



**Universidad Nacional Autónoma de México**

**Facultad de Estudios Superiores Iztacala**

**UNAM  
IZTACALA**

**UNA PROPUESTA PARA TRABAJAR EL ESTRÉS  
LABORAL DESDE LA PROGRAMACIÓN  
NEUROLINGÜÍSTICA**

T E S I S I N A  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
P R E S E N T A (N)  
**MARIBEL REYES HERNÁNDEZ**

Directora: Dra. **María Antonieta Dorantes Gómez**

Dictaminadores: Mtra. **Margarita Martínez Rivera**

Mtra. **Jorge Guerra García**





Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

# AGRADECIMIENTOS

*“Nuestros sueños pueden convertirse en realidad  
si los deseamos tanto como para ir tras ellos”.*

*Walt Disney*

*“Cuanto más grande es el obstáculo,  
mayor la gloria de haberlo superado”.*

*Moliere*

A TODAS LAS PERSONAS QUE CON SU APOYO CONTRIBUYERON  
PARA QUE ESTE SUEÑO SEA UNA REALIDAD.

MIL GRACIAS

## **A DIOS.**

Por tu infinito amor y misericordia, por darme la vida y en ella tantas bendiciones, por darme la alegría de compartir grandes momentos con todas las personas que tu mismo has puesto en mi camino, por darme el mejor padre que pudiste elegir para mi, por ser mi luz y mi guía, *¡BENDITO SEAS SEÑOR MÍO Y DIOS MÍO!*

## **A MI PAPA**

Quisiera expresarte en estas líneas el inmenso amor y orgullo que siento por ti, pero las palabras no serian suficientes, solo puedo decir GRACIAS, por todo tu apoyo, ternura, fortaleza, esfuerzo, dedicación, desvelo, sacrificio y gran amor, los cuales no podré pagar con nada, pero sobre todo por tu gran ejemplo como padre y ser humano, el cual espero imitar siempre, para ti es este gran logro, *¡PAPITO TE QUIERO MUCHO!*

## **A MI FAMILIA**

El gran apoyo de cada uno de ustedes ha sido fundamental para la culminación de este proyecto, Gracias **Celia** por tu preocupación, a mis hermanos **Aurora, y Juan Manuel** por su cariño, a **Arturo** por compartir grandes momentos y a mis sobrinos **Ale y Mauri** por su alegría, a todos espero retribuirles de la misma forma siempre.

## **A MI HERMANA PATY**

Deseo agradecerte todo tu cariño, apoyo y paciencia y expresarte lo mucho que te quiero y admiro, Gracias, por estar conmigo siempre, y por confiarme uno de tus más grandes tesoros.

## **A MI ANGEL**

Gracias Mamita, por convertirte en mi ángel de la guarda por cuidarme, protegerme y estar siempre junto a mi.

## **PROFA. TOÑITA**

Con todo cariño, respeto y admiración Gracias, por todas sus enseñanzas, por escucharme, apoyarme y confiar en mi, por darme la oportunidad de seguir su ejemplo, por esa calidez que nos brinda a cada momento y por dedicarle tiempo a este sueño, el cual, gracias a su apoyo y orientación es ahora una realidad.

## **A MIS ASESORES**

Profa. Margarita y Prof. Jorge Gracias, por aceptar el apoyar este sueño, por su tiempo, dedicación y aportes para que este proyecto sea un trabajo de calidad.

## **PROF. SAMUEL**

Su cariño, apoyo y paciencia son sentimientos que nunca dejaré de agradecerle, y sobre todo por creer y confiar en mí, Gracias, por sus sabias palabras, las cuales día a día comprendo e intento seguir cada vez más.

## **A MIS MEJORES AMIGAS**

Cualquier frase parece pequeña al tratar de expresar lo importante que son para mí, solo puedo decir Gracias, **Yolanda, Ana y Yunuen** por su cariño, escucha, paciencia, preocupación y apoyo en esos grandes momentos, gracias por convertirse en mis hermanas, saben cuanto las quiero y que cuentan conmigo siempre.

## **A MIS COMPAÑEROS Y AMIGOS DEL SEMINARIO**

Gracias por compartir sus conocimientos y experiencias de vida, por sus consejos, palabras de aliento y ejemplos por los cuales he aprendido tanto, gracias por compartir la risa y el llanto y permitirme ser parte de este grupo, espero continuar con este aprendizaje que tanto bien me ha hecho y deseo de corazón que cada uno logre la culminación de sus propios sueños.

*“Ahora es tiempo de renovarse,  
de esperanzas nuevas.  
Es posible ir hacia la luz.  
Es posible ir hacia una nueva primavera  
llena de luz, de horizontes nuevos.  
¡Levántate y elévate!”*

*Phil Bosmans*

## INDICE

<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPÍTULO 1. ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?</b>	
1.1.- Antecedentes.	5
1.2.- Concepto	7
1.3.- Tipos de Estrés	9
1.4.- Causas que originan el Estrés	11
1.5.- Síntomas del Estrés	14
<b>CAPÍTULO 2. ESTRÉS LABORAL.</b>	
2.1.- Concepto.	18
2.2.- Tipos de Estrés	20
2.3.- Factores Psicosociales que inciden en el Estrés Laboral.	21
2.4.- Tipos de Personalidad.	25
2.5.- Consecuencias del Estrés Laboral	28
2.6.- Síndromes del Estrés Laboral.	30
2.7.- Afrontamiento al Estrés Laboral	31
<b>CAPÍTULO 3. LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA.</b>	
3.1.- ¿Que es la Programación Neurolingüística?	35
3.2.- Antecedentes.	37
3.3.- Fundamentos Teóricos	38
3.4.- Características de la PNL	41
3.5.- Sistemas de Representación Sensorial.	43
3.6.- Técnicas de Intervención.	45
<b>CAPÍTULO 4. PROPUESTA DEL MANEJO DE EL ESTRÉS LABORAL MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UN TALLER BASADO EN LA PNL.</b>	
Sesión 1 ¿Qué es el Estrés Laboral?	48
Sesión 2 Relación entre las emociones y el Estrés Laboral	50
Sesión 3 ¿Qué son los valores?	51
Sesión 4 Creencias	52
Sesión 5 Autoestima	53
Sesión 6 Trabajo en Equipo y Empatía	55
Sesión 7 Técnicas de Relajación para combatir el Estrés	57
<b>CONCLUSIONES.</b>	59
<b>BIBLIOGRAFÍA.</b>	62
<b>ANEXOS.</b>	65

## RESUMEN

En la actualidad, uno de los temas que ha adquirido mayor auge en la población debido a sus repercusiones en la salud pública es el Estrés, el cual puede ser ocasionado por diversos factores, personales, familiares o laborales, siendo este último el tema central del presente trabajo.

Poco a poco, el estrés se ha tomado como parte de la vida cotidiana, desconociendo lo que implica este problema, las causas multifactoriales que lo provocan, las consecuencias tanto en términos físicos, sociales y emocionales así como la manera de afrontarlo.

Es por ello, que en este trabajo se expone el tema de estrés laboral, desde una perspectiva general que permite conocer todas sus características, como son sus antecedentes, definición, tipos, causas y factores psicosociales que lo originan, los síntomas que se pueden presentar y las consecuencias que se pueden derivar de él.

De igual forma, se presenta una herramienta básica que ayuda no solo para poder afrontar el estrés sino que también es un medio de autoconocimiento y evolución personal, ayudando entre otros aspectos a aumentar la confianza encontrando los recursos desaprovechados de cada persona, se trata de la Programación Neurolingüística, de la cual se muestran sus particularidades principales como sus antecedentes, fundamentos teóricos, sistemas de representación y sus técnicas de intervención.

Finalmente, se expone una propuesta de intervención para manejar el estrés laboral, basada en las técnicas que la Programación Neurolingüística proporciona.

# INTRODUCCIÓN

En el mundo de hoy, los seres humanos al tratar de sobresalir en sus diferentes actividades diarias, han entrado en un ritmo de vida que muchas veces los supera, exigiéndoles o exigiéndose a sí mismos grandes demandas físicas, mentales y emocionales que el medio que los rodea les presenta diariamente.

Ante esta situación, el ser humano por naturaleza prepara al organismo y presenta una respuesta automática a cualquier cambio ambiental, externo o interno, mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación, esto dependerá de las características de cada persona y del medio que lo rodea, por tanto esto no es algo malo en sí mismo, al contrario, facilita el disponer de recursos para enfrentarse a situaciones que se suponen excepcionales (Alonso, 2002).

Cuando las respuestas obtenidas son positivas dan como resultado emociones favorables como felicidad, alegría amor, alivio entre otras (Flores, 2007), desafortunadamente en muchas ocasiones la respuesta obtenida es un conjunto de fuertes emociones negativas producidas en nuestro cerebro que afectan nuestra vida diaria, nuestro cuerpo y todas las tareas que realizamos haciendo que nuestro desempeño no sea el esperado y viviendo a diario un estado de tensión del que no podemos salir. Todos estos problemas producidos debido a las exigencias que enfrentamos diariamente se engloban en un solo término que conocemos como “Estrés” (Vázquez, 2007).

Hoy por hoy, el estrés se ha convertido en un tema de sumo interés tanto en la investigación científica como en el marco de la vida cotidiana. Ya en 1983 una revista de divulgación popular como Time consideraba el estrés como “La epidemia de los ochentas” y lo ubicaba como el mayor problema de salud en ese momento. La gran difusión que se le ha dado en las últimas décadas, podría hacerlo parecer como un asunto propio solo del siglo XX, y recién descubierto gracias a los avances de la ciencia moderna. Sin embargo, el hecho de que sea un tema de actualidad, no significa que el estrés sea un fenómeno exclusivo de las últimas décadas, por el contrario, ya ha sido abordado y comentado desde siglos atrás (Casuso, 2008).

Debido a ello, se ha encontrado que el estrés es un estado de alteración nerviosa que surge de la impaciencia, angustia, o incluso de la impotencia por cumplir con lo que consideramos necesario o urgente en nuestra vida cotidiana.

En principio se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro, lo cual produce cambios químicos en el cuerpo. En una situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de sustancias como la Adrenalina, producidas principalmente en unas glándulas llamadas “suprarrenales”. La Adrenalina se disemina por toda la sangre y es



percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo que responden para prepararse para la acción, dichas reacciones a corto plazo no son dañinas pero si persisten son nocivas para la salud general del individuo pues puede llegar a afectar órganos y funciones de todo el organismo. Los síntomas más comunes son depresión o ansiedad, dolores de cabeza, insomnio, indigestión, sarpullidos, disfunción sexual, palpitaciones rápidas, nerviosismo entre otras (Alonso, 2002).

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés en cualquier ámbito de la vida ya sea familiar, personal, o laboral. Este último es un entorno especialmente relacionado con el estrés. La razón es que es un lugar en que en muchos casos existe un conflicto permanente entre la necesidad de resultados y los recursos necesarios para obtener dichos resultados, fundamentalmente tiempo y dinero. Existe una gran presión sobre los empleados, directivos y empresarios, para dedicar más tiempo y dinero a fin de conseguir los resultados solicitados, tomar decisiones, etc., lo cual no es nada cómodo para la naturaleza humana que reacciona con una gran variedad de síntomas derivados del alto grado de estrés que puede alcanzar.

El estrés laboral se puede definir como un conjunto de reacciones nocivas, tanto físicas como emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo superan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

Cuando las personas reaccionan de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, resolviéndolas objetivamente hablamos de Eustrés o Estrés Positivo en el cual se tienen los recursos para manejarlo, como puede ser la paciencia, la flexibilidad, la seguridad, etc; por el contrario cuando la reacción es negativa debido a las demandas excesivas y falta de recursos para solucionarlas estamos frente al Diestrés o Estrés Negativo el responsable de que generemos emociones negativas.

Como podemos ver el estrés, puede llegar a crear una reacción a nivel biológico, psicológico y social. Para evitar dichas situaciones es necesario adquirir ciertas habilidades con técnicas que se puedan aplicar de manera inmediata en diversas situaciones, para lo cual se requiere de una dirección concreta, usando adecuadamente los recursos de cada persona.

Aquí es donde entra la Programación Neurolingüística, ya que para aprender a salir de esta clase de estrés, cuenta con herramientas que pueden ayudar a manejarlo y reducirlo, ya que de lo contrario el estrés puede terminar con la salud.

Pero, ¿qué es la Programación Neurolingüística (PNL)? es el estudio de nuestros patrones mentales que usamos para codificar información, y por lo tanto nuestra forma de pensar y de actuar. PNL significa que nuestros pensamientos están conformados por el lenguaje, el cual etiqueta con palabras lo que nos rodea, y éstas a su vez, viajan por las neuronas para crear un programa. Cuando

repetimos ciertas palabras con frecuencia, se va convirtiendo este mensaje en un programa, el cual ya instalado produce emociones que dirigen nuestras conductas y nuestras reacciones.

La PNL nos hace mas conscientes del lenguaje que utilizamos, pues este afecta la bioquímica de nuestro cuerpo, nos ayuda a cambiar conductas que nos molestan y nos bloquean para actuar en determinadas situaciones con estrategias y técnicas efectivas y a corto plazo. La PNL estudia el cómo la comunicación verbal y no verbal afecta nuestro sistema nervioso, y por lo tanto, aprender a dirigir nuestra mente mediante una comunicación interna con el buen manejo del lenguaje. También estudia cómo las personas estructuran sus experiencias individuales de la vida, y nos proporciona opciones para mejorar nuestra calidad de vida emocional, familiar, de salud y claro la que en este caso nos concierne, la vida laboral.

Pero ¿cómo surge la PNL?, para dar respuesta a tal cuestión es indispensable mencionar que la PNL como campo definido de investigación, se inicio en Estados Unidos en los comienzos de la década de los setenta, pero sus fundamentos parten de la Teoría Constructivista, la cual define la realidad como una invención y no como un descubrimiento.

Los principales fundadores de la PNL fueron Richard Bandler y John Grinder; pero el término “neurolingüística” fue utilizado antes por Korzybski, dicho término se refiere a dos aspectos: *Neuro*: el cual se relaciona con la mente y su funcionamiento, y *Lingüística*: que es la forma en como las personas expresan sus experiencias.

Estos autores, basaron sus investigaciones en las observaciones que realizaron a un grupo de personas altamente eficaces, entre los que se encontraban Fritz Perls, Virginia Satir y mas tarde Milton Erickson, esto con la finalidad de entender la forma en la que las personas pueden llegar a obtener mejores resultados en cada una de las actividades que deseen.

Harris (1998) explica que a partir de ese momento, diversos autores que surgían de los seminarios de formación de Bandler y Grinder, formaron distintos grupos de investigación y desarrollo, entre ellos se encuentran Robert Dilts, Judith de Lozier, Steve Andreas, Leslie Cameron, Wyalt Woodsmall, Tad James y Antony Robbins, entre otros, quienes han contribuido en la creación de diversas técnicas que enriquezcan cada vez más el desarrollo y la expansión de la PNL.

Para el abordaje de dichos procesos la PNL, se apoya en el modelo de la Gramática Transformacional, el cual considera que las personas son capaces de interpretar y producir nuevos mensajes.

Para ello Bandler y Grinder proponen una serie de estrategias verbales, las cuales consisten principalmente en evitar las generalizaciones, omisiones y

distorsiones siendo indispensable que se unan las tres para obtener un cambio verdadero.

Por esta razón Harris (1998) menciona que la PNL, es mucho más que las partes que la componen, pues ofrece una amplia aproximación holística del desarrollo de eficacia que no siempre es evidente para quienes se concentran exclusivamente en su tecnología específica y característica. La PNL cuenta con estructuras, modelos y técnicas particulares, las cuales permiten conseguir el éxito. Las estructuras y los modelos no son explicaciones completas de la realidad pero actúan como útiles guías para conocer como funcionan las personas. Las técnicas no se pueden utilizar aisladamente pueden ser útiles pero deben establecerse en el contexto de la persona total y de la situación en su conjunto.

Como se puede observar, la PNL es un gran instrumento que nos proporciona las bases para combatir el estrés laboral, por lo que *el presente trabajo propone el manejo de este tipo de estrés utilizando las herramientas de dicha teoría*, ya que por sus efectos resulta ser una vía rápida, económica y productiva para mejorar el desempeño laboral competente.

Para lograr el objetivo planteado, este trabajo se dividió en cuatro capítulos de los cuales, el Primero habla de la descripción y características principales del estrés; el segundo describe los factores y características del estrés laboral específicamente; en el Tercer capítulo se expone la descripción y origen de la Programación Neurolingüística; y finalmente el último capítulo, presenta una propuesta de cómo manejar el estrés mediante la aplicación de Técnicas basadas en la PNL.

# CAPÍTULO 1

## ¿QUÉ ES EL ESTRÉS?

Hoy en día continuamente oímos hablar de estrés, y nosotros mismos decimos experimentarlo sin tener claro en que consiste el mismo, desafortunadamente se ha convertido en un estado general de alerta produciéndose en todos los niveles, en ambos sexos y teniendo repercusiones físicas, mentales y emocionales afectando todos los ámbitos como puede ser la familia, las actividades sociales y/ o laborales, llegando a convertirse en un serio problema para cualquier individuo.

Para enfrentar esta situación, es indispensable entender y reconocer dicha problemática para, posteriormente aprender a manejarla y con ello obtener mejores resultados en todas las actividades que se realicen.

En este capítulo se presenta una visión más detallada acerca del estrés comenzando por sus antecedentes históricos y definición lo cual nos ayudará a comprender cuales podrían ser las causas y los síntomas que se producen a causa del estrés.

### 1.1. ANTECEDENTES.

Para empezar a entender el tema del estrés, es indispensable conocer los antecedentes históricos de esta problemática, para ello Bensabat (1994, citado en Del Ángel y Romero, 2006) menciona que el hombre prehistórico debió ya tener conocimiento de un factor común de pérdida de energía y la sensación de agotamiento que se apoderaba de él como consecuencia de un trabajo pesado, de un temor angustioso, de una exposición prolongada al frío o al calor, después de una inanición, de una pérdida de sangre o de cualquier otra enfermedad.

Sin embargo, la palabra estrés se usó por primera vez en un sentido no técnico en el siglo XIV para referirse a las dificultades, luchas, adversidad o aflicción (Lumsden, 1981). No obstante, su origen se deriva del griego *Springer*, que significa provocar tensión (Skeat, 1958); pero también pudo haber llegado al idioma inglés entre los siglos XII y XVI del término frances antiguo *destresse* que significa ser colocado bajo estrés u opresión. Por consiguiente su forma inglesa original es *Diestress*, pero a través de los siglos a veces perdía el “di” por la mala pronunciación, por lo que en la actualidad, en inglés existen dos palabras *Stress* y *Distress* que tienen significados bastante diferentes, el primero ambiguo y el segundo siempre indica algo desagradable. Por lo tanto, en términos de sus

orígenes *Stress* tiene que ver con la construcción u opresión de algún tipo, y el *Distress* con el estado de esta opresión (Fontana, 1992, en Cruz, 2007).

Durante la Segunda Guerra Mundial y los años siguientes, el estrés preocupó a la cúpula militar y esperaban que la investigación aportara dos tipos de información: en primer lugar como seleccionar a los hombres de combate y que tipo de hombre sería resistente a los estreses. En segundo lugar, cómo deberían entrenarse a las personas para que manejen con efectividad los estreses del combate y sus efectos perjudiciales sobre el bienestar y actuación de los soldados (Lazarus, 2000 en Cruz, 2007)

El fisiólogo belga Frederic (1855; en Hurtado, 2006), expresó que el ser vivo es de una manera tal que toda influencia perturbadora provoca por sí misma una actividad compensadora, destinada a neutralizar o poner remedio a esa perturbación.

En 1940 y 1950, Harold G Wolf escribió sobre el estrés y la enfermedad, y dio énfasis al estrés como un estado dinámico, en el que se dirige la atención hacia la relación entre el organismo y el entorno, la interacción y el feedback. También señaló las consecuencias del estrés a nivel social mencionando que estas se refieren más a fenómenos grupales que individuales. Sin embargo, esto provocó un desacuerdo entre psicólogos y sociólogos sobre el concepto de estrés, debido a que la terminología utilizada para definirlo es caótica, siendo el estrés unas veces el estímulo y otras la respuesta; problema que además se presenta en otros campos.

Ya en la segunda mitad del siglo XIX es cuando comienza a utilizarse el concepto de estrés en el campo de la medicina por un estudioso llamado Claude Bernard, quien se interesó por la influencia que los cambios de ambiente externo del individuo pueden originar en el organismo humano, que como consecuencia de dicha influencia, ponían en funcionamiento ciertos mecanismos que le permitían mantener su propio ajuste. Es decir, un cambio en el medio provocaría desajustes en el equilibrio del organismo humano, el cual los contrarrestaría de alguna manera.

No obstante, el primero en reconocer el estrés fue Hans Selye, un científico que creó el concepto respectivo en su libro *The Sress of Life*, publicado en 1956, en el cual se indica que cuando Selye era estudiante de medicina de la Universidad de Praga en 1925, observó que la mayoría de las personas que se enfermaban, desarrollaban una variedad de síntomas que incluirían malestares y dolores generales, cansancio, recubrimiento de la lengua, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Debido a que signos similares precedían a muchas afecciones diferentes, creyó haber identificado un síndrome de estrés específico previo a la enfermedad que podría analizarse de manera independiente del padecimiento subsecuente. (Alonso, 2002; Hurtado, 2006)

Con lo anterior Selye da paso al o que se conoció como el *Síndrome General de Adaptación (S. G. A.)*, el cual está descrito como un proceso de tres etapas diferenciadas:

1. Alarma
2. Resistencia
3. Agotamiento

## 1.2. CONCEPTO.

No es fácil encontrar una definición generalmente aceptable de estrés. La palabra es utilizada con vaguedad y diferentes personas y grupos le dan distintos significados. Médicos, ingenieros, psicólogos, consultores administrativos y lingüistas, todos la usan de manera distinta partiendo de los supuestos particulares de su propia especialidad.

En la Psicología contemporánea es sin duda uno de los tópicos que mayor atención ha recibido, el cual se ha relacionado estrechamente con el transcurso de la vida y se le ha asignado un papel importante en la determinación de los trastornos mentales e incluso en la enfermedad física. Sin embargo a pesar de su uso generalizado la palabra estrés se usa en forma confusa y con significaciones múltiples pues hay un desacuerdo sobre su definición misma que presenta una considerable vaguedad (Mason y Rutter, 1983; citado en Moreno, 2007).

Dentro de la literatura existe una gran variedad de definiciones por lo que a continuación se mencionarán algunas de ellas.

Comenzaremos con La Organización Mundial de la Salud la cual define el estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción (Slipack, 2006 en Díaz, 2008)

Mackey (1985, en Díaz 2008) indica que el estrés es la combinación de tres elementos: ambiente, pensamientos y respuestas físicas, los cuales interactúan de tal manera que hacen que la persona se sienta ansiosa, colérica o deprimida. Así mismo menciona, que los sucesos del mundo son un resultado directo de los estímulos ambientales y dependen de la cantidad de activación sentida por cada persona debido a las evaluaciones de los sucesos internos y externos.

Posteriormente se encontró que en el año de 1988 se establecieron tres definiciones diferentes entre ellas se encuentra la del autor Meichenbaum (citado en Díaz, 2008) quien define el estrés como un concepto relacional que está mediado cognitivamente, refleja la relación entre la persona y el entorno apreciado como gravoso, que excede a sus recursos y pone en peligro su bienestar.

Otra es la proporcionada por Cooper quien entiende al estrés como un patrón de respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del individuo para el ambiente físico y social, que excede su habilidad para enfrentarse eficazmente, esto es desempeñar actividades, llegando a metas y experimentando satisfacción.

Una más es la aportada por Edwards, quien menciona que el estrés es una cualidad percibida negativamente que surge como resultado de un enfrentamiento inadecuado con recursos del estrés y que tienen consecuencias negativas, salud / enfermedad tanto físicas como mentales.

Por otro lado, Arroba y Kim (1990, citado en Cruz, 2007) hacen una distinción entre presión y estrés y hacen énfasis en la notable diferencia que existe entre ambos, aunque se emplean en la mayoría de las ocasiones indistintamente. La presión es la resultante de todas las demandas que recaen sobre el individuo, el estrés es la respuesta a un nivel de presión inapropiado.

Los Sociólogos contemporáneos han tendido a preferir el término *strain* en lugar de stress, utilizándolo para describir formas de distorsión o de desorganización. Consideran que tumultos, pánicos y otros trastornos sociales, como la incidencia elevada de suicidio, crimen y enfermedad mental, son consecuencia del estrés (strain) a nivel social; se refieren más bien a fenómenos de grupo que a fenómenos a nivel psicológico individual (Lazarus y Folkman, 1991; citado en Moreno, 2007)

Buendía (1993, citado en Flores, 2007) menciona que dicho término proviene del campo físico el cual indica ciertas fuerzas aplicada a un objeto (mental) y que lo llevan a un sitio de rotura o desintegración.

Por su parte, Benítez y Moreno (2007) retoman otras definiciones como la de Engel, quien define el estrés como todo proceso originado tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona que implica un apremio de exigencia sobre el organismo y cuya resolución o manejo requiere el esfuerzo de los mecanismos psicológicos de defensa, antes de que sea activado ningún otro sistema.

Thomas Colmes en su definición menciona al estrés como un acontecimiento-estímulo que requiere una adaptación por parte del individuo, que le exige de forma inusual o extraordinaria un cambio en su modo de vida habitual.

De acuerdo con el Diccionario Usual de Larousse, estrés se refiere al agotamiento físico general producido por un estado nervioso, conjunto de alteraciones que aparecen en el organismo al estar sometidos a una agresión física, patológica o psíquica.

Papalia (1997) define al estrés como la respuesta fisiológica y psicológica del organismo ante las exigencias que se le hacen.

Cruz (2001, citado en Díaz 2008) refiere que el estrés es el comportamiento heredado, defensivo y/o adaptativo con una activación específica neuro-endocrina ante el estresor amenazante.

Por su parte, Buceta (2001) afirma que el estrés es una respuesta del organismo ante demandas internas o externas que resultan amenazantes, que movilizan los recursos filológicos y psicológicos, sin embargo, el exceso de estrés puede perjudicar el rendimiento y la salud de las personas, formando uno de los principales factores de riesgo de las enfermedades más graves. Dentro de la misma línea, Valadez y Landa (2002) concuerdan con el hecho de que el estrés puede ser considerado como una reacción al medio ambiente, además, añaden que cuando no nos sentimos capaces de enfrentar una situación se responde de manera negativa (Flores, 2007)

Para Hurtado (2006) el estrés es la respuesta del cuerpo a condiciones externas que perturban el equilibrio emocional de la persona. El resultado fisiológico de este proceso es un deseo de huir de la situación que lo provoca o confrontarla violentamente, dejando claro que en esta reacción participan casi todos los órganos y funciones del cuerpo.

Como se puede observar existen diversas definiciones tomando en cuenta el estímulo, la respuesta o el estímulo-respuesta dando una gama amplia de lo que se pretende definir, pues no todos los autores se ponen de acuerdo al interpretar dicho tema, pues es relativamente complicado por la variedad de circunstancias que se desarrollan dentro, no solo médicas sino también sociales.

Tomando en cuenta las definiciones revisadas, el presente trabajo retoma la postura de Lazarus y Folkman (1986, citado en Flores, 2007) al referirse al estrés como una relación entre el individuo y el ambiente, en donde este último puede ser evaluado como amenazante cuando las demandas del ambiente sobrepasan sus recursos para afrontarlo, sin embargo es importante señalar que este proceso no siempre resulta negativo para el sujeto puesto que en algunas ocasiones contribuye a la realización de actividades.

### 1.3. TIPOS DE ESTRÉS.

Durante los años en los cuales se concluyeron las diferentes definiciones, se llegó a la idea de que existía una clasificación del estrés determinando parámetros muy importantes para la salud de las personas; así se desarrollaron los dos tipos de estrés que actualmente se conocen, el Eustres y el Distres.

Al respecto de esta división, Selye comenta que dentro del concepto general del estrés, debemos distinguir entre la variedad desagradable o dañina, llamada mal estrés y el buen estrés. En ambos casos, el cuerpo prácticamente



sufre las mismas respuestas no específicas a los varios estímulos positivos o negativos que influyen en éste. No obstante, el hecho de que el estrés benéfico provoca menos daño que el malo, demuestra en forma gráfica en que uno lo acepta, finalmente determina si uno se puede adaptar de manera satisfactoria al cambio (Hurtado, 2006)

Así, diversos autores como Weis (1992); Benitez y Moreno (2007); Hurtado (2006); Vázquez (2007); Campos (2006); Flores (2007) refieren que dentro de lo que denominamos estrés aparecen dos clases: el Eustres y el Distrés los cuales se describirán a continuación:

**EUSTRES:** Es cuando el organismo responde armónicamente respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos de la persona, es decir, cuando la energía de reacciones ante los estresores se consume biológica y físicamente, así podemos decir que estamos en la presencia del estrés bueno o positivo el cual constituye con frecuencia una alternativa frente al aburrimiento e indiferencia funcionando como fuente de energía para llevar a cabo acciones, es el tipo de estrés al cual le debemos todo progreso personal, gracias a él logramos subir peldaños cada vez mas altos en el desarrollo personal, es decir de alguna manera incrementa la motivación, pues la magnitud es tolerable y normal, provoca la respuesta productiva ante los requerimientos del ambiente, la mayoría de las ocasiones, las respuestas del organismo se hacen en armonía con la mayor naturalidad y sin consecuencias, ya que están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto. La alegría, el éxito, el amor, el afecto, el trabajo creador, un momento tranquilo, una reunión agradable, son otros tantos ejemplos de buen estrés, estimulante, alentadores, fuente de bienestar, de felicidad o de equilibrio, sin embargo, lo que para una persona puede resultar placentero para otra puede producir el efecto contrario, de esta manera si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de cada persona, el estrés tendrá a disminuir y se podrán ver signos positivos, estimulantes que van a permitir hacer progresos en cualquier ámbito.

**DISTRES:** Es cuando estamos en presencia de lo que podemos llamar estrés malo o negativo, aquí, el organismo no responde en forma suficiente a los estresores, o responde en forma exagerada, ya sea en el plano biológico, psicológico o físico paralizando al individuo cuando este se registra en un nivel muy alto, puede ser el responsable de que se generen emociones negativas, y en ocasiones puede finalizar en enfermedad. Las respuestas exigidas por una demanda intensa, prolongada y excesiva, superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo. Este término se emplea para referirse a las situaciones en las que el organismo no dispone de recursos de dominio psicológico o biológico para enfrentar la amenaza o estímulo aversivo, con lo que se pone en peligro el equilibrio energético del organismo. Los efectos del Distrés se reflejan en la disminución de la motivación, así como de la capacidad física del individuo, incrementando la posibilidad de errores y consecuentemente de accidentes. La tristeza, la pena, el fracaso, las malas noticias, la enfermedad, las coacciones, la carencia de libertad, las frustraciones son otros tantos casos de

estrés negativo, fuentes de desequilibrio, de alteraciones psicosomáticas y de enfermedades de adaptación. De esta manera, se va a producir lo que Selye llamó el *Síndrome General de Adaptación* (S. G. A.).

Hasta llegar a la enfermedad de adaptación o enfermedad psicosomática por Distrés, el sistema deberá pasar por un proceso de tres etapas diferenciadas (Mancipe y Cols. 2005; Campos, 2006; Casuso, 2008; Horta, 2007;) estas son:

**A.- Alarma:** Se presenta en toda persona cuando el organismo percibe un agente que identifica como nocivo. En esta etapa de alarma se da una respuesta inicial de adaptación presentando diferentes síntomas y movilizando defensas para responder a la posible amenaza. Aquí las glándulas suprarrenales liberan las hormonas asociadas al estrés como el cortisol, que aumenta la energía y acelera las reacciones del cerebro, permitiendo hacer frente a la situación de una forma más eficaz como parte de la reacción de lucha o huida.

**B.- Resistencia:** La anterior fase no puede mantenerse por mucho tiempo y da lugar a la etapa de resistencia, en la cual el organismo busca adaptarse al agente nocivo; también denominado estresor; y desaparecen los síntomas iniciales, así las respuestas físicas de la etapa anterior se suman al desafío al que se ve sometido el sistema inmunitario y disminuye la capacidad de respuesta debido a la fatiga que se produce por las glándulas del estrés.

**C.- Agotamiento:** Si el estresor continúa de manera crónica, finalmente el organismo ingresa en la etapa de agotamiento donde reaparecen los síntomas y se produce una ruptura de los procesos de recuperación, produciéndose una disminución progresiva en el organismo, la cual conduce a un estado de deterioro que se caracteriza por la presencia de fatiga, ansiedad y depresión, síntomas que pueden aparecer de manera simultánea o individual, siendo incluso posible que el proceso culmine con la muerte.

Por su parte Cofer y Appley (1964, citado en Moreno, 2007) señalaron correctamente que el término estrés se había apropiado de un campo previamente compartido por varios conceptos, entre los cuales se incluían la ansiedad, los conflictos, la frustración, los trastornos emocionales y los traumas.

## 1.4 . CAUSAS QUE ORIGINAN EL ESTRÉS.

El estrés y sus efectos son una de las causas de enfermedad más comunes en la sociedad. El estrés puede tener varias causas La mayoría de las cuales provienen de nuestras decisiones o de los patrones de conducta que podemos cambiar.

En un principio, se trata de una respuesta normal del organismo ante las situaciones de peligro. En respuesta a las situaciones de emboscada, el organismo se prepara para combatir o huir mediante la segregación de sustancias como la Adrenalina, producida principalmente en unas glándulas llamadas suprarrenales ó adrenales (llamadas así por estar ubicadas adyacentes al extremo superior de los riñones). La adrenalina se disemina por toda la sangre, y es percibida por receptores especiales en distintos lugares del organismo, que responden para prepararse para la acción. En situación de estrés, el cerebro envía señales químicas que activan la secreción de hormonas las cuales inician una reacción encadena en el organismo: el corazón late más rápido y la presión arterial sube; la sangre es desviada de los intestinos a los músculos para huir del peligro; y el nivel de insulina aumenta para permitir que el cuerpo metabolice más energía.

Cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés, esto incluye tanto situaciones positivas (el nacimiento de un hijo, matrimonio) como negativas (pérdida del empleo, muerte de un familiar). El estrés también surge por irritaciones menores, como esperar demasiado en una fila o en el tráfico, recordemos que situaciones que provocan estrés en una persona pueden ser insignificantes para otra (Alonso. 2002)

En sus escritos, Lazarus (2002, citado en Díaz 2008) indica que el estrés es lo que hace que el estímulo sea estresante y depende en cierto grado de las características de la persona expuesta al mismo, lo que nos conduce a las respuestas individuales, generando la diversidad de las respuestas de los individuos ante idénticos estímulos, por lo que siempre hay variaciones entre una persona y otra (por edad, sexo, nivel económico, cultural, etc.)

Lo crucial para la respuesta del estrés, es el significado elaborado por una persona ante el suceso, a menudo la importancia de la nueva experiencia es idéntica a la evaluación de la experiencia anterior. Estas interpretaciones se hacen con base en valores, metas y creencias personales, debido a que la mente de la persona trabaja evaluando la importancia o significado de lo que está sucediendo y lucha para manejar el estrés para obtener su bienestar y salud física.

Cuando los recursos de la persona son mayores y/o exceden a las demandas del medio que se presentan y son usados, hay una situación carente de estrés, porque las demandas han sido satisfechas, pero si la demanda exterior es superior a los recursos del individuo, ya no se habla de estrés, sino mas bien de un trauma, ya que la persona se siente indefensa para manejar las demandas a las que está expuesta lo que le trae sentimientos de pánico, desesperanza y depresión.

Una persona se encuentra estresada cuando percibe o si una situación le impide o pone en peligro el cumplimiento de compromisos o de una meta importante; el grado de estrés, también se encuentra vinculado con el grado de intensidad del compromiso con las creencias y las experiencias.

Podemos considerar que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción estresante son situaciones variables como por ejemplo dentro del ámbito laboral, afrontando problemas externos que de una u otra forma ponen en desequilibrio el bienestar social, mental y de salud del individuo (Hurtado. 2006).

Si tomamos al estrés como un proceso debemos entender que se inicia con la presencia de un conjunto de demandas ambientales que recibe la persona, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de ataque. Cuando esta demanda es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se tienen, se van a desarrollar una serie de reacciones para adaptarse al medio.

Muchas veces ansiedad y estrés se usan como sinónimos, entendiendo en ambos casos un mismo tipo de reacción emocional, caracterizada por la alta activación fisiológica. Sin embargo, existen diferencias entre ambos fenómenos. El estrés es un proceso más amplio de adaptación al medio. La ansiedad es una reacción emocional de alerta ante una amenaza, es decir, dentro del proceso de cambios que implica el estrés, la ansiedad es la reacción emocional más frecuente (Cano, 2002).

Así, como menciona González (2003, citado en Horta, 2007) la forma de vivir las emociones sigue siendo la fuente principal interna que provoca estrés en las personas. En las emociones radica parte del misterio de la estimulación interceptiva, que provoca tensión. Las tensiones de orden emocional son las que se acumulan y pueden dañar y agotar al organismo hasta llevarlo a enfermar. Las emociones no pueden entenderse sin su componente contextual, la presión social, la forma de vida, la manera de entender lo que sucede, van moderando el propio estrés.

Todas las actividades ya sean físicas, o psíquicas son potencialmente factores de estrés, por lo que se encuentran en la literatura diversos factores que corresponden a ser las causas más frecuentes del estrés (Spector, 2002):

### ***Factores Psicosociales***

- La frustración y la ansiedad
- La insatisfacción, tedio, el miedo, agotamiento por cansancio.
- Factores de contrariedad.
- Los celos, la envidia, decepción y la timidez.
- La impresión de no haber logrado el éxito, o el éxito brusco.
- Darle vueltas al asunto.
- Emociones intensas.
- La muerte o enfermedad de algún pariente cercano.
- El fracaso, la quiebra.
- Preocupaciones materiales y profesionales.

- Problemas afectivos y conyugales, como el divorcio o la viudez.

### ***Factores Físicos***

- El medio ambiente como la luz, el ruido, el calor, etc.
- Mudanza de domicilio.
- Promoción profesional.
- Agotamiento, cansancio físico, fatiga, insomnio.
- Hambre y enfermedad.
- Cambios climáticos repetidos, frío calor.
- Trabajo de noche.

### ***Factores Biológicos***

- Alimentación.
- Exceso de sal.
- Exceso de grasa.
- Exceso de azúcar.
- Exceso o insuficiencia de proteínas.
- Exceso de tabaco, café y alcohol.
- Alimentación pobre en vitaminas y minerales.

Finalmente, Cruz (2001) menciona que el estrés se da por tres estresores principales:

1. ***Físicos***: afectan principalmente al cuerpo, como los cambios extremos de temperatura, la contaminación ambiental, un choque eléctrico o ejercicio prolongado.
2. ***Psicológicos***: son las amenazas atribuibles a la reacción interna de la persona, pensamientos, sentimientos, y preocupaciones acerca de las amenazas percibidas. La amenaza involucra la interpretación que hace la persona de un determinado suceso.
3. ***Psicosociales***: son los que provienen de las relaciones sociales, generalmente por aislamiento o excesivo contacto (hacinamiento).

## 1.5 SINTOMAS DEL ESTRÉS.

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de

reacción. Así, cuando la respuesta del sistema nervioso autónomo, el cual dispone el cuerpo para la acción, entra en juego sucede lo siguiente:

1. El hipotálamo (ubicado en el cerebro) estimula la hipófisis para liberar hormonas que activan las glándulas suprarrenales.
2. Estas liberan tres tipos de hormonas: Adrenalina, Noradrenalina y Cortisol.
3. La Adrenalina y el Cortisol proporcionan al organismo una fuente de energía para hacer frente a una situación y la Noradrenalina estimula las terminales nerviosas e inicia en el organismo un estado de alerta.
4. El efecto combinado de las tres hormonas da lugar a las siguientes reacciones:
  - a) La glucosa y las grasas se vierten en el flujo sanguíneo para proporcionar energía.
  - b) Las endorfinas (calmantes naturales del dolor) se vierten en la sangre para retardar la sensación de malestar.
  - c) El pulso se acelera, los latidos del corazón se intensifican y la presión sanguínea aumenta. Estos cambios aceleran el flujo de sangre oxigenada hacia los músculos.
  - d) La sangre rica en oxígeno se desvía desde donde no es necesaria con urgencia hacia los músculos de todo el cuerpo.
  - e) El aporte de sangre a los capilares en la superficie de la piel se reduce, razón por la cual ésta adquiere un tono pálido.
  - f) Funciones corporales no esenciales, como las reacciones del sistema inmunitario y la digestión, disminuyen o se interrumpen temporalmente. Estos cambios permiten al cuerpo destinar todos sus recursos para hacer frente a la amenaza.
  - g) La respiración se acelera al tiempo que los pulmones absorben el oxígeno, y se liberan más glóbulos rojos para transportar a todo el cuerpo esa cantidad extra de oxígeno.
  - h) Los músculos se tensan preparándose para la acción.
  - i) La piel empieza a sudar para reducir la temperatura corporal mientras se lleva a cabo una actividad muscular continuada.
  - j) Los sentidos entran en una actividad de alerta, las pupilas se dilatan y el oído se agudiza.

Pasado el momento de estrés, el sistema nervioso parasimpático, encargado del mantenimiento y el restablecimiento, entra en acción y libera una sustancia química llamada Acetilcolina que relaja el cuerpo al disminuir el ritmo cardiaco, estimular la salivación para facilitar la digestión y reducir la cantidad de aire que absorben los pulmones (Horta, 2007).

Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. Vásquez (2007) clasifica los síntomas del estrés en tres categorías principales:

#### **A.- Síntomas Psicológicos:**

- Falta de concentración.
- Mala memoria.
- Miedos y ansiedad.
- Depresión y otros trastornos del estado de ánimo.
- Irritabilidad.
- Inquietud.
- Sensación de una muerte inminente.
- Baja autoestima.
- Facilidad de distracción.
- Enfado.
- Culpabilidad.
- Desconfianza.
- Sentimiento fácil de frustración.
- Pérdida de motivación y miedo al fracaso.

#### **B.- Síntomas Físicos:**

- Dolores de cabeza.
- Presión sanguínea alta o ritmo cardíaco acelerado.
- Sudores.
- Presión en el pecho.
- Dificultades respiratorias.
- Hiperventilación.
- Temblores.
- Tics nerviosos.
- Sequedad de la boca y garganta.
- Apatía y cansancio.
- Insomnio.
- Diarrea y dolores estomacales.
- Disminución de la libido.
- Obesidad o pérdida de peso.
- Rechinido de los dientes.
- Dolores de espalda o cervicales.
- Propensión a caer enfermo.
- Palpitaciones, latidos fuertes o sensación de sobresalto.
- Tensión o rigidez muscular.
- Alteraciones de la piel.
- Ardor o acidez de estómago.
- Osteoporosis y fracturas óseas.

### **C.- Síntomas Conductuales:**

- Adicción o reanudación de la adicción al alcohol, las drogas o el tabaco.
- Consumo excesivo de cafeína.
- Impulsividad.
- Comportamiento agresivo.
- Ingestión excesiva de alimentos.
- Conflictos relacionales.
- Descenso de la actividad.
- Aislamiento social, evitar personas o lugares.
- Reparición o agravamiento de fobias.
- Abandono de las responsabilidades.

Si se percibe la presencia de estos signos o síntomas con mayor frecuencia, o de forma más aguda que antes, es posible que se esté experimentando niveles de estrés más elevados de lo normal.



# **CAPÍTULO 2**

## **ESTRÉS LABORAL**

El trabajo es una actividad productiva que realizan las personas aportando recursos propios como energía, habilidades y conocimientos para la obtención de algún tipo de compensación material y/o psicosocial (Guillen, 1999, en Díaz, 2008). Es una actividad fundamental y necesaria por la cual se obtiene una remuneración económica básica para la supervivencia desafortunadamente, en ocasiones, se convierte en una actividad que conlleva a desastres físicos, intelectuales y emocionales.

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

### **2.1 CONCEPTO.**

El Estrés afecta la parte física y Psicológica del individuo, quien de la noche a la mañana pierde su sentido de tranquilidad y de bienestar, traduciendo esto, en una variante de enfermedades que resultan perjudiciales para la persona como trabajador así como para la organización en que presta su servicio.

Las investigaciones acerca de la influencia del Estrés Laboral sobre la productividad comenzaron por los años 50, respondiendo al interés suscitado por los contextos laborales del estrés, especialmente a los costes económicos tanto para los individuos como para las organizaciones. Ya para los años 60 y 70 se reconoce un nuevo interés académico, sindical e institucional, por profundizar en la salud en el trabajo, con un impulso, ya no solo de optimización del recurso humano en aras de un incremento en los niveles de acumulación de las ganancias, sino en un interés por la persona, es decir en el trabajador. Así, en los últimos años se extendió entre la dirección de empresa la idea de que el mejor capital de que disponía era el empleado y, por tanto, que había que cuidarlo (Moreno, 2007).

Para Hurtado (2006) el estrés es una enfermedad que puede causar variantes en la salud de las personas, no solo se puede tomar como un estimulante de la vida cotidiana, sino, como un verdadero problema que se presenta en nuestra sociedad.

Si se aplica el concepto de estrés al ámbito del trabajo, Campos (2006) entre otros autores coinciden en que este se puede definir como un desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo, el cual es generado por una serie de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de algunos estresores los cuales pueden llegar hasta afectar la salud del trabajador.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) define el estrés laboral como una enfermedad que es un peligro para la economía de los países industrializados y en vías de desarrollo disminuyendo la productividad, de igual manera afecta la salud física y mental de los trabajadores (Slipack, 2006 citado en Díaz, 2008).

En la guía de Salud Laboral (2005, citada en Horta, 2007) se comenta que el estrés laboral es una reacción emocional y psico-fisiológica ante aspectos nocivos del trabajo, del ambiente y de la organización del trabajo. Es un estado caracterizado por elevados niveles de alarma, angustia y a menudo con sentimiento de impotencia, incapacidad para controlar la situación en el sentido de cambiarla o adaptarse. Con relación a los efectos del estrés laboral sobre la salud del trabajador se dice que cuando se está expuesto a varios factores de estrés se experimentan reacciones inevitables y que por su intensidad y frecuencia son críticas; recordando que las experiencias individuales tienen un papel importante en el conocimiento del estrés laboral, ya que tienen una combinación de una situación particular y de un individuo determinado, con sus características específicas, expectativas pasadas, actitudes, aptitudes y sus propios sentimientos, que pueden dar como resultado una falta de equilibrio que induzca el estrés.

El concepto de estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío, pero estos conceptos no son iguales. El desafío nos vigoriza psicológicamente y físicamente, y nos motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar nuestro trabajo. Cuando nos encontramos con un desafío nos sentimos relajados y satisfechos. Entonces el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo. Probablemente a la importancia del desafío en nuestra vida de trabajo refieren los que dicen que un poco de estrés es bueno. Pero como comenta Peiró (2005) los efectos del estrés varían según los individuos y la sintomatología e incluso las consecuencias del estrés son diferentes en distintas personas.

No todos los trabajadores reaccionan de la misma forma, por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de un determinado empleado, el estrés tendrá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo, de lo contrario ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional.

## 2.2 TIPOS DE ESTRÉS.

En relación con el tipo de estrés que surge en trabajo Alonso, (2002); menciona que se conoce la existencia de dos tipos de estrés laboral: Estrés Agudo y Estrés Crónico, cada uno con sus propias características, síntomas, duración y distinto tratamiento, veamos cada uno de ellos.

**El Estrés Agudo:** Es la forma de estrés mas común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y las presiones del próximo futuro. El estrés agudo es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador y puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión, dolor de estómago y otros síntomas.

Puesto que es breve, el estrés agudo no tiene tiempo suficiente para producir las grandes lesiones asociadas con el estrés crónico. Los síntomas más comunes son:

- Desequilibrio emocional: una combinación de ira o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés.
- Problemas musculares: entre los que se encuentra el dolor de cabeza tensional, el dolor de espalda, el dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que producen contracturas y lesiones en tendones y ligamentos.
- Problemas digestivos: con molestias en el estómago o en el intestino, como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome del intestino irritable.
- Manifestaciones generales transitorias: como elevación de la presión arterial, taquicardia, sudoración de las palmas de las manos, palpitaciones cardíacas, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad respiratoria y dolor torácico.

El estrés agudo puede aparecer en cualquier momento de la vida de todos los seres humanos, es fácilmente tratable y tiene una buena respuesta al tratamiento.

**El Estrés Crónico:** Es aquel que se presenta de manera recurrente cuando una persona es sometida a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no evite esa problemática el estrés no desaparecerá. El estrés crónico lleva consigo una serie de cambios fisiológicos observables, por ejemplo: las pupilas se dilatan para ver mejor, el oído se agudiza, los músculos se tensan para responder al desafío, la sangre es bombeada más rápido de lo normal hacia el

cerebro para aumentar la llegada del oxígeno a las células y favorecer los procesos mentales que están ocurriendo. La frecuencia cardíaca y la respiración aumentan gradualmente, las manos y pies se pueden percibir como fríos y sudorosos. También conlleva un agotamiento de tipo psicológico que al mismo tiempo es responsable de enfermedades de tipo adaptativo, por lo que los periodos largos de estrés pueden ser la causa de algunas enfermedades como artritis reumatoide, migrañas, calvicie, asma, tics nerviosos, salpullidos, impotencia sexual, irregularidades de menstruación, colitis y fuertes dolores de espalda. El estrés crónico se puede presentar cuando existen las siguientes situaciones:

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

### 2.3 FACTORES PSICOSOCIALES QUE INCIDEN EN EL ESTRÉS LABORAL.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente psicológico laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto de estrés. Tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados el medio ambiente de trabajo en conjunto con el estilo de vida provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos. Por ello la importancia de sus estudios desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día, estos estudios deben incluir tanto los aspectos fisiológicos y psicológicos, como también los efectos de los modos de producción y las relaciones laborales (Del Ángel y Romero, 2006).

Las actuales tendencias en la producción de la seguridad e higiene en el trabajo incluyen no solamente los riesgos físicos, químicos y biológicos de los ambientes laborales, sino también los múltiples y diversos factores psicosociales inherentes a la empresa y la manera como influyen en el bienestar físico y mental del trabajador.

Estos factores consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente laboral, la satisfacción laboral y las condiciones de la organización por

un lado y por otra parte las características personales del trabajador, sus necesidades, su cultura, sus experiencias y su percepción del mundo.

Los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas (Rodríguez 2007).

En la actualidad se producen acelerados cambios tecnológicos en las formas de producción que afectan consecuentemente a los trabajadores en sus rutinas de trabajo, modificando su entorno laboral y aumentando la aparición o el desarrollo de enfermedades crónicas por estrés.

Autores como Campos (2006); y más concuerdan que algunos de los principales factores psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia de estrés laboral son los que se mencionan a continuación:

### **1. Desempeño Profesional:**

- Trabajo de alto grado de dificultad.
- Trabajo con gran demanda de atención.
- Actividades de gran responsabilidad.
- Funciones contradictorias.
- Creatividad e iniciativa restringidas.
- Exigencia de decisiones complejas.
- Cambios tecnológicos intempestivos.
- Ausencia de plan de vida laboral.
- Amenaza de demandas laborales.

### **2. Dirección:**

- Liderazgo inadecuado.
- Mala utilización de las habilidades del trabajador.
- Mala delegación de responsabilidades.
- Relaciones laborales ambivalentes.
- Manipulación o coacción del trabajador.
- Motivación deficiente.
- Falta de capacitación y desarrollo del personal.
- Carencia de reconocimiento.
- Ausencia de incentivos.
- Remuneración no equitativa.
- Promociones laborales aleatorias.

### **3. Organización y Función:**

- Prácticas administrativas inapropiadas.
- Atribuciones ambiguas.
- Desinformación y rumores.
- Conflicto de autoridad.
- Trabajo burocrático.
- Planeación deficiente.
- Supervisión punitiva.

### **4. Tareas y Actividades:**

- Cargas de trabajo excesivas.
- Autonomía laboral deficiente.
- Ritmo de trabajo apresurado.
- Exigencias excesivas de desempeño.
- Actividades laborales múltiples.
- Rutinas de trabajo obsesivo,
- Competencia excesiva, desleal o destructiva.
- Trabajo monótono o rutinario.
- Poca satisfacción laboral.

### **5. Medio Ambiente de Trabajo:**

- Condiciones físicas laborales inadecuadas.
- Espacio físico restringido.
- Exposición a riesgo físico contante.
- Ambiente laboral conflictivo.
- Menosprecio o desprecio al trabajador.
- Trabajo no solidario.

### **6. Jornada Laboral:**

- Rotación de turnos.
- Jornadas de trabajo excesivas.
- Duración indefinida de la jornada.
- Actividad física corporal excesiva.

### **7. Empresa y Entorno Social:**

- Políticas inestables de la empresa.
- Ausencia de corporativismo.
- Falta de soporte jurídico por la empresa.
- Intervención y acción sindical.
- Salario insuficiente

- Carencia de seguridad en el empleo.
- Subempleo desempleo en la comunidad.
- Opciones de empleo y mercado laboral.

Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de las circunstancias de su vida privada, de sus elementos culturales, su nutrición, sus facilidades de transporte, la vivienda, la salud, la seguridad en el empleo, los problemas económicos, legales, y familiares.

Los **Conflictos Familiares y Problemas Conyugales**, muchas veces son originados como resultado de su propia evolución familiar y otros ocasionales o imprevistos, Ogliastrì (2007) y otros coinciden en que estos se pueden presentar por las siguientes razones:

- Nacimiento de los hijos
- Escolarización
- Abandono del hogar por parte de los hijos
- Jubilación.
- Enfermedad o muerte de la pareja o de los hijos.
- Cuidado de niños pequeños o personas mayores.
- Separación de la pareja.
- Cambio de residencia.
- Familias con doble ingreso
- Demandas de los puestos.
- Horarios de trabajo amplios,
- Viajes constantes.
- Compatibilidad de horarios.
- Mayores responsabilidades
- Menos tiempo libre
- Mas presión
- Acumulación de tareas domésticas y laborales.
- Sentimientos de culpa.

Dentro de los **Factores Económicos** externos Cruz (2007) menciona que se encuentran:

- Fracazos comerciales.
- Desproporción entre ingresos y gastos extraordinarios.
- Deudas.
- Pobreza.
- Necesidad de asistencia social.
- Un segundo empleo

Finalmente, este autor menciona los **Factores Sociales** externos dentro de los cuales se presenta:

- Malas relaciones interpersonales.
- Aislamiento social.
- Hacinamiento o malestar por aglomeración de personas.
- Oposición y discriminación social de la mujer.
- Conflictos étnicos, raciales, religiosos o políticos.
- Migraciones y exilios masivos.
- Carencia de derechos humanos y civiles.
- Falta de libertad y de participación en el poder.
- Asimilación de un nuevo idioma o cultura.

Generalmente los factores estresantes adoptan formas diversas, pero todos tienen algo en común, crear estrés o el potencial de estrés cuando alguien los percibe como una existencia que quizá exceda la capacidad de responder de esa persona.

Existen por lo menos dos variables que ayudan a determinar el grado en el que cualquier estresor provoca una respuesta de estrés: el medio ambiente en el cual se presenta y las características personales del individuo. Mc Lean (1976, citado en Cruz, 2007) ha designado a estos dos factores como: contexto y vulnerabilidad.

**El Contexto:** se refiere al ambiente social y físico del estresor, puede ser algo tan amplio como la economía nacional o tan específico como el estilo gerencial del jefe inmediato.

**La vulnerabilidad:** se refiere a las características individuales de edad, sexo, rasgos de personalidad y predisposiciones emocionales.

## 2.4 TIPOS DE PERSONALIDAD.

El perfil psicológico juega un papel importante en el modo de reacción ante el estrés, pues condiciona el grado, la forma de dominio de éste y las posibilidades de ajuste de las respuestas psicológicas y biológicas (Bensabat y Selye 1994, citado en Díaz, 2008). Cualquiera que sean los rasgos de personalidad que conduzca a las personas a experimentar estrés, pueden incrementar el riesgo de desencadenar algún tipo de enfermedad.

A continuación se enlistan según Flores, (2007), cuatro tipologías de personalidad que se manifiestan en ciertos individuos y por tanto reaccionan de manera diversa y con distintos niveles de estrés:



**Personalidad tipo A:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica que se manifiesta en ciertas personas con interés desmesurado por la perfección y por el logro de metas elevadas, una implicación muy profunda con su profesión, hasta el punto de considerar el trabajo como el centro de su vida, dejando de lado a la familia y sacrificando sus lazos afectivos, teniendo grandes esfuerzos, presentando incapacidad para relajarse.

Éste no es un rasgo estático de personalidad, sino un estilo de comportamiento con el que las personas responden habitualmente ante las situaciones y circunstancias que les rodean de forma excesiva.

Estas personas, son extrovertidas, activas, enérgicas, competitivas, ambiciosas, impulsivas, agresivas, impacientes y diligentes, lo cual los hace ser más sensibles al estrés, ya que a la menor provocación o contrariedad que se les presente se tornan irritables y pueden tener un exceso de cólera desproporcionado al factor estresante. Estas conductas aparecen ya que viven bajo una constante tensión por la competición que llevan con su medio ambiente, son perfeccionistas, siempre tendiendo a hacer más y mejor que los otros, además siempre andan con prisas preocupados por el tiempo están siempre pendiente del reloj porque nunca encuentran tiempo suficiente para hacer todo lo que quisieran, por lo cual están más presupuestas a presentar patologías cardiovasculares, hipertensión arterial, angina de pecho, infarto al miocardio, hemorragia cerebral, colesterol, úlceras, obesidad y problemas nerviosos.

**Personalidad tipo B:** Es una personalidad de tipo intermedio, es decir de un comportamiento ideal, ya que no tienen urgencia de tiempo, no realizan más de una tarea a la vez y solo se ocupan de ellas en horarios de trabajo. Son capaces de disfrutar el ocio y no sienten culpa cuando están relajados. Estas personas saben delegar las tareas, cargos o responsabilidades por lo que no las acumulan. Son capaces de negarse a las demandas de los demás. Aspiran a un buen resultado de su trabajo sin exigencias perfeccionistas, ya que no se preocupan por sus tareas más allá de lo necesario. Se comprometen con la empresa, pero sin esclavizarse y por lo general asumen las tareas con eficiencia. No se auto seleccionan para cargos y profesiones de gran estrés, pues no son ambiciosos en demasía ni exageradamente competitivos. Tampoco necesitan afirmarse mediante el éxito permanente ni por cogniciones de control del ambiente. No son hostiles ni desconfiados más de lo necesario, ya que no son personalidades que se sientan amenazadas ni desconfiadas en su autoestima. No presentan hiperactividad motora y tiene menor reactividad fisiológica y cardiocirculatoria ante situaciones de estrés.

**Personalidad tipo C:** Hace referencia a una tipología de personalidad característica de introversión, debido a que este tipo de personas interiorizan sus reacciones del estrés. Aparentemente aparecen con actitudes y conductas apacibles, resignadas, de poca agresividad, pero solo son falsas señales ya que sufren en silencio, por lo que están más predispuestas a problemas de depresión,

reumas, infecciones, reacciones alérgicas, pueden ser propicios al cáncer porque tienen a un nivel muy bajo las defensas inmunitarias.

**Personalidad tipo D:** Esta tipología se divide en tres subtipos, estos son: D1 la cual se cree que está determinada genéticamente, la persona actúa calmada, imperturbable y habitualmente represor del estrés, pero al mismo tiempo sentirse deprimido o enfermo. Tipo D2 la persona actúa expresando el estrés de forma inmediata, puede adquirir depresión, cólera, adoptar otras formas de variables de comportamiento, así como cometer crímenes. Subtipo D3 la persona puede presentar enfermedades, tener pensamientos suicidas o puede ser un delincuente juvenil, debido a que el estrés lo transforma a su conveniencia.

Independientemente de las tipologías, algunas personas pueden ser más proclives a tener efectos negativos de estrés, para ellas constituye un cambio importante el aprender a concentrarse en pequeñas cosas de la vida y tratar de moderar las ambiciones y rebajar las expectativas, así como templar sus aspiraciones.

Así, el estrés laboral surge como el desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo. Al parecer, el estrés y la actividad profesional van ligadas ya que es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan los grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan (Alonso, 2002):

### **1) Trabajo apresurado**

- Obreros en líneas de producción mecanizadas.
- Cirujanos.
- Artesanos.

### **2) Peligro constante**

- Policías, mineros, soldados, bomberos.
- Boxeadores, toreros
- Alpinistas, buzos, paracaidistas.

### **3) Riesgo vital**

- Personal de aeronavegación civil.
- Choferes urbanos y de transporte foráneo.
- Choferes de pilas de gas.

#### **4) Alta responsabilidad.**

- Rectores
- Médicos.
- Políticos.

#### **5) Confinamiento**

- Trabajadores petroleros en plataformas marinas.
- Marinos
- Vigilantes, guardias, custodios, celadores.
- Personal de centros nucleares o de investigación.
- Médicos, enfermeras.

#### **6) Riesgo económico**

- Gerentes.
- Contadores.
- Ejecutivos financieros
- Agentes de bolsa de valores.

Hidler (1998, citado en Díaz, 2008) expone que algunos puestos dentro de una organización, son más estresantes que otros ya que cada uno tiene diferentes responsabilidades, para ello proporciona un cuadro, en el que se presenta el tipo de puesto así como las causas relacionadas con el estrés (ver cuadro no. 1).

## **2.5 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS LABORAL.**

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

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

Autores como Cano (2002) entre otros, concuerdan en que las consecuencias del estrés son múltiples, pero cabe destacar su influencia sobre la salud, así como sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento.

El estrés puede influir negativamente sobre la salud por varias vías, como son: los cambios de hábitos relacionados con la salud, por las alteraciones

producidas en los sistemas fisiológicos y por los cambios cognitivos. A continuación hablaremos un poco más de ello.

<b>CUADRO NO. 1</b>	
<b>TIPO DE PUESTO</b>	<b>CAUSAS RELACIONADAS CON EL ESTRÉS</b>
<b>Financieros</b> Contables, corredores de bolsa, empleados de banca.	Un elevado nivel de estrés puede ser una constante en las empresas en las que el producto principal es el dinero. Cuanto más grandes sean las sumas, mayor será el estrés sufrido.
<b>De ventas</b> Gerentes y asesores de ventas, marketing, publicitarios.	Estos puestos someten a presión a los trabajadores exigiéndoles que alcancen ciertas metas ajustándose a presupuestos y plazos.
<b>Tecnológicos</b> Programadores y técnicos de programación	Los informáticos deben estar al día en una industria en la que los cambios se producen vertiginosamente. Deben saber reparar equipos y programar, así como dar cursos de formación
<b>Comunicación audiovisual</b> Periodistas de diarios, revistas o televisión, editores, colaboradores de editores.	Se trata con materiales novedosos y preparados en tiempos ajustados entre los que hay periódicos de calma seguidos de mucha actividad.
<b>Salud</b> Enfermeras, anestesistas, médicos, farmacéuticos.	Cuando están en juego la salud y la vida de las personas, puede sentirse una gran presión para tomar decisiones buenas y con rapidez, ya que el dolor humano es una causa de estrés.
<b>Dirección de personal.</b> Gerentes de personal y recursos humanos, cualquier superior al mando de un equipo.	Requieren aptitudes como el tacto y la discreción ya que pueden efectuarse despidos, tomar medidas de disciplina y tomar decisiones difíciles.

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

**En segundo lugar**, el estrés puede producir una alta activación fisiológica que mantenida en su tiempo puede ocasionar disfunciones psicofisiológicas, tales como dolores de cabeza tensionales, problemas cardiovasculares, problemas digestivos, problemas sexuales, etc. A su vez el estrés puede producir cambios en

otros sistemas, en especial puede producir una inmunodepresión que hace aumentar el riesgo de infecciones y puede aumentar la probabilidad de desarrollar enfermedades inmunológicas, como el cáncer.

**En tercer lugar**, el estrés puede desbordar al individuo de manera que comience a desarrollar una serie de sesgos o errores cognitivos en la interpretación de su activación fisiológica, o de su conducta, pensamientos, o de algunas situaciones, que a su vez le lleven a adquirir una serie de temores irracionales, fobias, etc., (los llamados trastornos de ansiedad) pero que a su vez pueden seguir deteriorando la salud en otras formas. Por ejemplo, una persona sometida a estrés prolongado puede llegar a desarrollar ataques de pánico, o crisis de ansiedad, que son fuertes reacciones de ansiedad, que el individuo no puede controlar. Durante esta crisis la persona interpreta erróneamente su activación fisiológica y piensa que le falta el aire, o que morirá o se volverá loco etc. Estos trastornos de ansiedad son mucho más fuertes en mujeres que en varones, pero por lo general una crisis de ansiedad coincide coincide con un periodo de mucho estrés que se ha prolongado un cierto tiempo.

El estrés también puede ocasionar una serie de perturbaciones sobre los procesos cognitivos superiores (atención, percepción, memoria, toma de decisiones, juicios, etc.) y obviamente un deterioro en el rendimiento laboral.

## 2.6 SINDROMES DEL ESTRÉS LABORAL.

### 1) El Síndrome de Burn Out

Para Moreno (2007) el Síndrome de Burn out es el resultado de un prolongado estrés laboral que afecta a personas cuya profesión implica una relación con otros, en el cual la ayuda y el apoyo ante los problemas del otro es el eje central del trabajo. Abarca síntomas de agotamiento emocional, despersonalización, sensación de reducido logro personal, y se acompaña de aspectos tales como trastornos físicos, conductuales y problemas de relación interpersonal. Además de estos aspectos individuales este síndrome se asocia a elementos laborales y organizacionales tales como la presencia de fuentes de tensión en el trabajo e insatisfacción personal. A este síndrome también se le conoce como "síndrome de estar quemado, síndrome de quemarse por el trabajo o síndrome de desgaste profesional". Es importante destacar que aparece como resultado de un proceso continuo en el que sobre todo faltan las estrategias de afrontamiento que suele emplear el sujeto.

### 2) El Mobbing

Se define como una situación en la que una persona o grupo de personas ejercen una presión psicológica extrema, de forma sistémica durante un tiempo

prolongado sobre otra persona en el lugar de trabajo. También se conoce con los nombres de hostigamiento psicoterror. Se manifiesta de diversas maneras y a través de distintas actitudes y comportamientos, los cuales podrían clasificarse como acciones contra la reputación o la dignidad personal, el ejercicio de su trabajo, manipulación de la comunicación o de la información de otras situaciones como diferencias de trato, distribución no equitativa del trabajo, etc. Las consecuencias para el trabajador afectado pueden ser psíquicas, físicas y sociales, en la organización afecta en la disminución del rendimiento, problemas de comunicación, absentismo, peor clima social, posibilidad de aumento de la accidentalidad, y para el grupo familiar y social teniendo la presencia de una persona desmotivada y posiblemente, con algunos trastornos psíquicos.

### **3) Karoshi**

Es una palabra japonesa que significa muerte por exceso de trabajo. Este fenómeno fue reconocido inicialmente en Japón, y el término ha sido adoptado en todo el mundo. Tamail H Uehata (1989) utilizó la palabra Karoshi como término médico social que comprende los fallecimientos o incapacidades laborales de origen cardiovascular que pueden producirse cuando el trabajador con una enfermedad arteriocierótica hipertensiva se ve sometido a una fuerte sobrecarga de trabajo. Uehata llegó a la conclusión que los afectados eran fundamentalmente varones con horarios de trabajo muy prolongados y otras sobrecargas generadoras de estrés, y que estos estilos de trabajo exacerban sus otros hábitos de vida.

## **2.7 AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS LABORAL.**

El aprender a manejar la emociones es fundamental para el bienestar de cada persona, de lo contrario puede producir problemas en su estado de salud, así como en sus relaciones personales; provocando tensión, frustración y molestia, llegando a sentir estrés.

Las personas ante un conflicto sentimental, responden de distinta manera para resolver la situación. Benitez y Moreno (2007) mencionan que se ha establecido que los mecanismos de enfrentamiento operan en tres direcciones. Pueden actuar sobre el conflicto para modificarlo favorablemente, o cambiar el modo de interpretarlo, o manejar los sentimientos desagradables que ocasiona el psicotrauma. Son variantes personales del manejo de conflicto: atacar o evitar, pensar continuamente o ignorar el asunto, culparse a si mismo o a los otros, y aislarse o buscar consuelo en otros.

Los mecanismos de enfrentamiento resultan facilitados por experiencias previas exitosas, una autoestima adecuada o alta, el estado de ánimo alegre y dispuesto, la esperanza en la solución del conflicto y el aliento que provee la red

de apoyo social. Por el contrario los fracasos previos, la baja autoestima, la tristeza, la ansiedad y la fatiga, el pesimismo y la censura o el desaliento de personas cercanas, se consideran aspectos que dificultan la acción de los mecanismos de respuesta.

Cuando se trata el tema de las emociones más frecuentes en el ámbito laboral, las cuales son precursoras de los niveles elevados de estrés, surge la inquietud por el concepto de autorregulación de dichas emociones, lo que significa para Wood y Tolley (2006, citado en Horta, 2007) ser capaz de manejar y controlar los estados emocionales; las palabras clave son: manejo y control. Donde el secreto estriba en trabajar con los sentimientos y ser capaz de manejar las emociones para facilitar las tareas que se realicen en lugar de interferir con ellas. Por lo que es necesario actuar concienzudamente y asumir la responsabilidad del desempeño laboral.

Seltzer (2005, citado en Horta, 2007) aborda la inteligencia emocional en el mundo laboral destacando que las emociones más frecuente en éste ámbito son:

- Satisfacción
- Entusiasmo
- Confianza
- Alegría
- Enojo
- Miedo
- Decepción
- Ansiedad
- Preocupación
- Frustración
- Culpa
- Tristeza

Esta autora comenta que las emociones no son positivas ni negativas, sino que se les atribuye esa connotación según el significado que se les adjudique. Ya se ha dicho que el enojo es una de las emociones que se presentan con mayor frecuencia en el trabajo y esta emoción resulta perturbadora cuando afecta la memoria, los niveles de creatividad y debilita la concentración. Quienes aprenden a manejar el enojo suelen ser más exitosos que los que no saben hacerlo.

Una vez que el sujeto le concede a una situación ambiental un carácter estresante se genera lo que se conoce como un proceso de afrontamiento, el cual se define como una serie de esfuerzos cognitivos y conductuales que cambian constantemente y se desarrollan para manejar algún tipo de demanda; ya sea externa o interna y que son evaluadas como un exceso de los recursos con los que cuenta el individuo, por lo tanto se considera al afrontamiento como un proceso (Lazarus y Folkman, 1991, citado en Flores 2007)

Para estos autores, en dicho proceso intervienen tres principales aspectos: primero se hace referencia a lo que el sujeto realmente piensa o hace en determinada situación; segundo lo que la persona piensa o hace se analiza dentro de un contexto específico, es decir, es importante conocer las condiciones en que se da el acontecimiento para así saber lo que el sujeto afronta; y en tercer lugar, en el proceso de afrontamiento intervienen cambios en los pensamientos y en los actos conforme se va desarrollando la situación.

Por lo tanto el afrontamiento es un proceso cambiante en la persona ya que va depender de la situación que se presente para contar con ciertas estrategias ya sea de defensa o resolución de problemas según los cambios que se presenten en el entorno. Así mismo este proceso está influenciado por las constantes reevaluaciones del sujeto en relación con el ambiente.

De la misma forma, Bages (1990, citado en Flores 2007) menciona que el afrontamiento se refiere a los esfuerzos cognitivos y conductuales cambiantes que se desarrollan para mejorar las demandas internas y/o externas que son evaluadas como excedentes de los recursos del individuo, así se considera que será cambiante y llevará a la implementación de nuevas estrategias, todo para alcanzar el bienestar o equilibrio entre el individuo y el ambiente.

La posibilidad de que una situación se perciba o no como amenazante puede depender de las posibilidades que tenga el individuo de controlarla, de enfrentarse a ella con éxito. A su vez, el control de una situación es función de la posibilidad efectiva que tiene el trabajador de actuar directamente sobre esta situación y de disponer de las estrategias necesarias para enfrentarse a ella.

Darle flujo a la emoción no significa manifestarla solamente, sino educar las emociones, aprender a canalizarlas, no reprimirlas, manejarlas ejerciendo el control sobre las mismas. Al respecto, Goleman (2004) propone que, al tener consciencia de uno mismo es necesario reconocer los propios sentimientos y construir un vocabulario adecuado para expresarlos; aprender a ver los vínculos que existen entre los pensamientos, sentimientos y reacciones para saber si éstos gobiernan las decisiones, analizar las posibles consecuencias de las elecciones alternativas. Explica que la autoconciencia se refiere tanto a conocer las fortalezas como las debilidades. Y, determina que dentro de un programa para educar las emociones, una habilidad social clave es la empatía, o sea, comprender los sentimientos del otro y su perspectiva, y respetar las diferencias entre lo que cada uno siente respecto a las mismas cosas. Las relaciones interpersonales son un punto esencial del programa, lo que incluye aprender a escuchar y a formular las preguntas correctas, discriminar entre lo que el otro expresa y los propios juicios y reacciones, ser positivo antes que estar enfadado o en una actitud pasiva, y aprender el arte de la cooperación, la solución de los conflictos y el compromiso de la negociación.



Para lograr la gestión de los sentimientos y las emociones de los miembros de una empresa sería conveniente considerar como punto de partida: tomar el mando de los pensamientos, dirigir oportunamente las excitaciones nerviosas y solucionar los problemas, teniendo como guía de control emocional un cúmulo de energía, serenidad, capacidades y valores.

Manejar las emociones implica conocerlas, identificarlas y entenderlas para regularlas dirigiendo situaciones a nuestro beneficio y de la organización. De lo contrario, si las emociones no se manejan adecuadamente, se obstruye la comunicación, se producen conflictos, se deterioran las relaciones interpersonales, afectando el desempeño y se reduce el nivel de productividad en la organización.

Las personas son más emotivas que racionales, por lo que la empatía, la paciencia creativa y la claridad mental son dimensiones que nos ayudan a obtener mayor partido de las habilidades en gestión de la inteligencia emocional.

Para lograr el manejo de las emociones y en específico del estrés laboral, existe una alternativa que no solo trabaja todos los aspectos antes mencionados, sino que además, puede transformar el desempeño y la carrera profesional de una persona, desarrollando en ella diversas estrategias para manejar el estrés, la frustración y las relaciones sociales, reflejando sus efectos no solo en el aspecto laboral sino extendiéndolos a su vida personal, se trata de La Programación Neurolingüística.

La Programación Neurolingüística es un sistema para preparar (programar), sistemáticamente nuestra mente (neuro), y lograr que comunique de manera eficaz lo que pensamos con lo que hacemos (lingüística), logrando así una congruencia y comunicación eficaz a través de una estrategia que se enfoca al desarrollo humano. Para conocer más acerca de ella, en el siguiente capítulo se describirán sus características y las estrategias que brinda para manejar el estrés laboral.

## CAPÍTULO 3

### LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA

Programación Neurolingüística significa que nuestros pensamientos están conformados de palabras, de lenguaje (lingüística) y este lenguaje califica lo que nos rodea con palabras y estas viajan por las neuronas para crear un programa. Cuando repetimos ciertas palabras con frecuencia se va convirtiendo este mensaje en un programa. Estos programas ya instalados producen emociones que dirigen nuestras conductas y nuestras reacciones.

La PNL ayuda a las personas a tener una percepción más clara de sus propios programas y ayuda a liberarse de los que ya no son útiles para lograr un cambio.

Por tanto, como menciona Mora (2005), la PNL propone conocerse y optimizar las capacidades de cada persona, para mejorar sus relaciones familiares y de trabajo, tener un mejor control de sus emociones, cambiar conductas, dejar de enjuiciar a las demás personas, tener un pensamiento más positivo para su propio beneficio, cuidar su salud, logra un diálogo interno más asertivo para que le afecte positivamente, mantenerse en equilibrio más tiempo y lo más importante adquirir un autoconocimiento y tener más confianza y seguridad en si mismo.

#### 3.1 ¿QUÉ ES LA PROGRAMACIÓN NEUROLINGÜÍSTICA?

La Programación Neurolingüística (PNL) es una Disciplina cuyo campo de acción es la estructura de la experiencia subjetiva del ser humano, es decir: cómo organizamos en nuestra mente lo que vemos, oímos, sentimos, como revisamos y filtramos el mundo exterior mediante nuestros sentidos, explorando así mismo cómo lo describimos con el lenguaje y cómo reaccionamos (tanto intencionalmente o no) para producir en nosotros determinados resultados (Gómez, 2001).

La PNL cuenta con un conjunto de técnicas diseñadas para producir en la persona cambios permanentes a corto plazo. Proporciona un marco de referencia sistemático para dirigir el cerebro y además, enseña como manejar los estados y comportamientos propios de los demás. La PNL describe como las personas se comunican consigo mismas y con los demás, y propone que la comunicación interior puede originar estados de óptima disponibilidad de recursos y crear una amplia gama de comportamientos.

Caraveo (2001) menciona que la PNL, es considerada un arte porque varía de acuerdo al estilo personal de cada individuo, pero también es considerada una ciencia porque sigue métodos y procesos definidos. Otros autores le llaman la ciencia que estudia los métodos de programación del inconsciente y permite reprogramar las conductas establecidas.

Para comprender como se da el proceso de cambio, se puede imaginar a la persona introduciendo datos en la computadora (cerebro) quien procesa, almacena y actualiza cuando las circunstancias lo requieren. Los datos son las experiencias sensoriales (lo que se oye, siente, palpa, saborea, ve.) La PNL parte de una experiencia sensorial específica almacenada en el cerebro. Lo importante para trabajar con ella, es conocer la estructura y las condiciones en las que se proceso y almacenó la experiencia (Zaric, 2006)

El poder comunicarse con las personas de manera efectiva, permite expandir y enriquecer los modelos del mundo que se tienen según las experiencias personales vividas. Lograrlo tiene un solo objetivo: buscar que la vida sea más rica, satisfactoria y provechosa. En este sentido también se puede lograr un aprendizaje eficaz, aplicando las técnicas de la Programación Neurolingüística.

Poner al servicio consejos y estrategias prácticas que se pueden aplicar de inmediato en diversas situaciones, requiere de un enfoque conciso que en su propuesta plantea un cambio de paradigmas, una representación de la situación en otro lugar y otras condiciones con los recursos propios de cada persona. Es así como el campo de las profesiones surge un modelo potente, de impacto en la comunicación y percepción de la realidad: La Programación Neurolingüística (PNL) (Morella, 2006).

El origen de sus investigaciones fue la curiosidad por entender como a través de la comunicación y del lenguaje se producían cambios en el comportamiento de las personas. Sus autores Bandler y Grinder lograron englobar tres aspectos con respecto al término de la Programación Neurolingüística, Gómez, (2001) los describe de la siguiente manera:

1. **Programación:** Término que hace referencia al proceso que sigue nuestro sistema de representaciones sensoriales para organizar nuestras estrategias mentales o dicho de otra manera, los “programas” mentales que cada persona tenemos establecidos. Toda conducta de la persona deriva de un “Programa Mental” que la misma posee.
2. **Neuro:** Término que parte de la idea de que toda acción y toda conducta de cada persona es el resultado de una actividad neurológica (actividad mental) ya que cada cual “funciona” ejecutando sus “programas” por medio de impulsos. Las neuronas, las vías nerviosas son la base de toda la programación cerebral de la persona.

- 3. Lingüística:** Término que hace referencia a que la actividad mental de la persona y la organización de sus “estrategias” operativas, son exteriorizadas a través de la comunicación en general y el lenguaje en particular. El lenguaje, constituye una característica distintiva del ser humano, ya que continuamente nos comunicamos con el exterior y con nosotros mismos.

El concepto PNL, fue creado por Jonh Grinder y Richard Bandler, a principios de los setenta. Al respecto cabe citar la opinión de Bandler (1982) quien afirma: La Programación Neuro Lingüística es el nombre que inventé para evitar la especialización de un campo o en otro... una de las maneras que la PNL representa, es enfocar el aprendizaje humano... básicamente desarrollamos maneras de enseñarle a la gente a usar su propia cabeza.

Robbins (1991), también aporta un concepto significativo sobre la PNL al considerar que es el estudio de cómo el lenguaje, tanto el verbal como el no verbal, afecta el sistema nervioso, es decir, que a través del proceso de la comunicación se puede dirigir el cerebro para lograr resultados óptimos.

Para Caraveo (2001) la PNL, permite seleccionar un plan de acción de entre varias alternativas, con el fin de encontrar la que mejor convenga al propósito natural de cada persona de conservarse viva y ser mejor (excelencia) y este proceso se realiza por conducto de las neuronas, a través del lenguaje y otros sistemas no verbales que le permiten al sistema neuronal codificar, ordenar e interpretar esta información.

La PNL es pues, un estudio de excelencia humana, puesto que da la oportunidad de crecer continuamente en los aspectos emocionales, psicológicos, intelectuales, artísticos, sociales y económicos y al mismo tiempo contribuye en forma positiva con el progreso de los demás.

### 3.2 ANTECEDENTES.

La PNL como campo definido de investigación, se inició en los EE. UU en los comienzos de la década del los setenta, aunque se basa en enfoques considerablemente más antiguos ya que el término Neuro-Lingüística fue acuñado mucho tiempo antes por Korzybski y apareció por primera vez en su libro *Science and Sanity* en 1953.

El foco de la actividad para la PNL fue inicialmente la Universidad de Santa Cruz, California, donde un grupo de personas comenzaron a interesarse por el perfeccionamiento personal, la creatividad y las comunicaciones: la base fundamental de la mayoría de las actividades era la curiosidad (Harris, 1999)

Los principales fundadores de la PNL fueron Richard Bandler (estudiante de Psicología Gestalt) y John Grinder (Profesor adjunto de Lingüística), la tarea de ambos se orientó en la búsqueda del por qué unos terapeutas tuvieron éxito en sus tratamientos. Para ello estudiaron el comportamiento de personajes distinguidos de la Psiquiatría como la Dra. Virginia Satir (psicoterapeuta familiar), el Dr. Fritz Perls (creador de la terapia Gestalt) y al Dr. Milton Erickson (padre de la hipnosis moderna).

Sus estudios, estaban enfocados en descubrir los patrones de comportamiento utilizado por estos médicos en sus terapias y sintetizarlos de forma tal, que cualquier persona pudiera replicarlos sin necesidad de invertir años de estudio en las teorías que los respaldaban y encontraron que estos terapeutas tenían en común una estructura o modo de interaccionar, lo que les permitió el acceso a una serie de modelos de comunicación poderosos para establecer algunas reglas o pautas útiles para lograr el objetivo en diferentes áreas de trabajo (Morella, 2006).

Los elementos incluidos en dichos patrones son en particular los pensamientos, sentimientos y conductas. En otras palabras, la forma en la que la gente piensa, siente y actúa, estos tres elementos son la base del rendimiento, pero también se pueden agregar objetivos, creencias, valores, suposiciones y espiritualidad. De esta manera lo que hace que la PNL sea particularmente efectiva es su capacidad para descomponer una actuación en elementos muy pequeños y tener en cuenta tanto los procesos internos como la conducta externa.

### 3.3 FUNDAMENTOS TEÓRICOS.

La Programación Neurolingüística parte de los fundamentos de la teoría Constructivista, la cual define la realidad como una invención y no como un descubrimiento. La PNL enfatiza el carácter construido de las experiencias ya que parte del hecho de que el ser humano no opera directamente sobre el mundo real en que vive, sino que lo hace a través de mapas, representaciones, modelos a partir de los cuales genera y guía su conducta. Estas representaciones que además determinan el cómo se percibirá el mundo y qué elecciones se percibirán como disponibles en él, definen necesariamente a la realidad a la cual representan. Esto es debido a que el ser humano al transmitir su representación del mundo tiene ciertas limitaciones, las cuales se derivan de las condiciones neurológicas del individuo, de la situación social en que vive y de sus características personales (Santamaría, 2007).

Estas limitaciones a su vez determinan que el lenguaje como toda experiencia humana, esté también sometido a ciertos procesos que empobrecen su modelo.

Para el abordaje de dichos procesos la PNL se apoya básicamente en dos modelos que son: El Meta-Modelo y el Modelo de Milton.

### ❖ **El Meta-Modelo.**

El Meta-Modelo fue desarrollado por Richard Bandler y John Grinder. Harris (1999) menciona que se le denomina de ese modo porque se ocupa de una representación (palabras) que se emplea para investigar otra representación (experiencia) que está más allá de las palabras. Se basa en el modelo más explícito y completo del lenguaje natural humano, la gramática transformacional, de los lingüistas Chomsky y Korzybski y en especial en dos conceptos:

- a. **Estructura Superficial:** consiste en lo que el hablante dice realmente.
- b. **La Estructura Profunda:** es lo que el hablante piensa y quiere manifestar.

En cuanto a la gramática transformacional se basa en la creación de nuevos mensajes. Considera que las personas son capaces de interpretar y producir mensajes nuevos, de manera que puede afirmarse que no se produce por repetición ni por recuerdo.

Chomsky, (1957, citado en Morella, 2006), plantea que en el proceso de comunicación existen varios mecanismos que son universales y tienen que ver con las instituciones relacionadas con el lenguaje.

Una persona frente a su experiencia del mundo, forma de éste una representación lingüística bastante completa, variada y rica en detalles. A nivel lingüístico, esto correspondería a la estructura profunda. Sin embargo, al comunicar su experiencia a otro, utiliza expresiones empobrecidas (estructura superficial) que presentan omisiones, generalizaciones y distorsiones.

En este sentido, Bandler y Grinder (1980), proponen una serie de estrategias verbales para tratar con la estructura superficial del lenguaje. Estas estrategias consisten primordialmente en evitar las generalizaciones, omisiones y distorsiones.

- **La Generalización** es un proceso por el cual las personas no representan algo específico en la experiencia. Un ejemplo sería “La gente se la pasa molestándome”. En este caso se utilizan intervenciones que contradigan la generalización, apelando a la propia experiencia del sujeto o se trabaja con la ausencia de índices referenciales o con la especificación de los cuantificadores universales o con los verbos que el sujeto no especifica completamente.

- **Las Omisiones** son el mecanismo que se produce cuando se presta atención selectivamente a ciertas dimensiones de la experiencia, pero se eliminan otras, se persigue que el sujeto identifique y complete la frase faltante. Cuando una persona expresa “estoy asustado” se produce una omisión, porque no se especifica de qué o de quién está asustado, por lo tanto se emplean intervenciones que le permitan a la persona identificar mayor riqueza de detalles al tratar con alguna situación en particular.
- **Las Distorsiones** se producen cuando la gente asigna a los objetos, externos, responsabilidades que están dentro de su control. En la oración “El alumno me pone furioso” es una distorsión porque la emoción “rabia” es atribuida a alguien más, distinto a la persona que lo está experimentando.

La generalización, la distorsión y la eliminación al ser empleadas en la comunicación reducen la posibilidad de elegir opciones en una mayor concepción de la realidad. Estos mecanismos actúan también en todo el sistema de creencias, tal como lo aborda el Análisis Transaccional, específicamente cuando las personas lo utilizan como única norma dentro del proceso de su vida. Por esta razón es indispensable que los individuos adquieran la capacidad de especificar sus generalizaciones, recobrar partes faltantes omitidas en su modelo del mundo y corregir las partes distorsionadas del mismo para orientar de forma precisa su cambio.

#### ❖ **El Modelo de Milton.**

Este modelo se ocupa también del lenguaje, y es de diversas maneras, la inversa del Meta-Modelo. El Modelo de Milton se basa en los patrones de lenguaje de Milton-Erickson y se interesa por el lenguaje general e indirecto utilizado para ejercer influencia (Harris, 1999)

Milton-Erickson fue un maestro de la comunicación que usaba el lenguaje creativo y flexiblemente para conseguir resultados con sus pacientes. Cuando Bandler y Grinder lo estudiaron identificaron en su método patrones característicos como son la generalización, la ambigüedad, el lenguaje indirecto y la sugestión, ya que según este modelo en ocasiones no ser específico permite el uso de la imaginación, que puede conducir al pensamiento creativo y permite acceder a la mente inconsciente. La sugerencia también puede promover un cambio sin dirigirlo.

Otro elemento de dicho modelo, es el uso del lenguaje para cambiar el pensamiento de una persona a diferentes marcos temporales. Esto podría incluir hacerlo regresar al pasado para analizar sucesos ocurridos o tener una diferente

perspectiva con relación a ellos. El uso más común es el de cambiar a alguien (metafóricamente) utilizando el tiempo futuro.

Entonces, si una persona encuentra difícil comenzar una tarea, se le podría decir: “cuando la haya terminado, se sentirá conforme y a gusto por haber sido capaz de realizarla”. Esto implica que llegará el momento en que se haya completado la tarea y también permite que la persona en cuestión cree para sí misma la sensación que experimentará cuando haya concluido la tarea. De esta manera un simple cambio en el lenguaje promueve la confianza y la motivación en el individuo.

### 3.4 CARACTERÍSTICAS DE LA PNL.

La PNL es una escuela pragmática del pensamiento, con herramientas para desarrollar un pensamiento estratégico y sistemático. Optimiza los recursos con los que cuenta la persona lo que le permite alcanzar con eficiencia las metas propuestas.

Mora (2005), menciona que la PNL tiene las siguientes características:

- a. La PNL tiene la habilidad de ayudar al ser humano a crecer, trayendo como resultado una mejor calidad de vida.
- b. Presenta un enfoque práctico y potente para lograr cambios personales debido a que posee una serie de técnicas que se asocian entre sí para lograr una conducta que se quiere adquirir.
- c. Se concibe como una poderosa herramienta de comunicación, influencia y persuasión, puesto que, a través del proceso de comunicación se puede dirigir el cerebro para lograr resultados óptimos.
- d. Es esencialmente un modelado. Los especialistas que desarrollaron la PNL estudiaron a quienes hacían las cosas de manera excelente, encontraron cual era su fórmula y proporcionaron los medios para repetir la experiencia.
- e. La PNL es una actitud. La actitud de “voy a lograrlo” con unas enormes ganas indetenibles.
- f. Va más allá de un simple conjunto de herramientas. Se origina a partir de la Lingüística, la Terapia Gestalt, la Semántica General, Análisis Transaccional, Dominio Corporal, Cognitivo y Emocional.



Otra característica de la PNL según Harris (1999), son sus presuposiciones. Se trata de afirmaciones que no necesariamente deben ser “verdaderas” pero que se emplean como presunciones que influyen en gran medida la conducta y las repuestas de quienes utilizan la PNL. Las más comunes son:

- **La experiencia tiene una estructura.** Existen patrones para la forma en que reflexionamos/organizamos nuestra experiencia, y, si cambiamos muchos patrones, nuestra experiencia también se modifica.
- **Un mapa no es el Territorio.** Las percepciones de las personas son subjetivas, lo que se percibe es selectivo y no un examen de la realidad completo ni necesariamente verdadero. Vemos y reaccionamos de acuerdo con nuestros propios “mapas del mundo” filtrados selectivamente, y una de las características de la PNL es ayudar a las personas a que comprendan los suyos y reconozcan los de los demás.
- **El cuerpo y la mente son un solo sistema.** Todo lo que hacemos con nuestras mentes y nuestros cuerpos están relacionados. Por ejemplo, sentarnos en una determinada postura puede hacernos sentir una emoción específica; analógicamente, un pensamiento positivo producirá un efecto en nuestra fisiología.
- **Las personas actúan perfectamente.** Es aconsejable pensar que los seres humanos son extremadamente eficaces para conseguir determinados resultados, en lugar de pensar lo contrario.
- **Si algo es posible para una persona, lo es también para todas las demás.** Es decir, que si alguien puede hacer algo entonces, potencialmente todos podrían hacerlo en circunstancias adecuadas.
- **Todas las personas tienen todos los recursos que necesitan.** Las personas tienen dentro de sí mismas una gran reserva de habilidades y atributos; la realización en general se relaciona más con lo que cada uno aporta a una situación que con los elementos externos.
- **No hay fallos, solamente información acerca de los resultados.** Si no se consigue lo que se deseaba, esto se puede utilizar como una información útil que sirva de ayuda en futuros intentos en vez de tomarlo como una evidencia de la propia incapacidad para conseguir lo que se desea.

- **Si lo que hace no funciona, intente hacer algo diferente.** La flexibilidad es una clave para la efectividad; si se modifica la forma de hacer las cosas hasta obtener un resultado aspirado, será más probable conseguirlo que si se persiste en mantener una conducta que no permite llegar al objetivo deseado.
- **Usted hace lo mejor que puede todo el tiempo.** Aunque, cuando miramos hacia atrás, hay muchas cosas que podrían hacerse de una forma diferente, solo podemos realizar la mejor opción en un momento.
- **Cada conducta tiene una intención positiva.** Incluso la conducta que parezca más negativa se hace con un propósito. Esta es una suposición útil cuando se trata con otras personas porque permite contemplar por qué se comportan como lo hacen, analizar sus necesidades reales y, posiblemente, encontrar alternativas.
- **El significado de la comunicación es la respuesta que arroja.** Es la percepción del receptor la que determina la efectividad de una interacción y no la interacción del emisor.

Lo valioso de las presuposiciones es que capacitan a las personas para que amplíen sus puntos de vista y puedan percibir oportunidades y beneficios en las situaciones que les toca vivir. Al actuar como si las presuposiciones fueran verdaderas, es sorprendente lo que se puede conseguir.

### 3.5 SISTEMAS DE REPRESENTACIÓN SENSORIAL.

Los sistemas de representación son los órganos de los sentidos los cuales suministran las imágenes que se tienen del mundo, se adquieren experiencias de la realidad, se descubren y redescubren en el entorno aspectos por los cuales el ser humano está en continuo contacto.

Uno de los hallazgos de la PNL ha sido que todas las personas tenemos tres sistemas representacionales y unos se desarrollan más que otros. Estos son el visual, el auditivo y el kinestésico, y determinan como se asimilan las experiencias y como se recuerdan.

La generalización en la clasificación de individuos de acuerdo al sistema preferido de percepción es útil, solo cuando se tiene en cuenta que ninguna persona es estrictamente visual, auditiva o kinestésica, Matín (2007) describe la manera como funcionan las personas en cada caso:

**VISUAL:** Los individuos de tipo visual entienden el mundo como lo ven; al recordar algo lo hacen en forma de imágenes, al imaginar el futuro lo visualizan. Se caracterizan por su organización; les gusta controlar las cosas para asegurarse que estén en el lugar correcto. Son aquellas personas que prefieren, de todo lo que ocurre en el mundo interno y externo, “lo que se ve”, son los que necesitan ser mirados cuando les estamos hablando o cuando lo hacen ellos, es decir, tienen que ver que se les está prestando atención. Necesitan ser mirados para sentirse queridos, son las personas que dicen cosas como “mira”, “necesito que me aclares tu enfoque sobre”, etc. Hablan más rápido y tiene un volumen más alto, piensan en imágenes y muchas cosas al mismo tiempo. Generalmente empiezan una frase y antes de terminarla pasan a otra, y así constantemente, van como picando distintas cosas y sin concluir nada e inclusive no les alcanzan las palabras, de la misma manera les ocurre cuando escriben. Su respiración es ligeramente entrecortada, a nivel de la parte superior del pecho, se visten muy bien, generalmente a la moda y su ropa está siempre limpia y arreglada.

**AUDITIVOS:** Los auditivos son más bien sedentarios, cerebrales y de mucha vida interior. Generalmente prefieren hablar de algo que les interesa en lugar de mostrarlo. Estas personas tienen un ritmo intermedio, no son ni tan rápidos como los visuales, ni tan lentos como los kinestésicos. Son los que necesitan un “aha...”, “mmm...”, es decir una comprobación auditiva que les dé la pauta que el otro está con ellos, que les presta atención. Además son aquellos que usan palabras como “me hizo clic”, “escúchame”, “me suena”, palabras que describen lo auditivo. Los auditivos piensan de manera secuencial, una cosa por vez, si no terminan una idea no pasan a la otra. Por eso más de una vez ponen nervioso a los visuales, ya que el pensamiento de estos va más rápido, en cambio el auditivo es más profundo comparado con el visual. Su respiración es de ritmo uniforme a nivel de medio pecho y poseen voces melodiosas. Prefieren ropa conservadora y más bien elegante.

**KINESTÉSICOS:** Estos individuos demuestran su sensibilidad y expresan espontáneamente sus sentimientos. Es muy importante para estas personas la comodidad física. Miran generalmente hacia abajo para calibrar sus sentimientos. Tienen mucha capacidad de concentración, son los que más contacto físico necesitan. Son los que dan una palmadita en la espalda y nos preguntan “¿Cómo estás?”, además son los que se van a sentir atendidos cuando se interesen en algunas de sus sensaciones. Usan palabras como “me siento de tal manera”, “me puso la piel de gallina tal cosa” o “me huele mal este proyecto”. Todo es a través de las sensaciones. Caminan de forma despreocupada. Su respiración es baja en el vientre, poseen voces profundas y visten holgadamente.

Todas las personas son capaces de cambiar de un sistema a otro, de acuerdo con la situación que esté enfrentando en determinado momento.

Es de suma importancia la vinculación entre el lenguaje y los sistemas de comunicación, ya que éste es uno de los medios que se utiliza para expresar el modelo del mundo. De esta manera, al identificar el canal preferido de

comunicación del interlocutor permitirá aumentar la posibilidad de que el mensaje transmitido llegue a su destino con la misma intención con que fue emitido.

### 3.6 TÉCNICAS DE INTERVENCIÓN.

Hasta hoy en día, la PNL ha venido siendo desarrollada tanto por sus creadores, como por una serie de estudiosos en la materia y enriquecida con una serie casi ilimitada de técnicas que hacen que llegue a ser considerada como una Terapia moderna y eficaz. Tal es su grado de importancia que dichas técnicas resultan de enorme utilidad en todas las áreas del conocimiento y para todas las profesiones llegando a ampliar la consciencia de las personas, desarrollando su flexibilidad y promoviendo cambios en ellos. Harris (1999) menciona que algunas de las técnicas y procedimientos mas conocidos que ofrece la PNL son:

#### a) Posiciones Perceptivas.

El trabajar con posiciones perceptuales permite realizar cambios de perspectiva. La PNL se refiere a una serie completa de ellas. Si una persona está “en primera posición” está muy apegada a su propio cuerpo y a menudo experimenta emociones intensas. En contraste, estar “en segunda posición” es estar separado y ser capaz de observarse a sí mismo desde una perspectiva diferente. La PNL llama estar **asociado** a la experiencia de estar en primera posición y estar **disociado** a estar en segunda posición. Las desventajas de estar asociado son que puede resultar difícil revisar críticamente los propios sentimientos o manejarlos y que a veces uno puede resultar agobiado por las emociones. En el estado disociado puede ser capaz de supervisar lo que uno hace tal como lo hace; la desventaja es que puede interrumpir las respuestas emocionales y dar la impresión de ser frío y distante. Existe una tercera posición denominada “Meta-posición” llamada “**una visión de helicóptero**” porque en ella se pueden observar simultáneamente tanto el individuo como las personas con quienes se relaciona. Cambiar de perspectiva puede fomentar la autoconsciencia, la comprensión de los puntos de vista de otra persona y también favorece que nos separemos de las propias emociones para revisarlas de un modo mas objetivo.

#### b) Re- encuadre

Esta técnica también trata de los cambios de percepción. Significa simplemente darle otro significado posible a un suceso, pensamiento, sentimiento o acto. Se puede emplear en diversos contextos, incluyendo la terapia, la vida laboral y el crecimiento personal.

#### c) Dividir

La forma de pensar la división es reflexionar en cuantas pequeñas partes se puede descomponer una tarea o actividad extensa con el fin de que sea más

manejable. Algunas aplicaciones se refieren a la administración del tiempo a ocuparse de las pequeñas tareas una cada vez.

#### **d) Anclaje**

Esta técnica se ocupa de la gestión de las respuestas. Se basa en el enfoque conductista del aprendizaje que enseña que las respuestas se pueden “anclar” por asociación, es decir, supone asociar un elemento disparador ( o estímulo) con una respuesta. Los anclajes se presentan de diversas formas: los simples como los que produce un sonido y los más complejos que suponen un movimiento o cadenas (secuencias) de anclajes conectados entre sí, cada uno de los cuales conduce a la persona a un nuevo estado de respuesta emocional.

#### **e) Sub- Modalidades**

Es el término dado a las distinciones que se hacen entre los aspectos de la conciencia sensorial. Generalmente se reconocen cinco sentidos: vista, oído, gusto, tacto, olfato. Algunos escritores consideran uno más, el del equilibrio, gobernado por el sistema vestibular. La PNL trabaja con cada uno de ellos y ayuda a las personas a establecer diferencias en la forma de percibir los detalles de cada uno para luego manipularlos en su imaginación a fin de crear nuevas y efectivas experiencias.

#### **f) Empatía (Rapport)**

La PNL es muy conocida por un área que se ocupa de ayudar a las personas a crear y mantener buenas relaciones. Desarrollar la empatía es un paso esencial para relacionarse eficazmente con los demás.

#### **g) Trasladarse al Futuro/ Generación de un nueva conducta.**

Trasladarse al futuro es el proceso por el cual una persona se imagina haciendo algo en el futuro con el fin de comprobar cuáles podrían ser los resultados, es una ayuda muy valiosa para tomar decisiones.

#### **h) Agitar/ curas rápidas de la Fobia y Patrones de Perspectivas.**

Estas técnicas ofrecen medios rápidos para ayudar a las personas a cambiar su percepción de una situación; descansan sobre las alteraciones de la mente al percibir la realidad y pueden utilizar diversos sentidos para producir cambios de percepción.

#### **i) Técnicas de Relajación.**

La relajación es una estrategia de afrontamiento y reducción del Estrés y es considerada un método preventivo pues inhibe o disminuye la respuesta del organismo ante los factores o agentes estresantes. Existe una gran variedad de

Técnicas de Relajación, la gran mayoría de ellas son completamente autoaplicables, y después de cada sesión la persona puede repasar la técnica mentalmente y de forma particular. (Benitez y Moreno, 2007). Uno de los aspectos más importantes en la aplicación de cualquier ejercicio de PNL es que este debe sólo aportar experiencias positivas y que en ningún caso pueda dañar alguna área de la vida, es por eso que se deben seleccionar cuidadosamente.

Las Técnicas de PNL consisten en sesiones más bien cortas, donde primero se establece cual es el estado deseado, es decir como quiere verse y sentirse la persona, una vez realizado el cambio, luego se recopila la información de cual es el estado actual, sea cómo se encuentra la persona en ese momento, luego de ello se establece con ella los pasos que se seguirán para crear el cambio y que éste sea automático ya que se instala en la mente inconsciente, una vez hecho esto se aplican las técnicas que van a provocar este cambio, logrando con ello el estado deseado, a pesar de que esto se pareciera a cumplir deseos, y un poco de magia, detrás hay un conocimiento de cada aspecto mental, entonces haciendo el ajuste adecuado en esos aspectos es que el cambio tiene lugar.

Como se puede observar la Programación Neurolingüística es una herramienta de enorme utilidad que se puede emplear con sus diversos métodos en diferentes situaciones como: fobias, relaciones de pareja o sociales, falta de confianza/autoestima, conductas anómalas, enfoques del futuro y lo que en este trabajo nos atañe el estrés laboral.

Como ya se mencionó, todos sufrimos en algún momento de nuestra vida un grado de estrés y eso es ineludible, y hay que recordar que nuestra salud depende, en muchos casos, del grado de estrés que se padezca, cuando hablamos de niveles muy elevados que salen fuera de control, podemos recurrir a la PNL ya que para aprender a salir de esta clase de estrés cuenta, como acabamos de observar, con técnicas que pueden ayudar a manejarlo y reducirlo ya que de lo contrario el estrés puede afectar el resto de las áreas personales e incluso terminar con la salud.

Por ello, el desarrollo de las técnicas de PNL en el ámbito laboral no solo resultarían adecuadas al objetivo de prevención y eliminación del estrés laboral, sino que incluso favorecería la resolución de problemas de cualquier área que también tendrán incidencia en la acción de su puesto de trabajo.

Por todo lo anterior, y para cumplir el objetivo del presente trabajo, en el siguiente capítulo se presentará una propuesta de taller con técnicas proporcionadas por la Programación Neurolingüística, y con el cual se logre el control de estrés de los participantes, llegando a obtener el aprovechamiento y desarrollo de los propios recursos, habilidades, destrezas, conocimientos y conducta, los cuales pueda utilizar en cualquier ámbito y en toda circunstancia.

## CAPÍTULO 4

### PROPUESTA DEL MANEJO DE EL ESTRÉS LABORAL MEDIANTE LA APLICACIÓN DE UN TALLER BASADO EN LA PNL

Es posible reducir el estrés excesivo y toda persona es capaz de manejar sus reacciones ante él. La persona puede adiestrarse mejorando determinadas facultades que le ayudarán a identificar sus potenciales factores de estrés y a modificar sus perjudiciales reacciones sin el empleo de algún tipo de medicamento, cigarrillos, alcohol u otras drogas. Una vez que la persona posee esos conocimientos y facultades, estará capacitada para manejar cualquier situación de estrés que se le presente, pero además sabrá cómo evitar el estrés excesivo impidiendo que aumente y se desarrolle desde el primer momento.

Para el desarrollo del presente taller se requerirá un salón amplio, sillas para el número de asistentes, hojas blancas, lápices, rotafolio, pliegos de papel bond, plumones, una grabadora.

#### TALLER PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL.

##### SESIÓN 1.- ¿QUÉ ES EL ESTRÉS LABORAL?

**OBJETIVO:** Conocer y manejar el concepto de estrés laboral y lograr identificar sus principales causas y niveles en su ambiente de trabajo.

##### **CONTENIDO:**

- Definición y tipos de estrés.
- Reflexión sobre causas y consecuencias del estrés laboral.
- Implementación de estrategias para reducir el estrés.

##### **ACTIVIDADES**

- Exposición teórica sobre definición y tipos de estrés
- Realizar cuestionario de Maslach acerca del estrés laboral (Anexo 1)
- Analizar resultados de cuestionario e identificación de niveles de estrés.
- Reflexión sobre causas y consecuencias del estrés laboral.
- Actividad para identificar situaciones que generen estrés y el manejo de ellas. Para ello se solicitará al grupo que identifique una situación

de estrés o ansiedad que le preocupe actualmente y la escriba en una hoja en blanco. Posteriormente deberá dividirla en pequeños objetivos organizándolos de manera jerárquica. Nuevamente deberá analizar la situación y observar si algunas actividades puede delegarlas y designar a quien. Finalmente deberá ser honesto y pedir ayuda en caso de ser necesario o aceptar sugerencias que se le presenten.

- Reflexión sobre la actividad, indicando que ésta puede ser una opción de organización y manejo de estrés y para ello deben de manejar los siguientes puntos:
  - 1) Identificar la situación que genera el estrés.
  - 2) Desglosar la situación en pequeños objetivos alcanzables.
  - 3) Organizar dichos objetivos de manera jerárquica dando prioridad a lo mas importante.
  - 4) Analizar nuevamente la situación y verificar si algunas actividades pueden ser delegadas a otras personas.
  - 5) Pedir ayuda en caso de ser necesario o aceptar nuevas sugerencias.
  - 6) Practicar ejercicio o alguna actividad recreativa de su preferencia.
- Ejercicio de relajación progresiva: Esta actividad se realizará con el apoyo de música clásica realizando las siguientes indicaciones:
  - 1) Se da una breve explicación de la importancia de la respiración.
  - 2) Se les pide que cierren sus ojos y se coloquen en una situación cómoda, con la espalda recta y recargada en el respaldo de su silla y las manos sobre sus piernas.
  - 3) Ahora comiencen a concentrarse en el ritmo y calidad de su respiración, inhalen y sientan como entra el aire por su nariz, exhalen por la boca.
  - 4) La respiración no debe ser forzada por lo que ahora al inhalar lo van a hacer en cuatro tiempos, sostengan la respiración otros cuatro tiempos y exhalen lentamente también en cuatro tiempos
  - 5) Inhala e imagina como el aire entra y llega hasta tu cerebro y al momento de exhalar lo relaja, ahora pasa por los músculos de tu cara, frente, ojos, mandíbula, continua con tu respiración, y ahora el aire llega al cuello, hombros y baja por tus brazos, el aire prosigue y llega al tórax, abdomen, caderas y glúteos, continúa bajando llegando a las piernas, rodillas, pantorrillas y finalmente llega a la punta de tus pies. Ahora tu cuerpo se encuentra totalmente relajado, continúa respirando y disfruta este momento de completa satisfacción. Poco a poco trata de ubicarte en el aquí y en el ahora y tu propio ritmo abre tus ojos.



## **SESIÓN 2.- RELACIÓN ENTRE LAS EMOCIONES Y EL ESTRÉS LABORAL.**

**OBJETIVO:** Aprender la importancia de la autorregulación de los estados internos propios y la repercusión que estos tienen en el entorno laboral.

### **CONTENIDO:**

- Programación Neurolingüística, Inteligencia Emocional y sus repercusiones en el éxito personal y profesional.
- Diferenciar entre emociones positivas y negativas más comunes en el área laboral.
- Implementación de estrategia para aprender a manejar las emociones.

### **ACTIVIDADES:**

- Exposición teórica de la Programación Neurolingüística, Inteligencia Emocional y sus componentes como claves para el éxito personal y profesional.
- Competencia de adivinanzas: dividir al grupo en 5 equipos a los cuales se les leerá la definición de cada emoción y ellos deberán adivinar el nombre de la misma, así mismo escribirán la palabra en el pizarrón el cual será dividido en dos partes: emociones positivas y emociones negativas, asignando cada emoción en el rubro correspondiente.
- Reflexión sobre la actividad y manejo de emociones.
- Dinámica de Juego de Roles: con los mismos equipos ya formados, se les pedirá que recuerden y comenten una situación real que haya sido sumamente estresante para ellos que se haya manifestado recientemente en su centro de trabajo, eligiendo una por equipo, para posteriormente representarla por medio de un socio drama frente al resto del grupo.
- Al concluir las representaciones se les pedirá que nuevamente se presente cada situación pero ahora deberán mostrar una posible solución a dicha circunstancia haciendo uso de emociones positivas y llegando a la conclusión de una meta.
- Ejercicio de respiración donde cada participante deberá realizar cinco respiraciones lentas y profundas, aspirando por la nariz contando lentamente hasta cuatro, contener la respiración durante el mismo tiempo y finalmente aspirar lentamente otros cuatro, haciendo hincapié en que con cada respiración su cuerpo se relajara cada vez más hasta llegar al estado totalmente relajado.
- Ejercicio de autoafirmaciones, con el listado de emociones positivas se les pedirá que elijan tres de ellas y las convertirán en afirmaciones

que deberán repetirse interiormente repetidas ocasiones hasta que se les indique que se detengan.

### **SESIÓN 3.- ¿QUÉ SON LOS VALORES?**

**OBJETIVO:** Identificar los valores que rigen la vida de las personas así como la importancia que se le da a cada uno.

#### **CONTENIDO:**

- Definición de valores y tipos de valores.
- Valores y relaciones humanas.
- Implementación de estrategia relajante.

#### **ACTIVIDADES**

- Exposición teórica sobre definición y tipos de valores.
- Lluvia de ideas para enlistar valores.
- Reflexión y análisis de la importancia de los valores en la actualidad.
- División del grupo en tres equipos, cada uno deberá elegir tres valores de los que se encuentren en la lista y que consideren los más importantes para ellos ya que con ellos deberán realizar una representación por medio de un sociodrama donde reflejen porque son los más importantes del resto de los valores. Al finalizar deberán exponer la razón por la cual consideraron dicha elección.
- Reflexión sobre actividad.
- Ejercicio relajante: Este ejercicio consta de dos partes y se realizará con el apoyo de música clásica, dando las siguientes indicaciones:
  - 1) Cierra tus ojos y concéntrate en tu respiración, inhala, exhala en cuatro tiempos como lo has aprendido, deja que el aire entre y llegue a tu cerebro, pasa por todos los músculos de tu cara y los relaje, el aire comienza a bajar y llega al cuello hombros y brazos relajándolos totalmente, continúa avanzando y pasa por el pecho, abdomen, caderas y glúteos, prosigue avanzando y llega a tus piernas pantorrillas y pies y ahora todos tus músculos se encuentran relajados, respira profundamente y exhala.
  - 2) A continuación imagina una luz muy dorada y brillante que comienza a introducirse en tu mente. Esa luz es totalmente revitalizante, de manera que siente como te despeja la mente y calma todas las ansiedades. Visualiza como esa luz va bajando por tu cabeza, a través de tu cuello, hombros, espalda, brazos y manos, pecho, abdomen, cintura, glúteos, y

genitales, pantorrillas y muslos, rodillas, tibia y peroné, tobillos y finalmente pies. Tomate todo el tiempo que necesites para que esa luz inunde todas esas partes de tu cuerpo y las revitalice, despeje y equilibre. Cuando hayas llegado a los pies imagina y siente como la luz hace que estés todo dorado, y ahora sale por la planta de tus pies. Ahora comienza a moverlos poco a poco. Ve moviendo todo el cuerpo lentamente, disfruta este momento. Respira profundamente y poco a poco y a tu ritmo abre los ojos. Después levántate y estira todo tu cuerpo.

#### **SESIÓN 4.- CREENCIAS.**

**OBJETIVO:** Identificar el sistema de creencias y descubrir cual de ellas necesita una mayor atención para corregir su deficiencia.

#### **CONTENIDO:**

- Creencias, la base de la personalidad.
- Implementación de estrategia para cambiar las creencias.

#### **ACTIVIDADES**

- Exposición teórica sobre las creencias y su importancia sobre la personalidad.
- Solución del test de creencias propuesto por Carrión (Anexo 2).
- Reflexión sobre resultados.
- Actividad para cambio de creencias: se pedirá a los participantes que escriban en una hoja dos creencias negativas que tengan sobre si mismos por cada una de las áreas que se presentan en el test de creencias. Al terminar deberán formular cada creencia a una forma positiva posible a realizar.
- Reflexión sobre la actividad.
- Ejercicio de imaginación guiada: para ello se dará a los participantes las siguientes indicaciones:
  - 1) Cierra tus ojos y realiza tres respiraciones profundas para relajar tu cuerpo.
  - 2) Piensa en una situación que actualmente o en el pasado te haya provocado estrés y obsérvala como si fuera una película, mírate a ti mismo en ella, escucha lo que te dices o lo que oyes, respira y siente en tu cuerpo lo que esta situación te provoca.
  - 3) Ahora que te puedes ver en la película, ¿Cómo te gustaría desenvolverte en esta situación que te estresa?, ¿Qué harías

- diferente?, ¿Qué recurso necesitas para esto (paciencia, disciplina, decisión, seguridad, tolerancia, flexibilidad, o algún otro)?
- 4) Respira profundamente y siente lo que es tener este recurso en ti. ¿En que parte de tu cuerpo lo sientes principalmente? Toca esa parte de tu cuerpo. Simboliza este sentimiento pensando, este sentimiento es como...
  - 5) Ahora manteniendo tu mano en esta parte de tu cuerpo y respirando profundamente, vuelve a pasar la película de tu situación estresante pero con la diferencia de que ahora tú tienes en ti tu recurso simbolizado. Vuelve a respirar profundamente y observa qué pasa, cómo se modifica la escena y cuáles son tus sensaciones.
  - 6) Elabora una frase en positivo, en presente y de manera afirmativa para ilustrar tu objetivo y poder manejar esta situación asertivamente.
  - 7) Respira profundamente y ubícate en el aquí y en ahora y a tu propio ritmo abre tus ojos.
- Reflexión sobre visualización.

## **SESIÓN 5.- AUTOESTIMA.**

**OBJETIVO:** Conocer las capacidades y fortalezas propias con las cuales se facilite el logro de los objetivos

### **CONTENIDO:**

- Reconocer la influencia de la Autoestima en el desempeño personal y laboral.
- La autovaloración como determinante de nuestras acciones.
- Aprender a establecer metas claras y reales a través de técnicas sencillas
- Aceptación de si mismo y reconocimiento de logros.

### **ACTIVIDADES:**

- Exposición sobre la importancia de la Autoestima en el potencial personal y los logros obtenidos.
- Realizar la técnica de completar oraciones con la cual se cultivará el autoconocimiento, la auto aceptación y el desarrollo personal
- Reflexión sobre resultados
- Exposición del Diagrama del Equilibrio
- Actividad para definir las zonas problemáticas: para realizar esta actividad se proporcionara el esquema del diagrama del equilibrio,

tres hojas blancas y la tabla de “Localización del Área Crítica”, posteriormente se seguirán las siguientes instrucciones:

- 1) Coloca en orden de importancia del 1 al 12 cada uno de los apartados del Diagrama de Equilibrio (el 1 es el más importante y el 12 el menos importante).
  - 2) A continuación vas a indicar en qué grado de desarrollo se encuentra cada uno de los niveles del diagrama en tu vida actual, es decir, lo satisfecho o insatisfecho que te sientes en este momento, con respecto al tratamiento o interés que le estas prestando a cada una de esas áreas. Esta vez indica del 1 al 12, pero teniendo en cuenta que el 1 es el valor más bajo y el 12 el más alto.
  - 3) Posteriormente, coloca en la tabla de Localización de Área Crítica los puntos obtenidos y suma los resultados de los diagramas.
  - 4) Colorea el diagrama el área o las áreas críticas de tu vida.
  - 5) Ahora conoces cuales son las áreas que debes trabajar, puedes comparar estos resultados con las puntuaciones de las creencias. A continuación escribe dos objetivos a realizar para mejorar dichas áreas, recordando que deben estar en presente, de forma positiva y a corto plazo.
  - 6) Para concluir, escribe el final de las frases positivas que se te presentan.
- Reflexión sobre la actividad.
  - Ejercicio de aceptación: Esta actividad se realizara con el apoyo de música clásica, realizando las siguientes indicaciones:
    - 1) Cierra tus ojos y colócate en una posición cómoda.
    - 2) Realiza tres respiraciones profundas para relajar tu cuerpo y tu mente. Siente como con cada respiración el aire que entra en tu cuerpo al exhalarlo se lleva la tensión que hasta este momento sentías.
    - 3) Imagínate tu mismo tal cual estas vestido el día de hoy, junto a ti se encuentra un gran espejo el cual puede reflejar tu cuerpo por completo, colócate frente a el y obsérvate, hace tiempo que no lo haces, por diversas causas, mira cada una de las partes de tu cuerpo, están completas y sanas, tócalas puedes hacerlo es tu cuerpo, darle un suave masaje con pequeños círculos comenzando por la cara, continua con tu cuello y tus hombros, tus brazos, tórax, abdomen piernas y pies, agrádecele a tu cuerpo todo lo que ha hecho por ti pues gracias a él haz llegado hasta donde estas, en ocasiones lo olvidas un poco o no te agradan ciertas partes, pero míralo es fuerte y bello, acéptalo como es y agrádecele lo que ha hecho por ti y ahora con un fuerte abrazo exprésale tu cariño, aceptación y comprométete a cuidar un poco más de el, disfruta este momento, ahora suéltalo y respira profundamente y poco a poco ubícate en el aquí y en el ahora y a tu propio ritmo abre tus ojos.

- Finalmente se invitara a todo el grupo a ponerse de pie y mostrar un gesto de amor (un abrazo, un beso, una frase cariñosa) hacia el resto de sus compañeros.

## **SESIÓN 6.- TRABAJO EN EQUIPO Y EMPATÍA.**

**OBJETIVO:** Estimular las actitudes precisas que favorezcan un trabajo eficaz y de alto rendimiento.

### **CONTENIDO:**

- Comprender la diferencia entre grupos y equipos de trabajo.
- Comprender el vínculo que existe entre la inteligencia emocional y los resultados laborales
- Comprender lo determinante que resulta la actitud en nuestro comportamiento diario.

### **ACTIVIDADES:**

- Exposición sobre la importancia y los elementos del trabajo en equipo y los beneficios que aporta para el logro de objetivos.
- Técnica de eficiencia y productividad. Para realizarla se seguirán las siguientes instrucciones:
  - 1) Dividir al grupo en tres equipos proporcionándoles hojas blancas, pliegos de papel bond, plumones
  - 2) En un pliego de papel bond deberán escribir los valores que en conjunto consideren que deberían dominar en un equipo.
  - 3) Cada equipo deberá organizarse para formar todo un equipo de trabajo de una empresa que venderá aviones. El equipo deberá tener todos los puestos de una empresa, por lo que deberán designar a cada integrante un puesto diferente.
  - 4) Deberán presentar objetivos por cada puesto y por la empresa en común, así como el modelo de avión que presentarán para su venta.
  - 5) Presentar la propuesta al Psicólogo quien fungirá como comprador y es quien decidirá con que empresa realizara la compra, valorando todos los detalles del modelo presentado, incluyendo costos ya que será una gran inversión, tiempo de realización para saber con cuantos aviones contará, e incluso se presentará con los integrantes de la empresa para entrevistarlos y saber como es su organización.
  - 6) Todos los integrantes del grupo podrán observar las propuestas de los demás y realizar alguna retroalimentación.

- Reflexión sobre la actividad, para ello en equipo deberán responder a las siguientes preguntas:
  - ¿Cómo consideran que son sus resultados?
  - ¿Por qué?
  - ¿Qué consideran que se hizo bien como equipo?
  - ¿Qué consideran que se puede mejorar y de que manera?
  - ¿Todo lo anterior tiene que ver con nuestro trabajo diario?
  - ¿Consideran que esto influye en nuestra vida personal?
  - ¿Por qué?
- Ejercicio de Relajación: Esta actividad se realizara con el apoyo de música clásica y es totalmente válido como preparatorio para una meditación y se puede hacer en alguna de las siguientes tres posiciones: a) Recostado en la cama , con la espalda recta, cuello y hombros relajados y palmas de las manos hacia abajo; b) Sentado en una silla, con el cuerpo relajado, los pies cruzados en la zona de los tobillos y las manos apoyadas encima de las piernas de la siguiente manera: las palmas hacia arriba, mano derecha de bajo de mano izquierda, los dedos gordos pueden tocarse o no; c) Sentado en una superficie recta, con las piernas cruzadas en la típica posición de yoga o simplemente con las piernas cruzadas y manos en el centro como en la posición anterior. Realizar las siguientes indicaciones:
  - 1) Realiza tres respiraciones profundas para relajarte.
  - 2) Ahora imagina que te encuentras en un cine de esos que tienen una gran pantalla al aire libre y que estas sentado en una banca.
  - 3) Detállalo todo muy bien. Observa cuanto medirá la pantalla, que colores tiene, si hay algo más alrededor, inclusive si tiene algún aroma en particular.
  - 4) Ahora fíjalo en tu mente, vuelve a respirar profundamente tres veces y siente como un aire puro entra en tu cuerpo refrescándote y limpiándote, al mismo tiempo una luz blanca muy brillante te va llenando hasta cubrir todo tu cuerpo. Siente como a medida que exhalas se van disipando tus tensiones, tus dudas y tus miedos.
  - 5) Cuando ya te sientas totalmente relajado observa cómo en la pantalla se van reflejando uno a uno todos tus pensamientos, los acontecimientos del día, las discusiones, lo que te preocupa, a lo que tienes miedo. Tómallo con mucha calma.
  - 6) Ahora observa como esos acontecimientos se van haciendo más y más borrosos hasta desaparecer. La pantalla ya esta en blanco, inhala, exhala.
  - 7) Recuerda que se trata de que tu simplemente seas un observador, una persona que va a ver esa película, sin desesperarse por lo que vea y sin que le afecten las escenas que se reflejan. Es una película como cualquier otra y tras un rato termina y desaparece.
  - 8) Ya haz conseguido desaparecer cada uno de esos pensamientos, ahora pon en la pantalla una película que sea de tu agrado, donde se proyecten escenas positivas que te agradan y te hacen sentir bien. Observa bien esas escenas, las personas o cosas que están en

ellas, si tiene algún sonido, y entra en ella, siéntete parte de ella y disfruta el momento.

- 9) Sal de tu película y regresa al lugar donde eras espectador pero ahora contagiado de esa nueva sensación.
- 10) Respira profundamente, y poco a poco y a tu ritmo ubícate en el aquí y en el ahora, cuando estés preparado puedes abrir los ojos.

## **SESIÓN 7.- TÉCNICAS DE RELAJACIÓN PARA COMBATIR EL ESTRÉS.**

**OBJETIVO:** Aprender técnicas de relajación que se puedan implementar tanto en el área laboral como en el hogar.

### **CONTENIDO:**

- Ejercicios para relajarse rápidamente.
- Técnica de visualización
- Otras sugerencias para prevenir o reducir el Estrés.

### **ACTIVIDADES:**

- Se proporcionara por escrito las técnicas y se comentaran con el grupo para que aprendan a utilizarlas y expresen si tienen alguna duda.
- Ejercicio de Respiración: Se debe comenzar y terminar con tres respiraciones profundas. El ejercicio consiste en estirarse en el suelo y poco a poco ir poniendo el cuerpo en tensión y relajarlo, estirar y relajar todas y cada una de las partes del cuerpo. Este ejercicio consigue ponerle en un estado de relajación profunda y le ayuda a reconocer y distinguir las diferentes sensaciones de tensión y relajación. Disponga del tiempo suficiente para este ejercicio, y concéntrese en la sensación de pesadez y calor en las extremidades, mientras sigue respirando a un ritmo suave.
- Relajación Mental: Lo primero es buscar un lugar tranquilo y cómodo donde pueda recostarse. El ejercicio se realizará con la habitación a oscuras y los ojos cerrados, una música agradable y si lo desea algún aroma de su preferencia. Respira profundamente tres veces. Elimina toda la tensión de tu cuerpo y ve relajándolo desde los pies a la cabeza. Tómame el tiempo que necesites. Ahora visualiza tu cerebro, e imagina que tiene dos puertas. Visualiza que las dos puertas están abiertas y cómo los pensamientos que entran por la puerta de la izquierda se van por la puerta de la derecha. Es ahora el momento de cerrar la puerta de la izquierda impidiendo que ningún pensamiento pueda entrar en nuestro cerebro. Centra tu atención en los pensamientos que aún están en tu mente y ve despidiéndolos y observando como van saliendo de ti por la puerta de la derecha. Cuando haya salido el



último pensamiento, cierra la puerta de la derecha. Ahora tu cerebro es una habitación vacía que esta a oscuras. No hay pensamientos, no hay nada. Mantén el estado de vacío mental todo lo que te sea posible, y si lo haces para poder dormir bien déjate dormir con esa sensación.

- Técnica de visualización: Estas sentado o recostado con los ojos cerrados. Te vas alejando de los ruidos y exigencias cotidianas, comienza a visualizarte con todo tipo de detalles descendiendo por un camino que desemboca en la playa. Obsérvate recorriendo el camino, hace un día cálido, el sol te calienta y la sensación es agradable. Una fresca brisa en tu frente te refresca. Siente como tus pies se hunden levemente en la arena caliente y te agrada, es una sensación agradable, muy agradable. Desde ahí puedes mirar el horizonte, observa el azul del mar y el azul del cielo, tienes la sensación de estar rodeado de un color azul que te relaja y te invade por completo. Percibe los olores salados del mar, escucha el sonido del viento al filtrarse entre las hojas de unos árboles cercanos. Recuéstate en la arena caliente y relájate, los granos de la arena comunican su calor a tu espalda y disuelven la tensión. Siente la relajación y la calma. Permítete permanecer en ese estado unos momentos y prepárate para abandonar el ejercicio. Ahora regresa a la habitación y toma conciencia del estado de relajación en que te encuentras, date cuenta que puedes volver a esta playa interior a relajarte cuando lo desees, tu sabes que tu imaginación es una fuente de calma y de paz.
- Frases incompletas: Escribir constantemente el final de las frases positivas que se presentan en el ultimo punto de la actividad para definir zonas problemáticas (Ver anexo 5).
- Recomendaciones para aumentar el nivel de resistencia ante el estrés:
  - ❖ Elevar la calidad de vida.
  - ❖ Aceptarse a sí mismo.
  - ❖ Elaborar un proyecto de vida con metas próximas y a futuro.
  - ❖ Practicar constantemente ejercicios de relajación.
  - ❖ Realizar alguna actividad de entretenimiento que sea de su agrado.
  - ❖ Realizar ejercicio continuamente.
  - ❖ Reconocer el esfuerzo y los logros obtenidos.
  - ❖ Pensar positivamente en lo bueno de las personas y las situaciones.
  - ❖ Descansar.
  - ❖ Tomar el control de su vida.

## CONCLUSIONES

En las últimas décadas y como consecuencia de diversos avances tecnológicos, todo es evaluado bajo la perspectiva de competitividad y eficiencia, lo cual ha traído como consecuencia el estrés en el entorno laboral.

El estrés es un término complicado, difícil de definir, es perjudicial para la salud física, mental, emocional y espiritual del ser humano. En general, el estrés laboral se refiere a un desequilibrio fisiológico y psicológico en el empleado, manifestado, por síntomas típicos como nerviosismo, angustia y tensión, preocupación crónica, incapacidad de relajación, depresión, ansiedad, uso excesivo de alcohol, drogas y/o cigarro, problemas de insomnio, actitudes de falta de cooperación, sentimientos de incapacidad, inestabilidad emocional, problemas digestivos, alta presión sanguínea, ausentismo laboral, baja productividad e insatisfacción laboral principalmente (Horta, 2007).

Es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y de nuestro espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

El cambio está en todos lados. Afecta profundamente la tecnología, la ciencia, la medicina, las condiciones de trabajo y las estructuras de la empresa, los valores y las costumbres de la sociedad. En realidad la única constante que sigue persistiendo es precisamente, “el cambio”. Por ello no es sorprendente que el siglo XX se denomine “el siglo del estrés”, lo cual exige una adaptación sin precedentes (Alonso, 2002).

Por ello, el estrés suele relacionarse con ciertos acontecimientos en los que a las personas se les exigen fuertes demandas que agotan sus recursos de afrontamiento.

Las causas del estrés laboral pueden localizarse en factores ambientales o extraorganizacionales, factores organizacionales de nivel individual y de nivel grupal y factores personales de naturaleza familiar y/o económica. Por lo que, las acciones para prevenir o reducir el estrés deben orientarse a eliminar o minimizar los factores causantes del mismo, así como aprender las estrategias para ejercer el control emocional, ya que al realizarlo los trabajadores serán más empáticos y desarrollarán habilidades y capacidades para crear un ambiente laboral más adecuado y propicio para desempeñar sus labores, traducido en “armonía” con deseos de colaboración para alcanzar metas y objetivos propuestos (Horta, 2007).

Las personas que gozan de buena salud mental son capaces de cumplir con las exigencias de la vida y se caracterizan por: tomar medidas para resolver problemas conforme van surgiendo; aceptan sus responsabilidades, moldean el

ambiente cuando es posible, adaptándose cuando las circunstancias así lo exigen; planean por anticipado, pero no temen al futuro, siempre están abiertas a nuevas experiencias e ideas, se sirven de sus capacidades naturales, se fijan metas realistas, saben pensar en forma independiente y toman sus propias decisiones y ponen todo su empeño en lo que realizan.

A lo largo del presente trabajo he abordado el estrés laboral y la aplicación de las técnicas de la Programación Neurolingüística (PNL) en cuanto a la eliminación de dicho estrés.

Los aportes de la PNL son diversos y prácticamente alcanzan a todas las áreas del conocimiento, toda vez que la Comunicación constituye como base fundamental de toda interrelación entre los seres humanos y su entorno, siendo precisamente en dicha área donde estas técnicas alcanzan sus mayores logros, además resultan perfectamente compatibles con otro tipo de técnicas que pueden emplearse en el objetivo que cada persona se proponga para la eliminación del estrés laboral.

El estrés, como mencionan Benitez y Moreno (2007) es ante todo una emoción y como tal tiene más carácter preparatorio para la acción que un plan de acción o conducta meta en sí misma. Igualmente menciona que el principal problema de las emociones es reprimirlas o embotellarlas sin facilitarles una adecuada expresión y salida.

En este sentido, el estrés no es una excepción y por ello, cualquier método que permita descargar la actividad emocional acumulada por una persona, puede ejercer una función positiva en el mismo. Entre los diversos recursos que pueden utilizarse para este fin se encuentran, la práctica de técnicas de relajación o meditación, el ejercicio físico, y claro esta, las diversas técnicas proporcionadas por la PNL. Cabe mencionar que aprender a dominar algunas de las técnicas requiere esfuerzo y entrenamiento, sin embargo es posible tomando en cuenta y desarrollando las capacidades con que cuenta cada persona.

De esta manera, La Programación Neurolingüística constituye un instrumento para la reducción del estrés laboral, contra el que sin duda alguna no ha de escatimarse en el empleo de medios para su eliminación.

Las empresas deben contribuir a que los empleados rompan con viejos hábitos de comportamiento y desarrollen nuevos hábitos. Se les debe enseñar en grupo y de forma individual pues se requiere de retroalimentación así como de tiempo para aprender las habilidades y obtener resultados.

Los programas de prevención y manejo de estrés laboral deberán enfocarse a reducir los factores que lo provocan, procurando elevar la calidad del nivel de vida del trabajador, concientizándolo para reducir el ritmo de vida, las obligaciones sociales y las cargas de trabajo, organizar las situaciones en orden de importancia

y llegar a ser capaces de realizar una auto valoración para definir las áreas a trabajar.

En la medida en que el trabajador posea mayor cantidad de aptitudes emocionales será capaz de tomar decisiones ante los problemas, trabajar efectivamente, aún bajo presión laboral y crear ideas novedosas, superando sus propias creencias e impulsado por un espíritu emprendedor.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alonso, G. R. (2002). *El Estrés*. Consultado en Septiembre 2008 en: <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres/shm>.
- Barajas, O: A: (2008). "Diseño de un sistema de relajación Integral para reducir los efectos somáticos del estrés provocado por las condiciones ergonómicas en el trabajo", Tesis de Licenciatura, Facultad de Ingeniería, UNAM
- Benites, A. y Moreno, M (2007). "Estilos de afrontamiento ante el Estrés en estudiantes de la carreta de Psicología de la UNAM. Estudio Comparativo". Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM
- Bradbury, A (2001). *Desarrolle sus habilidades con la Programación Neurolingüística*. Edit. Gedisa S. A. España.
- Campos D. A. (2006). Causas y efectos del Estrés Laboral. Consultado en Agosto 2008 en: <http://www.monografias.com/trabajos34/causas-estres-laboral/stml>
- Cano, V. A. (2002). La Naturaleza del Estrés. Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y el Estrés. Consultado en Agosto 2008 en: SEAS. <http://www.ucm.es/info/seas/estreslab/index,htm>
- Caraveo, J. A. (2001). PNL El canal de la Percepción preferido y su relación con el aprovechamiento escolar. Consultado en Noviembre 2008 en: <http://www.rppnet.com.ar/pnl.htm>
- Carrión, L. S. (2001). Autoestima y Desarrollo Personal con PNL. Edit. Obelisco. España.
- Casuso, L: (2008). El Estrés, ¿Un producto del siglo XX? Breve recorrido por la historia del diagnóstico y tratamiento del Estrés. Consultado en Agosto 2008 en: <http://www.multimedios.org/docs>.
- Cruz, S. M. (2007). "Relación entre el Estilo de Liderazgo y Generación de Estrés, ¿Coaching la solución?" Tesina de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Del Angel, H y Romero, M (2006). "Influencia y relación del Estrés laboral en el factor humano dentro del Área Administrativa de una empresa en el valle de México". Tesis de Licenciatura. FES. Cuautitlán. UNAM
- Díaz, G. J. (2008). "Rasgos de Personalidad determinantes de los niveles de Estrés y su impacto con el clima organizacional" Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.

- Diestre G. A. (2001). *El Estrés: su diagnóstico, causas y tratamiento*. Edit. Tellassa, Barcelona.
- Flores, N. C. (2007). "La importancia de la Inteligencia Emocional sobre el afrontamiento al Estrés en estudiantes universitarios: Propuesta de intervención". Tesina de Licenciatura. FES Iztacala, UNAM.
- Goleman, D. (2004). *La Inteligencia Emocional*. Edit. Vergara, México.
- Grinder, J. y Brander, R.(1998). *De Sapos a Principes*. Cosmovisión Ediciones, México.
- Gómez, M. M. (2001). PNL y Estrés Laboral. Consultado en Noviembre 2008 en: <http://www.psicologia-online.com/ciopa2001/actividades/62/index.html>
- Harris, C (1999). *Los elementos de PNL*, Ed. EDAF, España.
- Horta, E. (2007). "El manejo del Estrés Laboral y la aplicación de la inteligencia emocional a nivel organizacional". Tesis de Licenciatura. FES Iztacala, UNAM.
- Hurtado, C.R. (2006) "El Estrés como riesgo de Trabajo". Tesis de Licenciatura. Facultad de Derecho. UNAM.
- Lesley, C.S. (2004). *Manejo del Estrés en el trabajo.*\_ Edit. Manual Moderno, Colombia.
- Mancipe y Cols. (2005). Estrés y Academia en Medicina. Consultado en Octubre 2008 en: <http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres>
- Martín, P. C. (2007). El arte de la Estrategia. Consultado en Septiembre 2008 en: <http://www.rrppnet.com.ar/pnl.htm>
- Mejía R: (2008). Estrés Laboral, 1 de cada 5 Mexicanos lo Padece. Consultado en Agosto 2008 en: <http://www.saludymedicinas.com.mx/nota.asp>
- Mora, V: C: (2005). Programación Neurolingüística (PNL). Consultado en Diciembre 2008 en: <http://www.contusalud.com/webster/folder/sepatratamientosstress.htm>.
- Morella V. (2006). La PNL en la Enseñanza. Consultado en Septiembre 2008 en: <http://www.degerencia.com/actividad.php>
- Moreno, R (2007). "Relación entre el Estrés Laboral y sus relaciones interpersonales con la familia". Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM.

- Ogliastri, M. M. (2007). El conflicto Trabajo-Familia. Consultado en Diciembre 2008 en: [http:// www.gom@adm.uniandes.edu.co](http://www.gom@adm.uniandes.edu.co)
- Peiro, J.M. (2005). *Desencadenantes del Estrés Laboral*. Edit. Pirámide, Madrid
- Robbins, A: (1991). *Poder sin Limites*. Edit. Grijalbo, Barcelona.
- Rodríguez, G. R. (2007). Estrés Laboral, consideración sobre sus Características y Formas de Afrontamiento. Consultado en Octubre 2008 en: <http://www.psicologiaincientifica.com/bv/pasicologia-83-1-estreslaboral>.
- Santamaría, S:(2007). Programación Neurolingüística. Consultado en Agosto 2008 en: <http://www.estrategiaspnl.com>.
- Scott, J. M. (2001) *Acéptese así Mismo con Amor y Confianza*. Edit. Panorama, México.
- Spector, P. E (2002). *Psicología Industrial y Organizacional, Investigación y Práctica*. Edt. El Manual Moderno, Bogota.
- Wikipedia. La Enciclopedia Libre (2007). Programación Neurolingüística. Consultado en Diciembre 2008 en: [http://www.es.wikipeidia.org/wik/programacion\\_neurolinguistica](http://www.es.wikipeidia.org/wik/programacion_neurolinguistica).
- Weis, D (1992). *Como controlar su Estrés*. Edit. Superación Aguilar, México.
- Vázquez, M. D. (2007). Estrés Laboral. Consultado en Agosto 2008 en: <http://www.ginsana-col.com/boletin/estres.shm>
- Velazco, M (2007). Programación Neurolingüística y el Proceso de Enseñanza – Aprendizaje. Consultado en Septiembre 2008 en: <http://www.monografias.com/trabajos5/estres/shm>
- Zaric, S. (2006). ¿Qué es la Programación Neurolingüística? Consultado en Diciembre 2008 en: <http://www.monografias.com/trabajos10/neuro/neuro.shtm>.

# **ANEXOS**



## **Maslach Burnout Inventory**

### **Escala de Burnout de Maslach**

**Complete los siguientes datos:**

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

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

Años de antigüedad: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Por favor, lea y responda a cada una de las afirmaciones que se presentan a continuación, en función a la siguiente escala.

- 0 = Nunca**
- 1 = Pocas veces al año o menos**
- 2 = Una vez al mes o menos**
- 3 = Unas pocas veces al mes o menos**
- 4 = Una vez a la semana**
- 5 = Pocas veces a la semana**
- 6 = Todos los días**

**1. Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo.**

**0      1      2      3      4      5      6**

**2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.**

**0      1      2      3      4      5      6**

**3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar.**

**0      1      2      3      4      5      6**

**4. Me siento como si estuviera en el límite de mis posibilidades..**

**0      1      2      3      4      5      6**

**5. Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo.**

**0      1      2      3      4      5      6**

**6. Siento que trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.**

**0 1 2 3 4 5 6**

**7. Me parece que las personas me culpan de algunos de sus problemas.**

**0 1 2 3 4 5 6**

**8. Siento que mi trabajo me esta desgastando.**

**0 1 2 3 4 5 6**

**9. Me parece que trabajar directamente con las personas me produce Estrés**

**0 1 2 3 4 5 6**

**10. Me he vuelto más insensible con la gente.**

**0 1 2 3 4 5 6**

**11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente.**

**0 1 2 3 4 5 6**

**12. Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas que tengo que atender.**

**0 1 2 3 4 5 6**

**13. Me siento frustrado en mi trabajo.**

**0 1 2 3 4 5 6**

**14. Siento que estoy tratando a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales.**

**0 1 2 3 4 5 6**

**15. Me siento con mucha energía en mi trabajo.**

**0    1    2    3    4    5    6**

**16. Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo.**

**0    1    2    3    4    5    6**

**17. Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo.**

**0    1    2    3    4    5    6**

**18. Me siento estimulado después de haber trabajado con quienes tengo que atender.**

**0    1    2    3    4    5    6**

**19. Siento que he conseguido muchas cosas útiles en este trabajo.**

**0    1    2    3    4    5    6**

**20. Siento que puedo atender fácilmente a las personas con quien tengo que trabajar.**

**0    1    2    3    4    5    6**

**21. Siento que en mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.**

**0    1    2    3    4    5    6**

**22. Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas que tengo que atender.**

**0    1    2    3    4    5    6**

---

## RESULTADOS

Para obtener los resultados debe sumar cada una de las respuestas de cada componente según el rango de ítems que le corresponda, esa puntuación la debe comparar con la tabla de nivel de Estrés que se presenta posteriormente y de esta manera se obtendrá el nivel de Estrés en cada componente.

RESULTADOS			
COMPONENTE	ITEM	PUNTUACION	NIVEL
Agotamiento Emocional	1 - 9		
Despersonalización	10 -14		
Realización Personal	15 -22		

NIVEL DE ESTRÉS			
COMPONENTE	BAJO	MEDIO	ALTO
Agotamiento Emocional	:18	19 - 26	27
Despersonalización	:5	6 - 9	10
Realización Personal	:40	34 - 39	33

## ANEXO 2

### TEST DE CREENCIAS

NOMBRE: \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** Lee cada una de las afirmaciones, indicadas con las letras de la a la j, de los siguientes grupos, marca con un círculo sobre la C o sobre la F, según tú creas que para ti esa afirmación es cierta o falsa.

Quando respondas, hazlo siguiendo tu actual sistema de creencias, no lo que pensabas hace tiempo, ni tampoco lo que te gustaría creer pero que aún no crees. Este descargo es crítico a la hora de obtener un perfil con mayor precisión de tu estado presente. La sinceridad y reflexión resultan imprescindibles aquí. Y ahora, adelante!

#### GRUPO A

- a C F Merezco amor y respeto.
- b C F Con frecuencia me doy cuenta que tengo muchos defectos
- c C F Estoy muy satisfecho de mi
- d C F Siento que nadie a quien yo desee me amaría a mi si llegase a conocerme de verdad, no le gustaría.
- e C F Tengo necesidades legítimas que debo satisfacer.
- f C F Me doy cuenta de que soy pesado y aburrido y no soy capaz de mantener una conversación interesante.
- g C F Cumpló una función en el mundo.
- h C F No soy atractivo.
- i C F Aquellos a quien quiero y respeto suelen quererme y respetarme.
- j C F No merezco mucha atención, ni admiración, ni respeto.

#### GRUPO B

- a C F Mi mundo es muy seguro.
- b C F La vida es un constante riesgo; en cualquier momento puede uno caer enfermo, tener un accidente, o ser víctima de una catástrofe natural o arruinarse y perderlo todo.
- c C F Sé protegerme de casi todos los riesgos.
- d C F Me preocupa enfermarme o lesionarme.
- e C F Estoy dispuesto a aceptar riesgos.
- f C F No presto atención al dinero y puedo terminar arruinado y sin nada.

- g C F Sé cuidar de mi y de mis seres queridos o de las personas que de mí dependen.**
- h C F Prefiero hacer las cosas como se han hecho siempre que probar cosas nuevas.**
- i C F La salud y el dinero no me preocupan demasiado.**
- j C F Me siento incómodo cuando tengo que salir de viaje o cuando me alejo mucho de casa solo.**

#### **GRUPO C**

- a C F Hago bien muchas cosas.**
- b C F Hay cosas que me resultan fáciles de hacer.**
- c C F Cuando confío en mi juicio adopto decisiones erróneas.**
- d C F Soy competente y estoy tan capacitado como cualquier otro.**
- e C F Tiendo a evitar retos nuevos.**
- f C F Puedo aprender cosas nuevas.**
- g C F Soy básicamente torpe.**
- h C F No me las arreglo bien en situaciones de Estrés.**
- i C F Casi todas mis decisiones son acertadas.**
- j C F Estropeo todo lo que intento, creo que soy un poco torpe**

#### **GRUPO D**

- a C F Controlo mi vida**
- b C F Tengo la capacidad necesaria para resolver casi todas mis dificultades.**
- c C F A veces los acontecimientos me superan.**
- d C F Mis impulsos no me controlan.**
- e C F Tengo miedo a no poder resistir a la ira, a las ganas de llorar o a los impulsos sexuales.**
- f C F Casi siempre sé controlar mis sentimientos.**
- g C F Me siento impotente para modificar muchas de las situaciones en las que me encuentro.**
- h C F Puedo encargarme de resolver las cosas cuando es necesario que lo haga.**
- i C F Suelo ser víctima de las circunstancias.**
- j C F Controlo muy poco mi vida**

#### **GRUPO E**

- a C F Me siento amado y atendido.**
- b C F Tengo al menos una relación íntima satisfactoria.**
- c C F Mis relaciones son superficiales, si mañana desaparezo nadie me echaría en falta.**
- d C F Me siento arropado por mi familia.**
- e C F Dependo de consejo y del apoyo emocional de mis amigos.**

- |          |          |          |  |
|----------|----------|----------|--|
| <b>f</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Tengo miedo a ser abandonado, a que un ser querido muera o me rechace.</b>  |
| <b>g</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Sé obtener el cariño y la atención que necesito.</b>  |
| <b>h</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Cuando necesito apoyo y consejo, no puedo contar con nadie.</b>   |
| <b>i</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>No tengo a nadie que me abrace, que comparta mis secretos o que simplemente se preocupe por lo que me pueda estar ocurriendo.</b> |
| <b>j</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Nunca me he sentido querido de verdad por mi familia.</b>   |

#### **GRUPO F**

- |          |          |          |  |
|----------|----------|----------|--|
| <b>a</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Puedo confiar en mí mismo y de hecho confío.</b>                                |
| <b>b</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Está muy bien discrepar de las opiniones ajenas.</b>                            |
| <b>c</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Siempre cedo a los planes de los demás.</b>                                     |
| <b>d</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>No necesito que los demás aprueben lo que hago.</b>                             |
| <b>e</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>No me las arreglo bien por mi cuenta.</b>                                       |
| <b>f</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Me gusta organizarme el tiempo por mi cuenta.</b>                               |
| <b>g</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Me esfuerzo por agradar a los demás y antepongo sus necesidades a las mías.</b> |
| <b>h</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Los demás saben ocuparse de mí mejor que yo mismo.</b>                          |
| <b>i</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Pienso por mi cuenta y soy capaz de defender mis ideas.</b>                     |
| <b>j</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Me cuesta dar a conocer mis deseos y necesidades.</b>                           |

#### **GRUPO G**

- |          |          |          |  |
|----------|----------|----------|--|
| <b>a</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>El mundo no es ni justo ni injusto.</b>   |
| <b>b</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Me molesta no lograr lo que quiero; detesto aceptar las negativas a mis demandas.</b>   |
| <b>c</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Me conformo cuando no logro lo que quiero.</b>  |
| <b>d</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Para ser feliz necesito tener ciertas cosas.</b>  |
| <b>e</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Las cosas suelen salir bien aunque sea al final.</b>  |
| <b>f</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Creo que no debería aceptar algunas de las limitaciones a que están sometidas las personas corrientes.</b>                        |
| <b>g</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Por lo general me siento bien tratado.</b>  |
| <b>h</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Suelo esperar lo peor, y casi siempre ocurre.</b>   |
| <b>i</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>En general, se me trata con justicia.</b>   |
| <b>j</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Aunque mi vida es objetivamente estupenda, me cuesta mucho aceptar algunas cosas que no son como a mí me gustaría que fueran.</b> |

#### **GRUPO H**

- |          |          |          |  |
|----------|----------|----------|--|
| <b>a</b> | <b>C</b> | <b>F</b> | <b>Me siento fuerte integrado en la familia y en la soledad.</b> |
|----------|----------|----------|--|

- b C F Encajo bien en mi círculo de amistades.**
- c C F Mis esperanzas y mis sueños se parecen a los de casi todo el mundo.**
- d C F Suelo sentirme excluido de los grupos.**
- e C F Me siento marginado, la mayoría no me comprende.**
- f C F La gente suele aceptarme como soy.**
- g C F La gente no suele incluirme en lo que hace.**
- h C F A veces me siento como un extraterrestre sin nada en común con los demás.**
- i C F Soy capaz de cambiar de trabajo, o incorporarme a un grupo desconocido y adaptarme enseguida al nuevo ambiente.**
- j C F No me siento integrado en el medio en que me muevo, la gente siempre va a la suya.**

#### **GRUPO I**

- a C F Casi todo el mundo es digno de confianza.**
- b C F A mucha gente le gustaría hacerme daño o aprovecharse de mí.**
- c C F Raramente necesito protegerme o mostarme precavido ante los demás.**
- d C F Casi todo el mundo piensa sólo en sí mismo.**
- e C F Casi nunca tengo la impresión de que se aprovechan de mí.**
- f C F No se puede confiar en casi nadie.**
- g C F Concedo a la gente el beneficio de la duda.**
- h C F Debo estar en guardia frente a las mentiras y las observaciones hostiles de los demás.**
- i C F Soy más crédulo que suspicaz.**
- j C F Casi todo el mundo incumple sus promesas y miente, así es el mundo de hoy.**

#### **GRUPO J**

- a C F Casi siempre me perdono mis fallos o errores.**
- b C F Soy un perfeccionista; tengo que ser el mejor en todo lo que hago o emprendo.**
- c C F Fijo objetivos alcanzables por mi cuenta.**
- d C F El fracaso me molesta mucho.**
- e C F Ni soy perfecto ni me preocupa serlo.**
- f C F Las normas que me fijo son razonables.**
- g C F Pocas cosas de las que hago me satisfacen; casi siempre pienso que podría hacerlo mejor.**
- h C F Me exijo mucho, y ello afecta a las relaciones, la salud y la felicidad.**
- i C F Equivocarse no tiene nada de malo.**
- j C F Me rijo por normas muy claras y precisas.**



Ahora vas a identificar los aciertos que obtuviste. Las respuestas correctas son aquellas que están encerradas en un círculo. Si tu has marcado esa, anótate un punto por cada una acertada y suma tanto los puntos de las C como de las F correctas y vas colocando las sumas junto a la letra de cada bloque.

Por ejemplo si en el grupo A, has marcado como respuestas correctas a las afirmaciones varias C y tres corresponden a tres de las cinco C que están encerradas en círculo, ya tengo tres puntos, y si en la columna de las F tengo otras tres respuestas iguales a tres de las cinco F, ya tengo otros tres puntos. Así que sumaré y anotaré: 6 en la casilla del grupo A.

		<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>		<b>B</b>		<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
	<b>C</b>	<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>		<b>D</b>		<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
	<b>E</b>	<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>		<b>F</b>		<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
	<b>G</b>	<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>		<b>H</b>		<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
		<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>				<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>

**I**

<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>

**J**

<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>a</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>b</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>c</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>d</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>e</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>f</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>g</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>h</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>i</b>	<b>C</b>	<b>F</b>
<b>j</b>	<b>C</b>	<b>F</b>

<b>TABLA DE RESULTADOS</b>										
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(A) Autoestima</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(B) Autoconfianza</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(C) Competencia</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(D) Fortaleza</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(E) Afecto, amor</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(F) Autonomía</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(G) Trato recibido</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(H) Integración</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(I) Los demás</b>
<b>10</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>(J) Principios.</b>

**AUTOESTIMA**

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

**Instrucciones:** A continuación se te presentaran una serie de frases las cuales tendrás que completar escribiendo de seis a diez finales lo más rápido que puedas. No te preocupes porque las terminaciones sean literalmente ciertas, o si una se opone a otra, son solo un ejercicio que te ayudará a cultivar tu autoconocimiento, autoaceptación y tu desarrollo personal. ¡Adelante!

**A veces, al pensar en mi vida, apenas puedo creer que en una época yo...**

**Para mi no es fácil admitir que...**

**No me resulta fácil aceptarme cuando yo...**

**Una de mis emociones que me cuesta aceptar es...**

**Uno de mis pensamientos que tiendo a alejar de mi mente es...**

**Una de las cosas de mi cuerpo que me cuesta aceptar es...**

**Si yo aceptara más mi cuerpo...**

**Si aceptara más las cosas que he hecho...**

**Si aceptara más mis sentimientos...**

**Si fuera más honesto acerca de mis deseos y necesidades...**

**Lo que me asusta de aceptarme a mi mismo es...**

**Si otras personas vieran que me acepto más...**

**Lo bueno de no aceptarme podría ser...**

**Comienzo a darme cuenta de que...**

**Comienzo a sentir...**

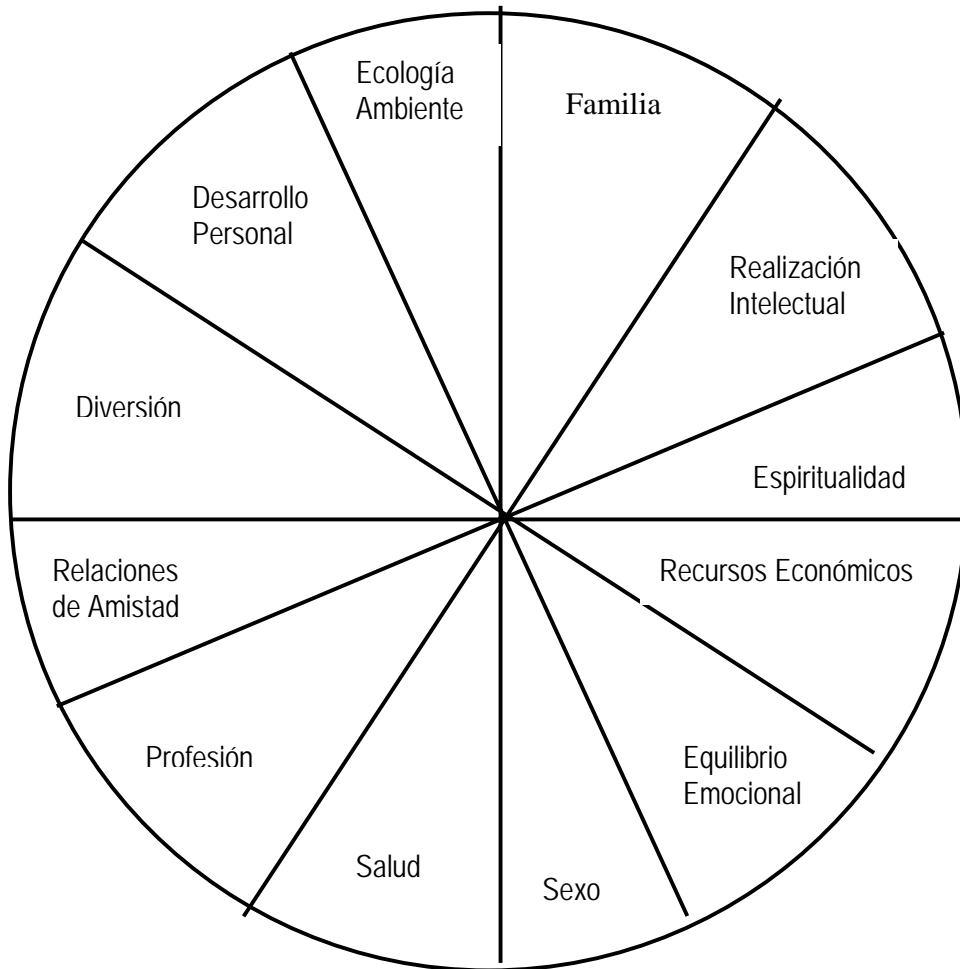
**A medida que aprendo a dejar de negar lo que experimento...**

**A medida que respiro profundamente y me permito experimentar la autoaceptación...**

**Recuerda: aceptarnos a nosotros mismos es aceptar el hecho de que lo que pensamos, sentimos y hacemos son expresiones de nuestro interior, en el momento en que ocurren. Es decir, dentro de mí se encuentra la fuerza para lograr hacer mi vida plena y mientras más me ame a mí mismo, mejor estarán las cosas en mi vida.**

**DIAGRAMA DEL EQUILIBRIO**

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



**Instrucciones: Escribe en orden de importancia para ti, del 1 al 12, cada uno de los apartados del Diagrama del Equilibrio. El 1 será el que consideres más importante y el 12 el que sea menos.**

**¿Cuál es el nivel más importante para ti?**

<b>1°.</b> _____	<b>7°.</b> _____
<b>2°.</b> _____	<b>8°.</b> _____
<b>3°.</b> _____	<b>9°.</b> _____
<b>4°.</b> _____	<b>10°.</b> _____
<b>5°.</b> _____	<b>11°.</b> _____
<b>6°.</b> _____	<b>12°.</b> _____

**A continuación vas a indicar en qué grado de desarrollo se encuentra cada uno de los niveles del Diagrama en tu vida actual. O lo que es lo mismo, lo satisfecho o insatisfecho que te sientes en este momento, con respecto al tratamiento o interés que le estás prestando a cada una de esas áreas.**

**¿Cuál es tu grado de desarrollo?  
¿Cómo está ahora eso en tu vida?**

**Esta vez indica del 1 al 12, pero teniendo en cuenta que el 1 es el valor más bajo, y el 12 el más alto. Recuerda que no es lo que te gustaría que fuera, sino lo que es. El desarrollo, el estado de consecución que tienes en este momento con respecto a cada una de esas zonas.**

<b>12.</b> _____	<b>6.</b> _____
<b>11.</b> _____	<b>5.</b> _____
<b>10.</b> _____	<b>4.</b> _____
<b>9.</b> _____	<b>3.</b> _____
<b>8.</b> _____	<b>2.</b> _____
<b>7.</b> _____	<b>1.</b> _____

<b>LOCALIZACION DEL AREA CRITICA</b>			
<b>Suma de los resultados de los dos Diagramas</b>			
<b>AREA O NIVEL</b>	<b>INTERES</b>	<b>DESARROLLO</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Familia</b>			
<b>Realización Intel</b>			
<b>Espiritualidad</b>			
<b>Rec. Económic</b>			
<b>Equilibrio Emoci</b>			
<b>Sexo</b>			
<b>Salud</b>			
<b>Profesión</b>			
<b>Amistad</b>			
<b>Diversión</b>			
<b>Desarrollo Pnal.</b>			
<b>Ambiente</b>			



## **AFIRMACIONES**

**Instrucciones: Al final de cada día y al menos durante treinta días, escribe el final de estas frases**

**Hoy me he sentido bien conmigo mismo/a por...**

**Hoy he hecho algo bueno para mí cuando...**

**Me gusto más a mí mismo/a cuando...**

**Me empiezo a dar cuenta de que tengo la virtud de...**

**Aunque he cometido un error, me doy cuenta de que...**