y marcador	Explicación correcta del tema	25'
práctica Técnica de relajación Respiración Diafragmática	Diafragmática mediante el seguimiento de las instrucciones del capacitador.	Guía programada	N/A	Manual y música	Relajación, no. de sesiones	50'
Receso	N/A	N/A	N/A	en el área asignada.	N/A	10'
8. Técnica de Relajación de Frases para el Entrenamiento Autogénico.	Reconocer los fundamentos teóricos de la técnica de Frases para el Entrenamiento Autogénico y explicar en equipo al grupo con un esquema.	Exposición programada	Elaboración de esquema	Cañon, cartulina y marcador	Explicación correcta del tema	25'
6.1 Sesión práctica Técnica de Relajación de Frases para el Entrenamiento Autogénico.	Practicar la técnica de Respiración Frases para el Entrenamiento Autogénico mediante el seguimiento de las instrucciones del capacitador.	Guía programada	N/A	Manual y música	Relajación, no. de sesiones	50'
9. Programa integral para disminuir el estrés	Verificar las acciones necesarias para prevenir el estrés o disminuirlo.	Exposición programada	Debate dirigido	Manual, jerarquización de acciones	Formular juicios en cuanto al programa	40'
Evaluación final	Conocer el nivel de conocimientos adquirido durante el curso.	Instrucción programada	N/A	Hoja de evaluación	Evaluación final del curso	20'
Cierre Evaluación del curso	Evaluar al facilitador, al curso y a la coordinación de Capacitación en general.	Llenado individual de cuestionarios	N/A	Cuestionario	Evaluación del curso	15'
Entrega de constancias	Recibir constancia de participación	En plenaria se entregan a cada uno de los participantes	N/A	Constancias	N/A	20'

## **ANEXO 4**

## Evaluación Pre y Post

Nombre del participante: \_\_\_\_\_

Nombre del curso: \_\_\_\_\_

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

Instrucciones: Responde a las siguientes preguntas de acuerdo a tus conocimientos sobre el tema.

1.- Define que es el estrés psicológico.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2.- Menciona 5 repercusiones del estrés en la salud.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3.- ¿De que manera afecta el estrés la calidad de vida en el trabajo?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

4.- Menciona dos estilos de afrontamiento para el estrés.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

5.- ¿De qué manera funciona la técnica de relajación progresiva?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

6.- ¿De qué manera funciona la técnica de respiración diafragmática?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

7.- ¿De qué manera funciona la técnica de entrenamiento de frases autogénico?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

8.- Menciona tres recomendaciones para disminuir el estrés de manera integral.

1) \_\_\_\_\_

2) \_\_\_\_\_

3) \_\_\_\_\_

9.- ¿Cómo puedes manejar una situación de estrés?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Muchas gracias por tu participación!

## **ANEXO 5**

## EVALUACION DEL INSTRUCTOR

Nombre del curso: \_\_\_\_\_

Nombre del instructor: \_\_\_\_\_

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

Instrucciones: Marque con una x la opción que considere conveniente en cada pregunta.

### MATERIAL

1. La organización de los temas en el manual es:

Excelente  Buena  Regular  Deficiente  Mala

2. La cantidad de hojas comprendidas por el manual es:

Extensa  Demasiada  Suficiente  Insuficiente  Escasa

3. La calidad en la impresión del manual es:

Excelente  Buena  Regular  Deficiente  Mala

4. La calidad de la proyección de la presentación en las sesiones fue:

Excelente  Buena  Regular  Deficiente  Mala

### INSTRUCTORES

1. El aspecto personal mostrado en las sesiones fue:

Excelente  Bueno  Regular  Deficiente  Malo

2. La conducción desempeñada durante todo el curso fue:

Excelente  Buena  Regular  Deficiente  Mala

3. La presentación ante el grupo al inicio del curso fue:

Excelente  Buena  Regular  Deficiente  Mala

4.-La profundidad con la que fueron tratados los temas y la aclaración de las dudas fue:

Excelente  Buena  Regular  Deficiente  Mala

### DINAMICA

1. La relación de las dinámicas con los temas es:

Excelente  Buena  Regular  Deficiente  Mala

2. La conducción en cada una de las dinámicas es:

Excelente  Buena  Regular  Deficiente  Mala

### CONTENIDO

1. La cantidad de información proporcionada en los temas es:

Extensa  Demasiada  Suficiente  Insuficiente  Escasa

2. La claridad de la información en todos los temas es:

Excelente  Buena  Regular  Deficiente  Mala

3. La bibliografía citada en el curso es:

Extensa  Demasiada  Suficiente  Insuficiente  Escasa

**TIEMPO**

1. La duración del curso respecto a la cantidad de información es:

Extensa    Demasiada    Suficiente    Insuficiente    Escasa

**OBSERVACIONES:**

---

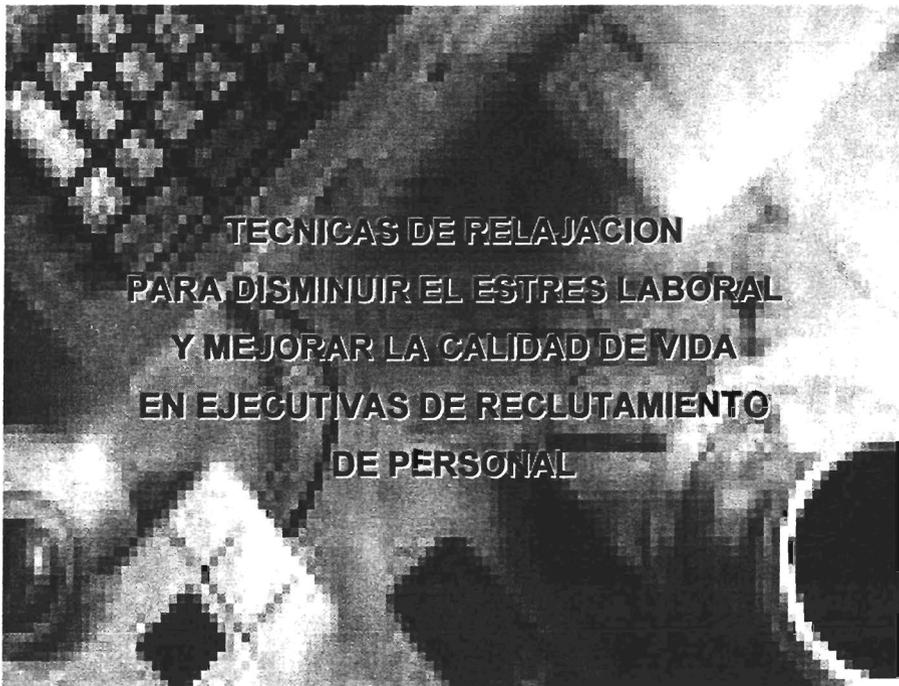
---

---

Muchas gracias por tu participación!

## **ANEXO 6**

LOGO DE LA  
EMPRESA



Por Guadalupe Rocío  
Arellano Alegría  
2005

**CONTENIDO TEMÁTICO**

Introducción	3
1.1 Definición de estrés	5
1.1.1 Identificación del estrés	6
1.2 Fuentes generadoras de estrés	8
1.2.1 Repercusiones en la salud	11
1.3 Calidad de vida en el trabajo y estrés	14
1.4 Medición del estrés	24
1.5 Estilos de afrontamiento	26
1.6 Técnicas de relajación	30
1.6.1 Relajación Muscular Progresiva	31
1.6.2 Respiración Diafragmática	35
1.6.3 Frases para el Entrenamiento Autogénico	38
1.7 Otras recomendaciones para disminuir el estrés	42

## **INTRODUCCION**

Hoy día lo que caracteriza nuestra sociedad es el cambio permanente, los avances en la tecnología y los nuevos estilos de vida derivados de esta, la adaptación a toda demanda ambiental produce cambios en el ámbito psicológico y en el estado de salud de las personas, las reacciones que esto desencadena es lo que llámanos estrés.

Es común que el estrés este inmerso en nuestras vidas, sin embargo, los factores que influyen pueden provenir de diversas fuentes, una de las principales es la laboral; el trabajo es una de las actividades en las que empleamos la mayor parte de nuestra vida, razón suficiente para adquirir y mantener un bienestar acorde con nuestros recursos psicológicos y materiales.

**OBJETIVO GENERAL**

Identificar las **fuentes que generan estrés**, sus **consecuencias** en el rendimiento **laboral**, las **repercusiones en la salud** y la **práctica de técnicas de relajación** para reducirlo y afrontarlo eficientemente.

## **1. 1 Definición del estrés**

### **OBJETIVO ESPECIFICO**

Definirá el **concepto de estrés psicológico** e identificará sus **síntomas fisiológicos** en un esquema del cuerpo humano.

Hans Selye 1936 definió el estrés como “el conjunto ordinario de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo (incluidas las amenazas psicológicas), una reacción a la que Hans Selye llamó Síndrome General de Adaptación. Conformado por tres fases:

- 1) Reacción de Alarma
- 2) Resistencia
- 3) Agotamiento

**El estrés psicológico** es “el resultado de una reacción entre el sujeto y su entorno, que es evaluado por el sujeto como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”.

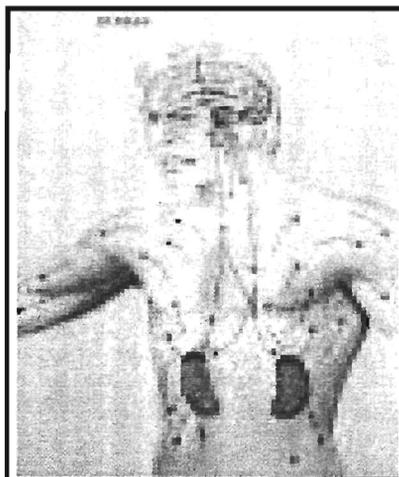
(Lazarus y Folkman, 1991).



### **1.1.1 Identificación del estrés**

Constantemente los individuos realizan evaluaciones de las circunstancias en las que se encuentran, e identifican los factores que le resultan amenazantes estos son acompañados por cambios fisiológicos que expresan diferentes respuestas del organismo, algunas de estas pueden ser:

- 1 Incremento en la presión sanguínea
- 2 Vasoconstricción periférica
- 3 Taquicardia
- 4 Aumento en la secreción gástrica
- 5 Aumento en la actividad eléctrica muscular
- 6 Aumento en la respuesta galvánica de la piel
- 7 Boca seca



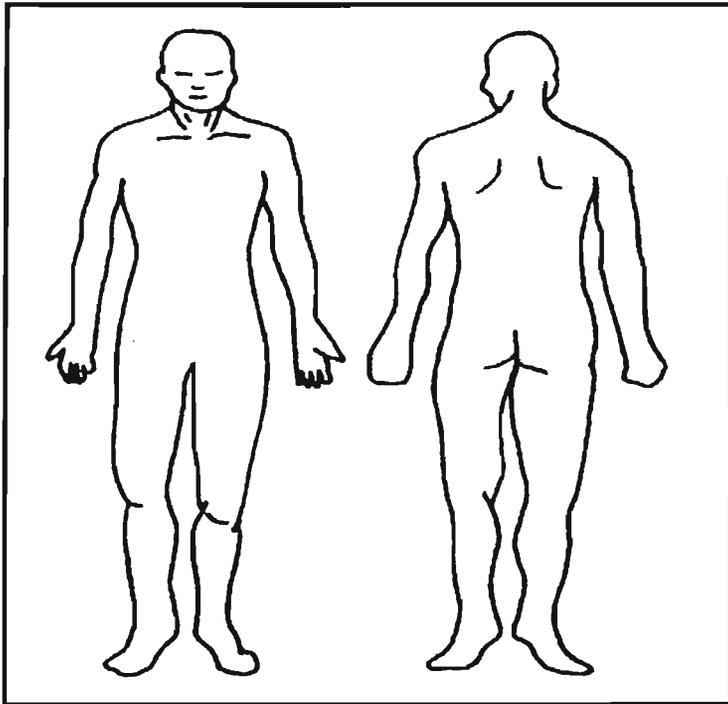
 Escribe que es el estrés psicológico.

---

---

---

 Señala con una X las áreas de tu cuerpo donde sientas algunas reacciones fisiológicas producidas por el estrés.



 Enlista cuales son sus síntomas más comunes.

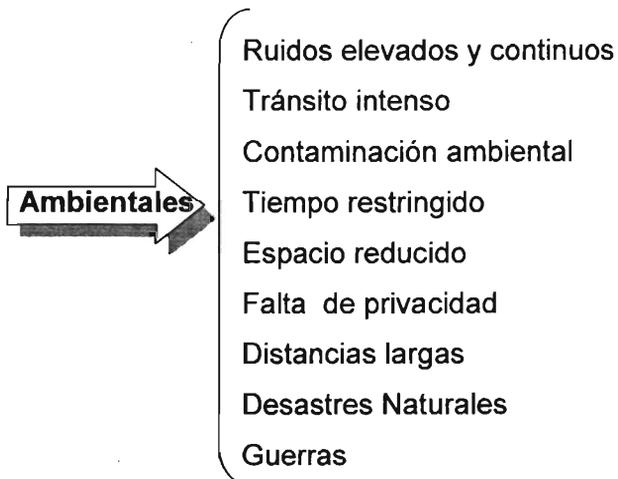
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_
- ◆ \_\_\_\_\_

## 1.2 Fuentes generadoras de estrés

### **OBJETIVO ESPECIFICO**

Identificar las principales **fuentes generadoras de estrés** en los ámbitos: personal, familiar, social y laboral. Discutir en equipo cuales son las consecuencias del estrés en la vida laboral y sus repercusiones en la salud.

Existen numerosas fuentes que pueden producir estrés, estas han sido clasificadas de diferentes maneras, de acuerdo a los autores. A continuación se presentan algunas de ellas:



**Personales**

- Inseguridad para el logro de objetivos
- Planteamiento de numerosas metas
- Preparación y presentación de exámenes
- Pensamientos negativos (catastrofizantes)

**Interpersonales**

- Comunicarse en el momento y con la persona indicada
- Impuntualidad en las citas
- Hablar en público
- Hablar con una autoridad
- Interactuar con familiares o conocidos



**Laborales**

- Trabajo con alto grado de dificultad
- Trabajo con gran demanda de atención
- Actividades de evado grado de responsabilidad
- Motivación deficiente
- Falta de capacitación y desarrollo de personal
- Cargas de trabajo excesivas
- Ritmo de trabajo apresurado
- Actividades laborales múltiples
- Actividad física excesiva
- Trabajo monótono o rutinario
- Exposición a riesgo físico constante
- Clima laboral conflictivo
- Tiempo de trabajo prolongado



## **1.2. 1 Repercusiones en la salud.**

Consecuencias fisiológicas del estrés excesivo o prolongado:

1.- La liberación de adrenalina y noradrenalina secretadas por las glándulas suprarrenales al torrente sanguíneo, tienen la función de estimular el organismo para que acelere sus reflejos, incremente su ritmo cardíaco y aumente su presión arterial, eleve su concentración de azúcar en la sangre y acelere su metabolismo.

**Si los cambios arriba mencionados no se traducen en una acción inmediata, las consecuencias que se producen pueden tener a largo plazo enfermedades cardíacas y apoplejía, daño a los riñones generado por la presión arterial elevada, así como diabetes o hipoglucemia.**

2.- La liberación de hormonas secretadas por la Tiroides al torrente sanguíneo, lo cual genera un aumento en el metabolismo y en el nivel de energía que puede ser consumida y transformada en actividad física por el organismo.

**Si este aumento se presenta por mucho tiempo puede producir agotamiento, pérdida de peso o incluso el organismo puede sufrir un colapso físico.**

3.- La liberación del colesterol secretado por el hígado al torrente sanguíneo. Lo cual provoca un incremento en los niveles de energía, ayudando de esta manera a que se de un mejor funcionamiento a los músculos.

**Si la concentración del colesterol permanece elevada, se puede presentar en el organismo el padecimiento de la arteriosclerosis (endurecimiento de las arterias), un factor causante de los ataques cardíacos.**

4.- La supresión de la función digestiva. Lo cual ocasiona que la sangre se desvíe del estomago a los pulmones y los músculos, que la boca se

seque, con lo cual el estomago no tiene que trabajar ni siquiera en la saliva.

**Si la suspensión de la digestión se extiende demasiado puede causar problemas estomacales.**

5.- Reacción de la piel. La sangre se desvía de la piel para que pueda ser utilizada en otra parte del organismo, mientras que a la par de esto se genera sudor para enfriar los músculos sobrecalentados por la energía.

**Pero la piel no puede estar mucho tiempo sin su equilibrio normal, pues, ésta necesita su dotación de sangre para mantenerse saludable, además de que la sudoración excesiva interviene en el termostato natural del cuerpo.**

6.- El paso del aire a los pulmones dilatados, lo cual permite que la sangre tome más oxígeno, un proceso ayudado por el aumento de la respiración.

**Por otro lado la sangre hiperoxigenada puede causar pérdida del conocimiento y trastornos cardiacos.**

7.- La liberación de endorfina proveniente del hipotálamo al torrente sanguíneo, actúa como un analgésico natural y reduce la sensibilidad de los daños corporales tales como contusiones o heridas.

**Si la endorfina no recupera su cantidad normal, nos puede dejar más sensibles a dolores de cabeza y espalda.**

8.- La liberación de cortisona secretada por las glándulas suprarrenales al torrente sanguíneo. Lo cual interrumpe las reacciones de alergia que podrían obstaculizar la respiración.

**Por esto disminuyen las reacciones inmunológicas del cuerpo a todo tipo de infecciones y puede incrementar a todo riesgo de úlcera.**

9.- Los sentidos se agudizan y el desempeño mental mejoran, provocando un óptimo desempeño de la memoria a corto plazo.

**Si las reacciones anteriormente mencionadas se prolongan demasiado, los efectos arriba mencionados se invierten y disminuyen las respuestas sensoriales y mentales.**

10.- Disminución de la producción de las hormonas sexuales. Lo cual causa que no se presente una desviación de la energía a la atención sexual.

**Pero si la producción hormonal se ve afectada por un periodo muy extenso, puede provocar impotencia, frigidez, esterilidad, entre otros problemas.**

11.- Los vasos sanguíneos se constriñen y la sangre se espesa, de modo que fluye más despacio y la sangre y se coagula con mayor rapidez en caso de que se sufra una herida.

**Pero con este cambio el corazón se ve en la necesidad de trabajar más intensamente para forzar la circulación de la sangre a través de las arterias y venas estrechas, lo cual causa la posible presencia de una enfermedad cardiaca o embolia.**



### **1.3 La Calidad de Vida en el Trabajo y Estrés**

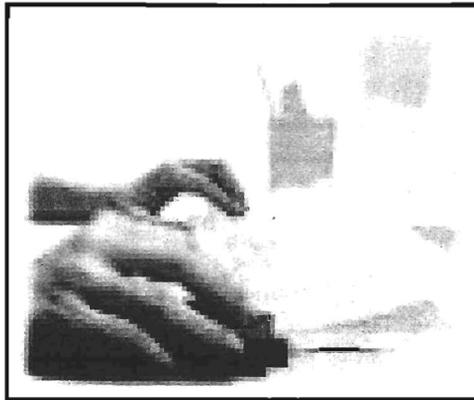
#### **OBJETIVO ESPECIFICO**

Reconocerá los aspectos involucrados en la **Calidad de Vida** en el **Trabajo** y su relación con el **estrés** e identificar los factores que afectan de manera individual.

La Calidad de Vida en el Trabajo (CVT) se define como “La **dinámica** de la **organización del trabajo** que **permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico** del hombre, con el fin de lograr una mayor congruencia en su espacio de vida total”. (Turcotte, 1986).

Los elementos que constituyen el modelo de la Calidad de Vida en el Trabajo son:

- La naturaleza de la tarea
- El entorno de la tarea
- Las características del individuo
- Los elementos espacio temporales
- La satisfacción frente a la vida en general



Tipología de las variables de la Calidad de Vida en el Trabajo descrita por Turcotte (1986):

**A. Variables extraorganizacionales**

- ◆ Características de los clientes
- ◆ Situación geográfica
- ◆ Distancia de la residencia al trabajo

**B. Que se refieren a la naturaleza de la tarea**

- ◆ Antigüedad de la empresa
- ◆ Tipo de industria a la que pertenece
- ◆ Tamaño de la empresa
- ◆ Objetivos que se persiguen
- ◆ Grado de complejidad de la tarea

## **C. Variables intraorganizacionales**

### **1 Naturaleza de la tarea**

- ◆ Uso de informática y Nivel de automatización
- ◆ Ritmo de trabajo
- ◆ Sobrecarga y subcarga de trabajo
- ◆ Frecuencia de los traslados
- ◆ Complejidad de la tarea vs. Competencia
- ◆ Autonomía
- ◆ Responsabilidad
- ◆ Realimentación
- ◆ Horarios
- ◆ Naturaleza de la materia prima
- ◆ Ritmo de la tarea
- ◆ Falta de participación

### **2 Entorno de la tarea**

- ◆ Grado de integración
- ◆ Estructura organizacional
- ◆ Dimensión de la empresa
- ◆ Frecuencias de cambios
- ◆ Dimensión de los equipos de trabajo

- ◆ Variables de carrera:
  - Programas de formación
  - Posibilidades de promoción
  - Sistemas de recompensas
  - Seguridad de empleo



## **D. Variables moderadoras**

### **1. Factores Individuales**

- ◆ Estrés en la vida privada
- ◆ Autonomía vs. Dependencia
- ◆ Delimitación de la vida profesional y de la vida privada.
- ◆ Flexibilidad y rigidez
- ◆ Extroversión e introversión
- ◆ Ambición
- ◆ Predisposición a la ansiedad
- ◆ Temor al fracaso

- ◆ Valores y necesidades
- ◆ Habilidad, experiencia y conocimientos
- ◆ Inteligencia
- ◆ Autoestima
- ◆ Tendencia a la impaciencia
- ◆ Salud y condición física
- ◆ Hábitos de vida:
  - Alimentación
  - Sueño
  - Tabaco y alcohol
- ◆ Características sociodemográficas:
  - Edad
  - Sexo
- ◆ Nivel de educación
- ◆ Ocupación
- ◆ Salario
- ◆ Estatus marital



**E. Consecuencias**

**I. Síntomas de estrés a nivel individual**

**PSICOLÓGICOS**

Ansiedad  
Fatiga física y psicológica  
Depresión  
Insatisfacción en el trabajo  
Aburrimiento  
Irritabilidad  
Sentimientos de enajenación  
Odio, ira  
Represión  
Pérdida de la concentración  
Proyección  
Fantasías  
Lagunas mentales



**CONDUCTUALES**

Visitas médicas  
Tabaquismo  
Alcohol  
Drogas  
Sub o sobrealimentación  
Ademanes nerviosos y bruscos  
Agresiones  
Problemas sexuales  
Cambio de apariencia física  
Cambios en los hábitos del vestir

**FISIOLOGICOS**

Dolores de cabeza repentinos  
Temblores periódicos  
Náuseas  
Diarreas  
Dificultad para conciliar el sueño  
Hábitos nerviosos  
Estreñimiento  
Dolores de espalda  
Frecuentemente necesidad de  
hiperventilación  
Pérdida de conciencia  
Vómitos de sangre  
Presión arterial elevada  
Ritmo cardíaco elevado  
Problemas respiratorios  
Esteroides elevados  
Ácido gástrico elevado  
Úlceras  
Crisis cardíaca

**II. Síntomas de estrés a nivel organización**

Reducción de las ganancias, ventas  
Baja de rendimiento en relación con  
la calidad y la cantidad

Conducta de suspensión:

- Ausentismo
- Rotación de personal
- Retrasos

Dificultades para el reclutamiento

Disminución de la CVT

Disminución de la creatividad

Disminución de la innovación

Aumento de quejas, huelgas

Aumento de accidentes



## **CREATIVIDAD A NIVEL INDIVIDUAL**

### Indicadores psicológicos y conductuales

- ◆ Satisfacción en el trabajo
- ◆ Confianza en sí mismo
- ◆ Vigor
- ◆ Facilidad para la concentración
- ◆ Conducta de lucha más que de escape
- ◆ Positivismo
- ◆ Muestras de interés en varios campos
- ◆ Buen juicio
- ◆ Tolerancia elevada a la ambigüedad
- ◆ Toma de decisiones rápidas
- ◆ Implicación en el trabajo

### Indicadores Fisiológicos

- ◆ Fácil conciliación del sueño
- ◆ Ritmo y presión cardiacos normales



## **CREATIVIDAD A NIVEL ORGANIZACIÓN**

- ◆ Rendimiento satisfactorio de los empleados
- ◆ Porcentaje mínimo de quejas
- ◆ Muy poco comportamientos ritualistas
- ◆ Porcentaje elevado de innovación
- ◆ Frecuentes sugerencias de mejoras
- ◆ Porcentaje elevado de títulos
- ◆ Cambios aceptados con facilidad
- ◆ Modificaciones frecuentes a los productos.



## 2.1 Medición del estrés

### OBJETIVO ESPECIFICO

Conocer los **métodos para medir del estrés** y la automedición de la temperatura corporal mediante un termómetro reconociendo visualmente los cambios de ésta en función de la respiración y los pensamientos.

Las mediciones de las reacciones producidas por el estrés pueden ser directas o indirectas:

#### *Las mediciones directas*



Registran las **reacciones corporales** en respuesta a las alteraciones emocionales que son manifestadas en un estado de ansiedad. Como por ejemplo: la modificación de la temperatura periférica, la tensión muscular.

#### *Las mediciones indirectas*



Son aquellas evaluaciones que se expresan **verbalmente** por parte del **sujeto** respecto a sus propias emociones, las cuales son evaluadas por medio inventarios y escalas. Por ejemplo Inventario de Síntomas de Estrés,

Instrucciones: Registra la temperatura durante el ejercicio.

Temperatura inicial:

Temperatura final:



## 1.5 Estilos de afrontamiento al estrés

**Reconocer los diferentes estilos de afrontamiento al estrés y cuales son utilizados con mayor frecuencia en lo individual.**

Las personas y los grupos difieren en su percepción y vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos así como, sus reacciones ante los mismos.

Por lo que las diferencias individuales y grupales determinan los recursos empleados para afrontar las situaciones consideradas con amenazantes.

A) Con el **pensamiento** constantemente realizamos evaluaciones aprobando o desaprobandando acciones propias o de los demás.

*Estilo de **afrontamiento negativo**:*

“Todos verán lo nerviosa que me siento cuando haga la presentación, cualquier error y se arruinará todo mi trabajo”.

*Estilo de **afrentamiento positivo**:*

“Un poco de nerviosismo es normal, sólo yo sé el contenido de la presentación, respiraré profundo y todo saldrá bien”.



B) Ante una **Reacción** hay una **acción** o conducta por lo que la forma en la que las personas perciben y evalúan cada situación afecta su estado de ánimo y su comportamiento.

“Si se percibe una situación como amenazante la conducta observada será defensiva, si perciben un medio ambiente agradable la conducta observable será de cooperación y adaptación”.

## **Estilos de afrontamiento más comunes**

### **Adaptativa**

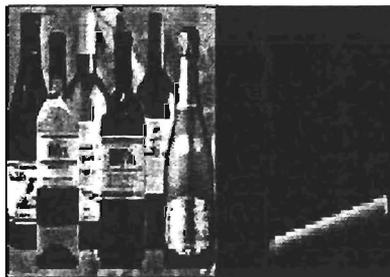
- Hacer ejercicio físico
- Escuchar música
- Platicar
- Confiar en otras personas
- Respirar abdominalmente
- Caminar por gusto
- Platicar de los problemas\*
- Darse un tiempo para pensar en una situación
- Buscar alternativas (plantearse soluciones)
- Pasatiempos
- Moverse constantemente\*
- Dormir\*
- Platicar pensamientos positivos
- Leer por placer
- Rezar
- Bailar por gusto
- Practicar un deporte



\* Dependiendo del contexto y de la frecuencia e intensidad con que se haga, esta estrategia puede ser adaptativa o desadaptativa.

### **Desadaptativa**

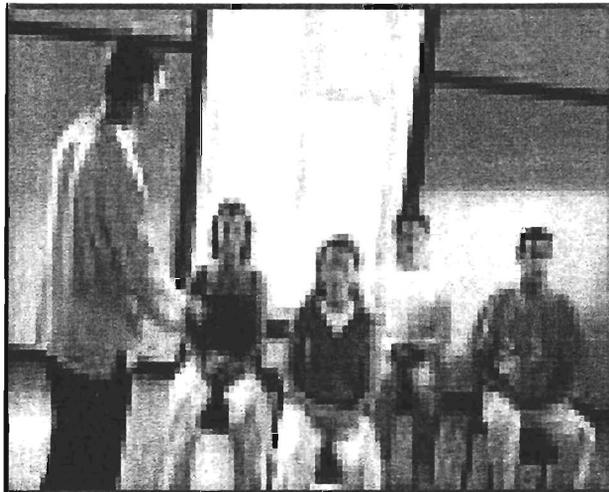
- Aislarse
- Callarse
- No hablar del problema
- Llenarse de trabajo
- No escuchar
- Desarrollar pensamientos negativos o catastróficos
- Comerse las uñas
- Fumar
- Comer en exceso
- Discutir por todo
- Ingerir bebidas alcohólicas
- Movimientos continuos de piernas y /o manos
- Golpear
- Arrojar cosas
- Ver televisión en exceso
- Moverse constantemente



## **1.6 Técnicas de relajación**

Existen diferentes marcos conceptuales desde los que es posible abordar el estudio psicofisiológico de la relajación, los principales proceden de las investigaciones sobre procesos emocionales, motivacionales y de aprendizaje.

El aprendizaje de respuestas biológicas constituye otro marco de referencia teórico para entender las técnicas de relajación. Las diferentes técnicas pretenden facilitar el aprendizaje del patrón de respuesta biológica correspondiente al estado de relajación.



### **1.6.1 Relajación Muscular Progresiva**

#### **OBJETIVO ESPECIFICO**

Reconocer los **fundamentos teóricos** de la técnica de Relajación Muscular Progresiva y explicar en equipo al grupo con un esquema.

Edmund Jacobson es el creador de la técnica de relajación conocida como relajación muscular progresiva.

**Esta técnica consiste en tensar y distensar sistemáticamente varios grupos de músculos del cuerpo y aprender a discriminar las sensaciones resultantes de los niveles de tensión y la relajación en cada grupo de músculos.**

Es muy útil para identificar los puntos de tensión en el cuerpo y aprender a controlar el nivel de tensión en músculos específicos. No es recomendable para personas con contractura muscular, o bien se debe realizar con la supervisión de un especialista capacitado en esta técnica.



**OBJETIVO ESPECIFICO**

**Practicar** la técnica de **Relajación Muscular Progresiva** mediante el seguimiento de las instrucciones del capacitador.

Postura inicial: Siéntese cómodamente con la espalda recta, los pies apoyados en el piso y las rodillas ligeramente separadas. Coloque sus manos sobre sus piernas, procure usar ropa cómoda y que no tenga ningún accesorio que ejerza alguna presión. Se trabajarán diversos grupos musculares, tensando y relajando progresivamente. Cuide al hacer cada ejercicio que la tensión muscular se haga dentro de los límites tolerables, sin que resulte molesto o doloroso.

***Instrucciones:*** “Colóquese en posición cómoda”. Estirando su brazo derecho al frente, cierre el puño, apriete fuerte más y más, mantenga la tensión (sienta la tensión que ha logrado en el brazo y puño), afloje lentamente, muy despacio y fíjese qué ocurre, que cambios observa, fíjese en su piel. Deje sueltos sus músculos, relajados sin fuerza y compare esta sensación con la tensión con la tensión que tenía hace unos instantes. Repita este ejercicio en el brazo izquierdo y por último hágalo con ambos brazos al mismo tiempo.

Ahora descanse y respire profundamente. Vamos hacer el ejercicio de tensar y relajar los músculos de la cara. Levante las cejas, mantenga la tensión unos instantes, fíjese en esa tensión y afloje muy despacio, lentamente y fíjese en los cambios. Cierre los ojos y haga el mismo

ejercicio de tensar, mantenga la tensión y ahora vaya aflojando los músculos de las mandíbulas, y ahora vaya aflojándolas lentamente.

Continuamos con la cabeza y el cuello, dirija su cuello hacia atrás, luego hacia delante. Ahora levante sus hombros como si quisiera alcanzar sus orejas, observe las sensaciones de tensión que se van produciendo y permita que la relajación comience dejando que los hombros regresen a la posición original lentamente. Repita el ejercicio una vez más; levante sus hombros, sienta la tensión y deje ahora que se relajen mientras regresan lentamente a su posición original; respire profundamente mientras lo hace. Al dejar que el aire salga lentamente, deje que los músculos de su cuello, de su barba y de sus hombros se relajen aún más mientras el aire sale lentamente por su boca.

Endurezca los músculos de sus brazos y cierre con fuerza sus puños; note las sensaciones de tensión que se van produciendo y deje ahora que se relajen lentamente; observe las sensaciones de relajación en los mismos músculos. Repítalo una vez más. Observe la tensión y deje que comience la relajación, afloje sus músculos. Ahora ponga duros los músculos de su pecho y de su estómago, note las sensaciones de tensión y deje que se relaje lentamente. Repita el mismo ejercicio una vez más: note la tensión y deje que se relaje lentamente, tome aire profundamente y déjelo salir lentamente por su boca; cualquier sensación de tensión que haya quedado en su pecho, en su estómago, en sus brazos y en sus puños, se va desvaneciendo.

Ahora apunte con los dedos de sus pies hacia sus rodillas; levante lentamente sus piernas y note las sensaciones de tensión que se van produciendo; deje que se relajen lentamente estos músculos regresando a su posición original. Repita el mismo ejercicio una vez más: levante lentamente sus piernas y con los dedos de sus pies orientados hacia su cuerpo, note la sensación que se va produciendo, luego deje que se relajen lentamente.

Apoye con fuerza sus talones en el piso y note las sensaciones de tensión que se van produciendo en sus piernas; deje que se relajen lentamente. Repita el ejercicio una vez más: note la tensión que se va produciendo y deje que sus músculos se relajen lentamente.

Para terminar tome aire por la nariz en cinco ocasiones y déjelo salir lentamente por la boca. Mueva su cuerpo lentamente. Tome su tiempo el ejercicio ha concluido.

### 1.6.2 Respiración Diafragmática

#### **OBJETIVO ESPECIFICO**

Reconocer los **fundamentos teóricos** de la técnica de **Respiración Diafragmática** y explicar en equipo al grupo con un

El ritmo actual de vida favorece la respiración incompleta que no utiliza la capacidad total de los pulmones, la técnica de Respiración Diafragmática puede corregir estos patrones respiratorios.

**Esta técnica consiste en el entrenamiento de patrones respiratorios desde el diafragma para facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones generadoras de estrés y de esta manera disminuir sus síntomas.**

Los hábitos correctos de respiración son muy importantes debido a que proporcionan al organismo la oxigenación necesaria para el cerebro. Dicha oxigenación produce una mayor irrigación sanguínea y por lo tanto el fortalecimiento del sistema inmunológico.



**OBJETIVO ESPECIFICO**

**Practicar** la técnica de **Respiración Diafragmática** mediante el seguimiento de las instrucciones del capacitador.

El objetivo de esta técnica es enseñar a la persona una manera saludable para respirar dentro de una modalidad lenta y profunda. Si se practica cotidianamente se puede corregir el patrón de respiración incorrecto que se tenga. Para ello es necesario un ambiente cómodo sin ninguna interrupción durante 7 minutos.

***Instrucciones:*** "Siéntese cómodamente, con sus brazos y sus piernas extendidos, si es necesario afloje su ropa (cinturón, corbata, etc.). Si lo prefiere cierre sus ojos o vea fijamente un punto por arriba del nivel de sus ojos (10"). Empezará a relajarse a medida que avance, todos sus músculos comenzarán, a partir de sus pies, aflojarse hasta llegar a su cabeza (5").

Después de unos segundos, enfoque su atención en su respiración (4"); respire dejando entrar el aire lenta y profundamente, de manera que pueda sentir como su estómago se va inflando (7"), aumentando el tamaño (10"), cuando deje salir el aire, tarde dos veces más que el tiempo que le tomó en dejarlo entrar (6").

Tome aire de 3 a 6 veces por minuto, preste atención en los cuales la respiración sale y el momento en el cual el aire entra (5").

Fíjese en todo lo que le sea posible de su respiración, en sus músculos endurecidos, el sonido del aire y la sensación de entrar y

salir, el movimiento o la inmovilidad de su pecho, alguna sensación de resequedad o más humedad en su nariz y en otras cosas (7").

Después de algunos ciclos de respiración lenta y profunda comience a fijar su atención en una palabra, en una frase en una imagen, un sabor o lo que usted prefiera, cuando el aire vaya saliendo lentamente; palabras como: relajarse, aflojarse, serenidad y tranquilidad pueden funcionar para estos fines (5"). Use únicamente una palabra o una imagen durante todo el ejercicio (7"). Trate de visualizar la palabra o imagen o de escucharla con el oído interno (17"). Puede haber algunas distracciones, pueden ser sonidos, voces o pensamientos de otros lugares y otros momentos; use estos distractores como un recordatorio para seguir en su ejercicio y fijar su atención en su respiración lenta y profunda y en su palabra o imagen escogida (16").

Algunas personas escogen la imagen y las sensaciones de un lugar cómodo, agradable, tranquilo y a medida que van avanzado en el ejercicio el lugar va siendo más claro y más cercano. Continúe haciendo lo mismo por unos segundos más (13"). Tómese su tiempo y empiece a abrir los ojos, a mover su cuerpo, sus manos, sus pies y por último comente cómo se siente (7"). El ejercicio ha concluido.

### **1.6.3 Frases para el Entrenamiento Autogénico**

#### **OBJETIVO ESPECIFICO**

**Reconocer los fundamentos teóricos de la técnica de Frases para el Entrenamiento Autogénico y explicar en equipo al grupo con un esquema.**

La técnica de relajación de Frases para el Entrenamiento Autógeno ha sido considerada la más duradera y eficaz técnica de relajación aplicable.

**Esta técnica consiste en producir la relajación por medio de sensaciones de calor y pesadez, la tensión y ansiedad desencadenan una sintomatología física, la tensión somática conduce a la tensión psicológica y dada esta interrelación, el control de la tensión o ansiedad cognitiva - permite el control de la ansiedad somática.**



**OBJETIVO ESPECIFICO**

**Practicar** la técnica de **Frases para el Entrenamiento Autogénico** mediante el seguimiento de las instrucciones del capacitador.

Las técnicas de relajación al igual que las terapias cognitivas-conductuales, postulan que así como la tensión y ansiedad desencadenan una sintomatología física, la tensión somática conduce a la tensión psicológica y dada esta interrelación, el control de la tensión o ansiedad cognitiva - permite el control de la ansiedad somática.

Este ejercicio produce la relajación de la persona mediante la inducción de sensaciones de calor y pesadez. Algunas personas que están continuamente estresadas podrían presentar un poco de dificultad al principio de su practica y tal vez, síntomas con hormigueo en los brazos a un leve dolor de cabeza (cuya causa precisamente es pasar de un estado de tensión cotidiano a uno de relajación). No presenta contraindicaciones específicas, pero si se sugiere que mientras sé esta aprendiendo el uso de esta técnica se mantenga bajo la supervisión de un especialista.

**Instrucciones:** Las siguientes son frases para inducir a sensaciones de relajación que su cuerpo y su mente producen fácil y naturalmente. Dichas sensaciones pueden ocurrir o no, usted sólo déjese llevar por ellas. Lea estas frases despacio, en un tono de voz suave y con un ritmo melodioso. Repita cualquier frase las veces que usted considere necesario.

1. Me siento bastante tranquilo (o).
2. Estoy empezando a sentirme relajado (o).
3. Siento mis pies pesados y relajados.
4. Siento mis tobillos, rodillas y caderas pesadas, relajadas y cómodas.

5. Siento mi pecho y estómago relajados y tranquilos.
6. Siento mis manos, brazos y hombros pesados, relajados y cómodos.
7. Siento mi cuello, mandíbula y frente cómodos y suaves.
8. Siento todo mi cuerpo relajado y tranquilo.
9. Sigo sintiendo todo mi cuerpo relajado y tranquilo.
10. Estoy bastante relajada (o).
11. Mis brazos y mis manos están pesados y calientes.
12. Me siento bastante tranquila (o).
13. Todo mi cuerpo esta relajado.
14. Mis manos están calientes.
15. El calor está fluyendo a mis manos; están calientes.
16. Mis manos están calientes, relajadas y calientes.
17. Continué sintiendo mis manos de esa manera.
18. Siento mi cuerpo quieto, cómodo y relajado.
19. Mi mente esta tranquila.
20. Aparto mis pensamientos, me siento calmada (o) y tranquila (o).
21. Me concentro en mis pensamientos de tranquilidad.
22. En el fondo de mi mente puedo verme relajada (o).
23. Estoy alerta pero siento una tranquilidad interior.
24. Mi mente está tranquila.
25. Siento una tranquilidad interior.
26. Sigo gozando de estas sensaciones.
27. El relajamiento esta por concluir. El cuerpo entero se reactiva con una relajación profunda y con las frases siguientes:
28. Siento vida y energía fluyendo por:
  - ◆ Mis piernas

- ◆ Caderas
- ◆ Estómago
- ◆ Pecho
- ◆ Brazos
- ◆ Manos
- ◆ Cuello
- ◆ Cabeza

29. La energía me hace sentir ligera (o) y llena (o) de vida.
30. Despacio, y cuando lo considere oportuno, muevo mi cuerpo, brazos, piernas, abro los ojos y me pongo alerta.

## **1.7 Otras recomendaciones para disminuir el estrés.**

### **OBJETIVO ESPECIFICO**

**Verificar** las acciones necesarias para prevenir el estrés o disminuirlo.

Existen algunas creencias erróneas respecto a las alternativas que se tienen para disminuir el estrés, como por ejemplo:

- El tomar vacaciones
- El uso de fármacos
- El consumo de bebidas alcohólicas
- El fumar cigarrillos

Se recomienda llevar a cabo diversas conductas y pensamientos para afrontar el estrés eficientemente:

- Mantener una dieta equilibrada que asegure que no se produzca ningún déficit de algún nutriente. Por ejemplo, la carencia de vitamina B1, produce irritabilidad nerviosa y depresión, y la de B6, nerviosismo y fatiga, el déficit de magnesio produce nerviosismo y ansiedad. Los ácidos grasos insaturados, como el linoleico que predominan en los frutos secos y aceites de semillas, son necesarios para el desarrollo del sistema nervioso.
- Respetar los horarios de las comidas sin saltarse ninguno de un día para otro. Comer a horas regulares para evitar los descensos bruscos en el nivel de glucosa en la sangre.

- Comenzar el día con un buen desayuno para evitar la hipoglucemia que suele producirse a media mañana lo que provoca nerviosismo e irritabilidad.
- Dormir suficiente número de horas y de manera regular. Acostarse y despertarse todos los días a la misma hora.
- Los ejercicios de relación y meditación pueden ser útiles para conciliar el sueño.
- Practicar algún deporte, como la caminata de forma regular para favorecer e incrementar la profundidad del sueño.
- Reforzar los estilos de afrontamiento adaptativos y el locus de control interno, de esta manera se tendrá un mayor control de las situaciones estresantes y por lo tanto un afrontamiento adecuado.
- La valoración y apreciación de los recursos disponibles para hacer frente a situaciones estresantes.
- Fijar objetivos cotidianos y establecer prioridades de tal manera que las prioridades se cumplan al inicio del día o de la jornada de trabajo.



 Enlista en orden de importancia las conductas que consideres te hacen falta realizar para mejorar tu calidad de vida y que contribuirán a disminuir tu estrés. Establece fechas a dichas actividades.

<b>ACTIVIDADES</b>	<b>FECHA</b>
1. _____	_____
2. _____	_____
3. _____	_____
4. _____	_____
5. _____	_____
6. _____	_____
7. _____	_____