



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL, COMO PROPUESTA PARA
REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL”**

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

KARINA GABRIELA RAMÍREZ MONTIEL

DIRECTORA: DRA. ERIKA VILLAVICENCIO AYUB



CIUDAD UNIVERSITARIA, CDMX.

NOVIEMBRE, 2016



Universidad Nacional
Autónoma de México



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

A mis padres por todo el apoyo recibido durante todos estos años de estudio, por nunca dejar de creer en mí, en mis capacidades y en ser uno de los principales ejemplos de superación, amor, cariño, respeto y responsabilidad.

Los amo.

A mi esposo, por ser mi mayor fuente de apoyo, gracias por todo el tiempo, los ánimos y que nunca dejaste de creer en mí y siempre alentar mis ganas de superarme.

Te amo.

A mis hermanos, por ser un ejemplo de superación, inteligencia, constancia y cariño, gracias por nunca dejar de darme esas ganas de seguir adelante y convertirme en una persona de éxito.

Los amo.

A mi familia, gracias por su apoyo, sus buenos deseos.

Los quiero.

A la DEC, que me proporciono las herramientas necesarias para poder concluir con este proceso final en mi carrera, en especial a la Lic. Ana Lilia, por la atención que me proporciono durante este tiempo.

A la Dra. Erika muchas gracias por el apoyo, atención, conocimiento y confianza que me brindo durante este tiempo.

A la Maestra Isaura Elena López Segura, Maestra María del Socorro Laura Escandón Gallegos, Maestro José Villa Gómez y al Licenciado Marco Antonio Vicario Ocampo por el tiempo, atención, conocimiento y confianza que me brindaron.

ÍNDICE

Agradecimientos.....	2
Índice.....	3
Resumen.....	5
Introducción.....	7
CAPÍTULO 1. Estrés laboral.....	10
1.1. Antecedentes.....	10
1.2 Definición.....	10
1.3 Factores.....	13
1.4 Medición.....	17
1.5 Investigación.....	18
1 .6 Beneficios.....	21
1.7 Implementación.....	22
CAPÍTULO 2. Inteligencia emocional.....	24
2.1. Antecedentes.....	24
2.2 Definición.....	28
2.3 Medición.....	29
2.4 Investigación.....	31
2.5 Beneficios.....	32
2.6 Implementación.....	32
CAPÍTULO 3. PROGRAMA PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL POR MEDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.....	38
3.1 Planteamiento.....	38
3.2 Justificación.....	38
3.3 Objetivo general.....	40
3.4 Objetivo específico.....	40

3.5 Duración del programa.....	40
3.6 Población.....	40
3.7 Escenario.....	41
3.8 Mobiliario, materiales y equipo.....	41
3.9 Método para evaluar el programa.....	42
3.10 Programa integral de intervención.....	49
3.11 Carta descriptiva.....	77
Discusión.....	85
Bibliografía.....	88
Anexos.....	93

**“INTELIGENCIA EMOCIONAL, COMO PROPUESTA PARA
REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL”**

**“EMOTIONAL INTELLIGENCE, AS A PROPOSAL TO REDUCE
WORK STRESS”**

RESUMEN

En el presente trabajo, se propone la aplicación de un programa integral, el cual está dirigido a personal que labore en organizaciones con una antigüedad de 3 a 10 años. Con la finalidad de prevenir, disminuir y/o eliminar, la presencia del estrés laboral en los trabajadores, proporcionando acciones de intervención para su día a día, pudiendo recibir los beneficios psicológicos que proporciona el manejo adecuado de las técnicas las cuales toman como base el reforzamiento, fomento y/o desarrollo de la inteligencia emocional con la cual se pretende obtener como resultado la disminución del estrés laboral.

El programa consiste en acciones como pre y post evaluación de la aplicación del programa, acciones preventivas de inducción, prevención, intervención, así como la sensibilización de los jefes y/o gerentes, con la finalidad de reforzar dichas acciones en el personal.

Se sugiere como instrumento de evaluación el Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000) y la Encuesta SWS- Survey de Estrés y salud mental, para conocer los niveles en que se encuentre la población a aplicar.

Palabras clave: Programa, Estrés laboral, inteligencia emocional.

SUMMARY

In the present work, the application of an integral program is proposed, which is directed to personnel who work in organizations with a seniority of 3 to 10 years. In order to prevent, reduce and / or eliminate the presence of work stress in workers, providing intervention actions for their day-to-day life, being able to receive the psychological benefits provided by the proper management of the techniques which are based on the Reinforcement, promotion and / or development of the emotional intelligence with which it is tried to obtain as a result the decrease of the labor stress.

The program consists of actions such as pre and post evaluation of program implementation, preventive actions of induction, prevention, intervention, as well as the awareness of managers with the purpose of reinforcing these actions in the staff.

The Emotional Intelligence Profile (PIEMO 2000) and the SWS-Survey of Stress and Mental Health Survey are suggested as an evaluation tool to know the levels of the population to be applied.

Key words: Program, Work stress, emotional intelligence.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es una de las principales características presentes en la clase trabajadora de México, esto debido a que los estudios internacionales arrojan como resultado a México como líder mundial en estrés laboral (Vera, 2013), es uno de los principales factores presentes en el rendimiento laboral del ser humano.

Los alcances del estrés laboral, es un problema el cual se encuentra en constante crecimiento en México esto debido principalmente a las condiciones laborales a las cuales se encuentra expuesto el sujeto en su día a día, esto de igual manera esta generado por los bajos ingresos que reciben a cambio de su labor.

Una de las causas generadoras de estrés, se podría considerar como el incremento de carga de trabajo, las largas jornadas laborales, la inseguridad, entre otros.

Por otra parte, así como las empresas forman parte del origen del problema por sus elevadas demandas hacia su equipo de trabajo, en los últimos años se han visto en la necesidad de desarrollar estrategias para que sean implementadas, para la resolución de las diversas pérdidas que el estrés laboral conlleva a sus trabajadores, causando pérdidas económicas y de personal que no son redituables para las ganancias de la misma.

Una de las principales áreas de impacto del estrés laboral en los trabajadores es en el área de salud, ya sea, como diagnostico principal o subsecuente al estrés laboral, esto debido a las afectaciones directas del estrés en enfermedades como son signos o enfermedades cardiacas y cardiovasculares, cefaleas, gastritis, colitis,

vértigo, tics nerviosos, cansancio, diarrea, somnolencia, entre otros, por lo que es importante tomar acciones preventivas y de acción para poder realizar una intervención integral para el mejor desempeño del trabajador y de esta manera disminuir o erradicar el estrés laboral, de esta forma se reflejaría el beneficio en diversos sectores de las empresas.

Es por esto que, el presente trabajo incluirá este tema, con una problemática de actualidad, donde en el primer capítulo se abarcan los antecedentes del estrés, y estrés laboral, en el segundo capítulo se aborda el tema de inteligencia emocional, en donde se proporcionan antecedentes, descripción de las emociones.

Por último, se presenta una alternativa de intervención, en la cual tendrán de primera instancia informar a los trabajadores quienes presentan un nivel de estrés moderado, sobre las consecuencias del estrés laboral en sus esferas bio-psico-sociales, con esta información preventiva se les ofrecerá una serie de técnicas y acciones las cuales podrán realizar para mantener niveles bajos de estrés laboral o inclusive eliminarlo. La segunda etapa de intervención de este programa será directamente y de manera específica con las personas que cuenten con niveles de estrés elevados, se efectuara una intervención dirigida especialmente a este grupo con la cual se trabajarán técnicas las cuales podrán llevar a cabo durante su día a día para disminuir sus niveles de estrés laboral. Por último, se realizará una plática informativa dirigida a los directivos, gerentes y dueños y/o socios de las empresas, esta con la finalidad de que ellos sean agentes de cambio para promover el desarrollo de las habilidades sociales.

Es importante mencionar que la inteligencia emocional aplicada al área laboral, se encuentra poco estudiada, sin embargo, existen algunos estudios realizados utilizando esta técnica los cuales han obtenido resultados favorables, a lo que se retomó en este trabajo debido al efecto positivo en áreas de la psicología como es en el área educativa, social y de la salud, con el que la inteligencia emocional es utilizada principalmente para el estrés.

CAPÍTULO 1. ESTRÉS LABORAL

1.1 Antecedentes

El concepto de estrés proviene inicialmente de la física, de la palabra “stringere” en latín, que significa provocar tensión; este término fue empleado por Cannon (1911) fisiólogo y médico, quien descubrió la influencia de los factores emocionales de la secreción de adrenalina, donde definió al estrés como estímulo (Feregrino, 2014).

En 1930, Selye observó que los enfermos con los que trabajaba mostraban síntomas comunes entre sí, como disminución de apetito, agotamiento, pérdida de peso, entre otros. Por lo que decidió llamarlo como “Síndrome de estar enfermo”, realizó experimentos de ejercicio físico extenuante, con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales (ACTH, adrenalina y noradrenalina), atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas, a lo que denominó, “estrés biológico”. Selye concluyó que diversas enfermedades como las cardíacas, hipertensión arterial, trastornos mentales o emocionales eran el resultado de cambios fisiológicos resultado del estrés prolongado en los órganos mencionados. Posterior a estos estudios el estrés se consideró en diversos ámbitos de la medicina. Durante la década de los 30's, el estrés se categorizó, con diversos tipos de estrés, así como tratamientos y características diversas (Hernández.; Solorza; Velazquez., 2009)

1.2 Definición

Etimológicamente la palabra estrés se deriva del latín “stringere”, que significa oprimir, apretar, atar; en francés la palabra “distresse” significa estrechar, constreñir el cuerpo, con los miembros, apretar con fuerza; también puede producir en el corazón o en el alma, sensaciones de opresión, de ansiedad, sentimientos de temor, miedo, angustia, apuro (Stora,1992).

Stora (1992) define en tres maneras al estrés (estímulo, respuesta, estímulo – respuesta):

- 1) **Como estímulo:** Es una situación extrema, que provoca un proceso de adaptación en el individuo, centrándose en la atención de estresores, con la finalidad de mantener su estabilidad para evitar un deterioro en la salud física y mental.
- 2) **Como respuesta:** Es la reacción conductual del organismo ante estímulos agresivos ya sea psicológica, sociológica o comportamental.
- 3) **Como la relación estímulo-respuesta:** Hace referencia a la interacción entre los estímulos del medio ambiente y las respuestas del individuo.

Existen tres tipos de estrés los cuales son (Pedro, 2015):

1. Estrés normal: Es el tipo de estrés que nos hace movernos, plantearnos metas, ya que toda actividad, emoción o pensamiento produce estrés.
2. Distres: Del prefijo latino “dis” el cual tiene una connotación negativa, es un estrés que tiene un desorden fisiológico o psicológico.
3. Eustres: Proviene del prefijo “eu” de la raíz griega; se define como respuesta saludable, positiva y constructiva frente a eventos amenazantes e implica el bienestar individual, adaptabilidad, altos niveles de desempeño, permite enfrentarnos a situaciones, facilita la toma de decisiones, motiva a las personas para responder de manera positiva a retos y desafíos.

Lazarus y Folkman (1984), definen al estrés como un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. (López; Osca & Peiró, 2007)

El estrés laboral es la relación que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka , Griffiths, & Cox, 2004).

La Organización Internacional del Trabajo, (OTI 1993), definió al estrés laboral como una enfermedad peligrosa para las economías

industrializadoras y en vías de desarrollo; al perjudicar la producción y la salud tanto física como mental de los trabajadores (Feregrino, 2014) El Organismo Europeo de Salud y Seguridad en el Trabajo (2000), define al estrés del trabajo, como “las reacciones emocionales y físicas perjudiciales que se producen en las interacciones entre el trabajador y su entorno de trabajo, cuando las demandas del puesto superan las capacidades y recursos del trabajador” (Colunga, Mendoza, Lorelei y Gómez, 2013)

El estrés laboral, se centra principalmente en las actividades las cuales el trabajador percibe como excesivas, por lo que sus habilidades las considera insuficientes o inadecuadas, para las actividades que desarrolla al igual que puede ser influenciado por el tiempo de entrega o el valor del trabajo a realizar por lo que le genera un estrés el cual suele generar o ser causante de ausentismo laboral o problemas de salud.

El Doctor Oscar E. Slipak (1996, en Vázquez, 2014) distingue dos tipos de estrés laboral, los cuales explica como:

- **Estrés Laboral Episódico:** Su característica principal es la corta duración y de naturaleza esporádica, los efectos negativos son apenas perceptibles un ejemplo de este sería una situación de despido, discusión entre dos compañeros de trabajo, traslado geográfico del puesto laboral entre otros; En ocasiones los factores estresantes se prolongan demasiado dando lugar al estrés laboral crónico.
- **Estrés laboral crónico:** Es el producido como consecuencia de una exposición repetitiva y prolongada a diversos factores estresantes. Algunos casos es una evolución del estrés laboral episódico, que ha reducido la resistencia ante el estrés del empleado, un ejemplo de este podrían ser las

discusiones continuas entre compañeros de trabajo, inestabilidad del puesto y traslados continuos, excesiva exigencia del puesto, entre otras.

1.3 Factores

Para Stora, “el estrés es causado por el instinto del cuerpo de protegerse a sí mismo”. Sin embargo, este puede causar síntomas físicos si se presenta de manera prolongada, lo que suele generar ansiedad, miedo, tensión preocupación (Hernández.; Solorza; Velazquez., 2009).

Entre los principales causantes del estrés laborales se encuentra la sobrecarga de trabajo, tiempos de entrega de trabajos, el ambiente laboral, el clima laboral, relaciones interpersonales, cuestiones familiares, inseguridad laboral, acoso laboral, jornada de trabajo, inadecuadas condiciones de trabajo (espacio físico), condiciones climatológicas, temperatura, higiene, exposición a riesgos, complejidad del trabajo, contexto social, la inseguridad personal de las capacidades laborales, uso de tecnología, trafico, área de trabajo, así como problemas económicos como deudas, salario bajo o insuficiente para básicas, problemas de salud propias del trabajador y de su familia, la edad, así como la propia personalidad del trabajador esto en función a su capacidad de afrontamiento, interés en su trabajo, autoestima, seguridad, responsabilidad, manejo y conocimiento de su conocimiento en el área de trabajo, cooperación, habilidad para tomar decisiones, entre otras.

Identificar los factores del estrés laboral suele ser complicado, ya que se considera que el estrés laboral es multifactorial, puede ser originado por un factor o por la suma de estos, al igual que dependerá

de la personalidad de las personas y la capacidad de estas mismas de responder al estrés y que este le sea beneficioso y no perjudicial, afectándole de manera significativa para su desarrollo laboral.

El inadecuado enfrentamiento de estrés puede provocar la aparición de trastornos psicosomáticos, este puede tener como consecuencia una serie de padecimientos los cuales tienen relación con enfermedad desde las que se pueden considerar comunes y las que no parecieran ser tan conocidas. (Véase tabla 1)

Tabla 1. Trastornos psicosomáticos ocasionados por el estrés

Autor/Año	Trastornos
Viejo y González (2013)	Trastornos del estado de ánimo. Irritabilidad. Falta de motivación. Comportamiento. Tabaquismo. Alcoholismo. Automedicación. Sobrealimentación. Funcionamiento Social. Absentismo Laboral y familiar. Síntomas somáticos. Cefaleas. Úlceras. Gastritis. Colitis.
González y Landero (2008)	Dolor de espalda. Dolor de estómago. Dolor de brazos. Dolor de piernas. Dolor de cabeza o pecho. Vértigos. Falta de aire. Estreñimiento. Indigestión.

Kompier y Levi (1995)	<p>Síntomas musculares, como tensión y dolor.</p> <p>Síntomas gástricos e intestinales, como digestión, vómitos, acidez, estreñimiento e irritación del intestino grueso.</p> <p>Síntomas cardíacos y vasculares, como palpitaciones, arritmias y dolor en el pecho.</p> <p>síntomas pulmonares: Dificultad para respirar o respiración anormalmente rápida o profunda.</p> <p>síntomas del sistema nervioso central: Trastornos funcionales de la mente o emociones, trastornos del sueño, debilidad, desmayos, dolores de cabeza.</p> <p>Problemas sexuales: Menstruación dolorosa, frigidez e impotencia.</p>
Neidhart (1989)	<p>Respuestas psíquicas como incapacidad para concentrarse, dificultad para la toma de decisiones, inseguridad, irritabilidad, ansiedad, temores irracionales y pánico.</p> <p>Consumo o aumento, elevado de medicamentos, tics nerviosos, distracción, proactividad a los accidentes, comer en exceso o falta de apetito, insomnio, o aumento de sueño, aumento en el consumo de alcohol o drogas, impulsividad y agresividad.</p>
Melgosa (1959)	<p>Cognitivas: Dificultad para concentrarse, pérdida de atención, reducción en la capacidad de memoria, dificultad para evaluar situaciones.</p> <p>Dificultad para relajarse, desánimo, baja autoestima, pérdida de deseo de vivir, pensamientos de inferioridad.</p> <p>Dificultad o incapacidad para dirigirse a grupos, dificultades en el habla, pérdida de entusiasmo, ausentismo laboral, aumento de consumo de alcohol, tabaco y otras drogas, insomnio, tics, ideas suicidas.</p>

Autora: Guerrero, F. Karla (2015)

De acuerdo con la compañía Regus (2012 en Feregrino, 2014), en el estudio realizado a empresas mexicanas dirigida a dueños y empleados, refiere que el factor relacionado al desequilibrio económico nacional ha aumentado la presión sobre los trabajadores mexicanos, generando un incremento aproximado de 18,4 millones, de igual manera este estudio hace referencia que el 42% de los encuestados tiene la preocupación por perder su trabajo, 45% siente desconfianza en su sector donde trabaja, el 48% refiere que su familia y amigos han notado que están estresados en el trabajo y el 55% refiere que el estrés daña sus relaciones personales con sus colegas. Otra de las implicaciones resultantes del aumento de los niveles de estrés laboral son las pérdidas económicas importantes, ausentismo y baja productividad (Notimex, 2012 en Feregrino, 2014).

Es importante hacer mención que, las condiciones laborales en México se encuentran en constante cambio, lo cual puede elevar de manera significativa estos indicios, en relación a las nuevas normas implementadas por las empresas impulsadas por la Reforma Laboral de 2013, la que menciona el Presidente de la Unión de Juristas de México, se ha aumentado la contratación temporal y de prueba, con periodos máximos de un año, sin seguridad social y con salarios bajos (Gómez 2013 en Feregrino, 2014). Se conoce que la tercera causa de consultas en el área de Salud Mental del Hospital General de México es la relacionada al estrés agudo y grave o burnout, (García, 2005, en Mercado & Salgado, 2007 en Feregrino, 2014), al igual que las estadísticas de productividad de organizaciones que han estudiado este fenómeno muestran que el ambiente estresante disminuye la calidad de los empleados, aumentando las tasas de ausentismo y

rotación, disminuyendo la calidad del trabajo (Martin, 2007 en Feregino, 2014).

1.4 Medición

Como se ha mencionado con anterioridad la importancia de identificar cuáles son las causas (estresores) generadoras del estrés laboral, es de suma importancia por lo que para esto es necesario realizar una evaluación en donde nos permita conocer el origen del estrés por medio de los factores del mismo.

La evaluación del estrés laboral se puede realizar con la aplicación de los diversos materiales como escalas, test, cuestionarios entre otros, validados y estandarizados para la población mexicana.

En la siguiente tabla se mencionarán algunos de este tipo. (Ver tabla 1)

Tabla 1.

Instrumentos de evaluación de estrés laboral

Instrumento	Autor (es)	Descripción
Encuesta “SWS” - Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo	Gutiérrez & Ostermann, 1994	Es un instrumento que incluye dos clasificaciones para el estrés, negativas y positivas, las cuales construyen la salud mental, al igual refiere que el estrés abarca la relación en tres áreas principales que son el área personal, laboral-organizacional y social – cultural.
Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS	OIT-OMS	Este cuestionario mide el nivel de “estrés laboral”, está conformado por veinticinco ítems los cuales a su vez se agrupan en siete áreas los cuales incluyen el ambiente físico, habilidades personales, tecnología, organización, liderazgo y dirección, clima organizacional, factores del puesto, entre otros.
Escala de Autoeficacia para el afrontamiento del estrés (Macias López, 2012)	Baessler y Schwarcer, 1996	Esta escala está compuesta por 8 ítems de los cuales miden la autoeficacia de afrontamiento al estrés.

Escala de estrés percibido (PSS) Cohen, et al.(1983) Está compuesta por 14 ítems los cuales abarcan respuestas con valores de 0 a 4.
(Gonzáles Ramírez & Venegas-Farfano , 2013)

Fuente: Elaboración propia.

Estas son algunas de las pruebas que se encuentran validadas para la población mexicana para realizar una evaluación eficaz y confiable para aproximarnos y evaluar los niveles de estrés.

1.5 Investigación

El estrés laboral en la actualidad se ha convertido en una de las principales causas de énfasis para el área de salud en México, ya que de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud, en México el 75 % de los trabajadores padecen estrés laboral, estas cifras son de alto índice ya que en comparación con países como China que presenta 73% y Estados Unidos un 59% (Alcántara , 2015) , es alarmante este nivel presente en la población del país, ya que de acuerdo con el diputado Palasuelos, Secretario de la Comisión de Economía de San Lázaro, el estrés laboral no solo tiene alcances en el área de salud sino que en el área económica tiene efectos los cuales tiene alcances de gravedad, ya que esta se ve afectada por las diversas bajas causantes del estrés laboral, lo cual reporta pérdidas para el área económica, con mermas de 0.5% y 3.5% del producto interno bruto, de acuerdo con datos de la Organización Internacional del Trabajo (OTI), las principales causas de estrés en los mexicanos se centra principalmente en las largas jornadas laborales, excesivo o nulo trabajo, inflexibilidad de horarios de trabajo, inseguridad laboral

(pérdida de trabajo, sueldo insuficiente, etc.), inadecuadas relaciones interpersonales con los compañeros y jefes de trabajo.

En otras investigaciones, los resultados arrojan un porcentaje de 60% de trabajadores de la salud padece estrés laboral (Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México , 2016), por lo que las afectaciones principales en el área de salud son las que se ven reflejadas en la inasistencia laboral, el estrés laboral genera fatiga, estrés crónico (burnout), así como acoso laboral (mobbing), enfermedades gastrointestinales, problemas cardíacos, entre otros, con lo que Paz (2016), menciona que de hacer caso omiso a enfrentar de manera adecuada este tema se desencadenarían problemas de salud de mayor severidad en los trabajadores, como son la depresión, ansiedad, insomnio, disminución en la respuesta inmunológica, úlceras, abuso de alcohol, drogas o incluso el suicidio, esto en casos extremos.

Cabe mencionar que Paz (2016), refiere que, los sistemas de salud, como el Instituto Mexicano del Seguro Social, no cuenta con información o estadísticas las cuales abarquen este tema de importancia, a lo que refiere que se está iniciando la afectación por factores psicosociales, y se está tomando en cuenta en la incapacidad e indemnización, por otro lado, retoma que un avance de importancia es que dentro de la Reforma Laboral se incorpora a la tabla de enfermedades el estrés crónico y la fatiga (Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México , 2016) ya que esto significa un enorme avance para el inicio de la intervención en esta área que en la actualidad está causando severas afectaciones en los

diversos esquemas en los cuales abarca desde los trabajadores, empresas, sistemas de salud etc.

El deterioro en el área laboral, influye negativamente en las relaciones interpersonales, así como en el rendimiento y la calidad del trabajo. Al generarse enfermedades asociadas al estrés y estas generando a su vez absentismo laboral, bajas e incapacidades.

Cabe mencionar que el estrés presente en una empresa surge de la suma de los niveles de estrés presente en todos sus empleados, entre los principales signos que indican la existencia de estrés en las empresas son:

- La disminución de la calidad en el producto o servicio ofrecido.
- Falta de cooperación entre compañeros.
- Aumento en las peticiones de cambio de puesto de trabajo.
- Rotación del personal.
- Necesidad de una mayor supervisión del personal.
- Decadencia de las relaciones humanas.
- Aumento del absentismo.

Mientras que, las principales características que conforman empresas dinámicas que funcionan con altos niveles de motivación generando estrés positivo son aquellas que fomentan el entusiasmo, alta productividad y creatividad, la innovación, un bajo absentismo y rotación (Pyme, s.f.)

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo, AESST, indica que los costes económicos de entre el 50% y 60% del absentismo, ha sido directamente relacionado con el estrés laboral, por otra parte refiere que incluyendo los costes sanitarios asociados, se tiene un coste anual para la Unión Europea de aproximadamente

20.000 millones de euros, si a esto se le añade, la pérdida de productividad, la mayor fluctuación de personal y la menor capacidad de innovación, donde estos son solo ejemplos de los efectos secundarios del estrés laboral, la cifra real será bastante superior. Los costes del estrés en la empresa directos pueden incluir por ejemplo los tratamientos de las enfermedades, el absentismo, incapacidad permanente, así como accidentes de trabajo. Los costes indirectos incluyen por su parte, desgaste de las relaciones humanas, descenso de la productividad, descenso en la creatividad, disminución del rendimiento debido a la rotación de puestos de trabajo, estos de igual manera propician las condiciones para generar accidentes e incidentes donde por lo general existen daños materiales. (Gobierno de Aragón, Departamento de Economía, Hacienda y Empleo & CEPYME Aragón, 2016)

1.6 Beneficios

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1990) y la organización Panamericana de la Salud (OPS, 1990) en función de la situación de salud de los trabajadores reconocen al estrés como una enfermedad del presente siglo, por el alcance en las dimensiones que ha adquirido debe tratarse como un problema de salud pública, haciendo hincapié en el desarrollo de entornos laborales saludables, y no centrarse únicamente en el área de salud de los trabajadores, para de esta manera realizar un aporte positivo a la productividad, a la motivación laboral, al espíritu y satisfacción en el trabajo y por ende a la calidad de vida en general (Reyes.; Ibarra; Torres & Razo., 2012). Debido al aumento de estrés laboral en el mundo, la Organización Internacional del Trabajo OIT (1993), refiere que esta problemática plantea desafíos que deben ser atendidos por gobiernos, empleadores y sindicatos, a lo que refiere

es fundamental identificar los factores estresores y la manera en que estos afectan a cada trabajador de manera individual.

Las aportaciones realizadas por Zijlstra (2007) enfatiza el impacto del estrés en el ausentismo laboral, está relacionado no solo al área de trabajo o entorno, sino que de igual manera al área demográfica en la que se desplaza el trabajador, al ámbito socioeconómico y tecnológico, esto en relación a la comunicación principalmente y a la localización persistente lo cual reduce el descanso real del trabajador por lo que genera la elevación de sus niveles de estrés (Reyes.; Ibarra; Torres & Razo., 2012).

Por lo que el proporcionarle la atención y tratamiento al estrés laboral en el ámbito no solo de salud física sino de igual manera en la salud mental se realizaría un avance para el desempeño de los trabajadores y a la vez al menor uso de servicios de salud ya que se reducirían las enfermedades en consecuencia a dicho tema, al igual que la producción pues se derribarían barreras las cuales a los empleados les toman de improviso para el adecuado desempeño de sus labores al igual que proporcionarían ambientes laborales funcionales en los que se puedan satisfacer sus necesidades en función a su labor.

1.7 Implementación

Es de importancia mencionar que las actividades que se están realizando en las empresas comienzan a tomar como base el modificar las diversas áreas de trabajo y modificar los métodos de trabajo para proporcionar un ambiente de armonía en el mismo.

Esto de acuerdo a las actividades realizadas en algunas de estas son por retomar alguna, la empresa GNP Seguros (2013), comenta que realizan los Juegos Deportivos y Culturales Bal con Causa Social, en donde se realizan actividades físicas para que sus trabajadores puedan disminuir el estrés laboral al igual que proporcionar apoyo a los sectores vulnerables de México por medio de la fundación Bécalos.

La Oficina Internacional del Trabajo OTI (2013), por otro lado, publico un manual en donde los empleadores y trabajadores puedan identificar cuáles son los principales estresores en el trabajo que generan el estrés laboral para que posterior a esta evaluación que proporciona en el manual puedan realizar acciones preventivas o modificaciones efectivas y de esta manera disminuir este tipo de estresor para que se disminuyan los niveles de estrés laboral en el trabajador, sin embargo la OTI, refiere que se deben de tomar en consideración los diversos estresores como son los sociales, económicos y personales entre otros para poder proporcionar un mejor abordaje para la disminución del estrés laboral (Oficina Internacional del Trabajo, 2013)

CAPÍTULO 2. INTELIGENCIA EMOCIONAL

2.1 Antecedentes

Las emociones son las que nos permiten adaptarnos al mundo, así como nos sirven para solucionar algún problema o dificultad que se presente día a día (Ordaz & Peña, 2011).

La emoción se define como “cualquier agitación y trastorno de la mente, el sentimiento, la pasión; cualquier estado mental vehemente o excitado” (Oxford English Dictionary en Goleman, 1995).

La Real Academia Española define a las emociones como “la alteración del ánimo intensa y pasajera, agradable y penosa, que va acompañada de cierta conmoción somática. Interés expectante con que se participa en algo que está ocurriendo” (Baeza, Escalona & Murillo, 2013).

En el inicio del estudio de las emociones Aristóteles fue el pionero en abordar este tema, menciona que las “pasiones” o emociones son las causantes de que los hombres sean volubles y cambien en los juicios, por esto se considera a las emociones responsables de desajustes emocionales y sociales, lo que genera una desadaptación dentro del ambiente (Pineda, 2008 en Ordaz & Peña, 2011), por lo que es de importancia saber identificarlas para posteriormente realizar un uso adecuado de ellas para poder proporcionar ambientes de mayor estabilidad. El término emoción proviene del latín intensivo y mover, cada emoción nos predispone de un modo diferente a la acción, la emoción está relacionada con sentimientos, pensamientos, estados biológicos, estados psicológicos y tendencias a la acción que la caracterizan (Coon, 2005 en Ordaz y Pineda, 2011).

Existen debates científicos en relación a la clasificación de las emociones, pero existen un gran número de emociones secundarias que se derivan del descubrimiento de Paul Ekman quien postula cuatro expresiones faciales concretas, las cuales se reconocen a nivel mundial, lo cual se pueden denominar universales que son: ira, miedo, tristeza y alegría (Goleman, 2009 en Ordaz & Pineda, 2011).

Por otro lado, Goleman (2009) refiere que existen ocho emociones básicas: Frustración-enojo, miedo-ansiedad, tristeza-depresión, vergüenza-evitación, satisfacción-culpa, alegría, repulsión, sorpresa y amor, estas emociones humanas cuentan con una amplia gama de expresión, a lo que a continuación se muestran algunas de estas variantes:

Ira: rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad, odio y violencia.

Tristeza: aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación, depresión.

Miedo: ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror, fobia y pánico.

Alegría: Felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beaultidad, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, raptó, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis, manía.

Amor: aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape.

Sorpresa: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.

Aversión: desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.

Vergüenza: culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción.

Realizar una categorización de las emociones se ha convertido en un intento hasta nuestra actualidad ya que existen diversos términos de las emociones los cuales aún no tienen una clasificación específica ya que se encuentran compuestos por diversas variantes, por ejemplo,

los celos que es una variante de la ira que combina tristeza y miedo entre otras (Goleman, 2009 en Ordaz y Peña, 2011).

Las emociones de acuerdo con Goleman en 1995 (Baeza, Escalona & Murillo, 2013), son señales recopiladas e interpretadas primeramente por la amígdala, que se encarga de identificar algún tipo de estimulante en el entorno que genera tal emoción, de igual manera la amígdala se encarga de preparar al organismo para responder ante el estímulo por medio de la secreción de hormonas las cuales a su vez estimulan los sentidos lo que por consecuencia pone en estado de alerta al cerebro en busca de una respuesta adecuada para cada estímulo, lo que promueve la sobrevivencia.

Por otra parte, la inteligencia que es otro de los componentes de la inteligencia emocional, a lo que se define como una de las cualidades del ser humano, el cual le distingue del resto de los animales (Rivera, 2000 en Baeza; Escalona & Murillo, 2013).

Dado que la inteligencia es abordada desde diferentes disciplinas esta no tiene una definición universal ya que esta puede tener diferentes, sin embargo, para poder esclarecer este concepto retomaremos su raíz etimológica, de la unión de dos palabras latinas, “inter” (entre) y “legere” (elegir o escoger), es decir, “la capacidad de elegir” (Atunez, 2000, en Ornelas 2007 en Baeza, Escalona & Murillo, 2013).

En cuanto a las investigaciones realizadas a la inteligencia, la que proporcionó mayor información de este concepto fue la psicometría, esta rama se ha dedicado a describir, medir, estudiar y comprender este campo por medio de pruebas, los seres humanos nacemos con un potencial de desarrollo intelectual, el cual se encuentra expuesto ya que este puede ser modificado de acuerdo a la estimulación,

enfermedades, alimentación, accidentes, este potencial no será modificado de una manera radical sin embargo solo se aprovechará o no (Granados, 2009 en Baeza, Escalona & Murillo, 2013). En 1890 Cattell, fue uno de los pioneros en investigar por medio de la medición a la inteligencia, construyendo pruebas mentales con el objetivo de proporcionar la base científica para la psicología y que esta se convirtiese en una ciencia. En 1905, Binet creó la primera escala de inteligencia para niños, abriendo de esta manera otra área de investigación para la psicología. Por otra parte, Gardner (1995 en Garduño, 2011) postula nueve tipos de inteligencias que poseen los humanos al igual que pueden desarrollarse, estas son:

1. **Inteligencia Lingüística:** Es la habilidad que posee una persona para ordenar estructuras lingüísticas como la lectura, escritura y lenguaje, un ejemplo de esta inteligencia se encuentra en predominación en escritores y oradores.
2. **Inteligencia lógico-matemática:** Es la habilidad de razonar, calcular, ordenar sistemas numéricos, realizar cálculos y la solución de problemas, este se encuentra en predominación en científicos e ingenieros.
3. **Inteligencia musical-rítmica:** Es la habilidad que tiene una persona para entender y crear estructuras rítmicas, habilidades vocales e instrumentales, esta inteligencia predomina en músicos y compositores.
4. **Inteligencia visual-espacial:** Es la habilidad que posee una persona para percibir el mundo visual con precisión, así como la imaginación y construcción, esta inteligencia se encuentra predominando en diseñadores, arquitectos, pintores.
5. **Inteligencia corporal- cenestésica:** Se refiere a la habilidad de mover el cuerpo de manera precisa y pertinente para expresarse con un particular fin, como los bailarines quienes presentan este tipo de inteligencia de manera predominante.

6. **Inteligencia interpersonal:** Es la habilidad que tiene una persona para percibir y entenderá las personas que se encuentran a su alrededor, sus estados de ánimo e intereses, esta predomina en terapeutas y abogados.
7. **Inteligencia intrapersonal:** Esta se refiere a la habilidad que tiene una persona para identificar y comprender sus propios intereses y emociones, esta se presenta desarrollada principalmente en consejeros y poetas.
8. **Inteligencia naturalista:** Es la habilidad que tienen algunas personas para reconocer y respetar la naturaleza y animales, esta inteligencia predomina en biólogos y veterinarios.
9. **Inteligencia intuitiva:** Es la habilidad que tienen algunas personas para describir conocimientos de forma visual, auditiva y/o kinestésica de probables situaciones que sucederán en el futuro.

Todos los seres humanos poseen las habilidades descritas por Gardner, alguna de esta se verá potencializada dependiendo del entorno, aprendizajes, educación, estímulos etc., recibidos durante la vida de cada uno, sin embargo, el énfasis central de este postulado es que existen diversos tipos de inteligencia las cuales son necesarias para el ser humano y su desarrollo y comportamiento ante los demás.

2.2 Definición

La Inteligencia Emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar positivamente el poder y el manejo de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Es lo que nos motiva a buscar nuestro potencial, nuestra meta o propósito a seguir, y activa nuestros valores y aspiraciones, transformándolas en cosas que pensamos y vivimos. Nos enseña como mejorará nuestra capacidad de raciocinio y cómo manejar la energía de nuestras emociones (Cooper 1998 en López 2012).

Weisiner (1998 en García-Fernández & Jiménez-Mas, 2010) la define como el uso inteligente de las emociones.

La inteligencia emocional se convierte en una habilidad para procesar la información emocional que incluye la percepción, asimilación, comprensión y dirección de emociones (Mayer y Cobb, 2000, en García-Fernández & Giménez-Mas, 2010)

Bar-On (1997 en García-Fernández & Giménez-Mas, 2010) la define como un conjunto de capacidades, competencias y habilidades no cognitivas que influyen la habilidad propia del ambiente.

Los autores Martineaud y Elgehart (1996 en García-Fernández & Giménez-Mas, 2010) la definen como la capacidad para leer nuestros sentimientos, controlar nuestros impulsos, razonar, permanecer tranquilos y optimistas cuando no nos confrontamos a pruebas, manteniéndonos a la escucha del otro. La Inteligencia emocional es un concepto de reciente evolución que ha sido investigado, en ámbitos como lo organizacional y académico donde se ha demostrado su efectividad aumentando la calidad de vida del individuo (Fernández- Berrocal & Extremera 2002 en Ordaz & Peña, 2011).

Al haber revisado estas definiciones podemos clarificar que la inteligencia emocional es un constructo, de lo que percibimos, de los estímulos, ambientes, emociones, tanto nuestras como de los demás aunados a esto es el cómo lo interpretamos, ponemos en práctica y si es funcional hacia nuestro bienestar o beneficio o, al contrario.

2.3 Medición

La aplicación de la inteligencia emocional en el área laboral ha sido poco abordada, sin embargo, de acuerdo a diferentes estudios realizados en Michigan con el programa "Jobs", el cual consistía en enseñarles habilidades prácticas que le sean útiles para conseguir buenas ofertas laborales desarrollando sus capacidades (Goleman, 1999 en Rubio & Valencia, 2000), en donde se desarrolló confianza en sí mismos, compañerismo, responsabilidad en el trabajo, autocontrol entre otras, a los trabajadores.

El programa fomento temas como, toma de perspectivas, confianza, redes de contacto, responsabilidad, autocontrol emocional, entre otros.

Otro de los programas utilizados fue el de Weatherhead, consistía en enseñar a los trabajadores a controlar sus emociones a través de: 1) aprender a controlarse anticipando a las situaciones desencadenantes de ira por lo que se modificaba el concepto de “críticas” o ataque en retroalimentación útil, 2) Practicar las respuestas ante las situaciones al igual que de manera repetitiva ensayarlo mentalmente, 3) Realizar un juego de roles con personas de confianza en situaciones problemáticas y crear nuevas estrategias de autocontrol y 4) buscar a un compañero el cual llame su atención cada vez que se encuentre enfadado, recordándole la práctica del autocontrol.

Este programa incluyo una fase de evaluación de valores, aspiraciones y metas, de esto se realizó un plan, de acuerdo a los puntos débiles o fuertes de su autoevaluación y necesidades de su trabajo, las habilidades que se deben fortalecer.

Los instrumentos de medición se han identificado tres tipos de métodos (Mejía, 2013):

- 1) Test de competencias: En este tipo de test el individuo es estimulado a desempeñar diversas tareas, como la resolución de problemas, que presuponen la existencia de una respuesta correcta a lo que resulta una inteligencia emocional elevada, algunos ejemplos son el Multifactor Emotional Inetelligence Acale (MEIS) y su versión mejorada, el MSCEIT.
- 2) Cuestionarios de autodescripción: En este tipo de test los individuos son invitados a autodescribirse mediante las respuestas a diversas informaciones como el EQ-i desarrollado por Bar-On (1997) y el Trait Meta-Mood Scale, con esto las personas manifiestan capacidades de autoanálisis y de autoconocimiento, en ocasiones puede suceder que las personas tengan un concepto de sí mismas desajustados a lo que se les confronta con preguntas potencialmente inductoras de respuestas influenciadas por la deseabilidad social.

- 3) Método de los informadores: Este tipo de test solicita a observadores como colegas de trabajo, superiores jerárquicos, compañeros de curso entre otros, por medio del cual se realiza una valoración de la inteligencia emocional interpersonal vista por un observador externo, pero cercano al sujeto evaluado, esto beneficia de manera en que es un método complementario para su autoinformé del evaluado.

El campo de estudio de la Inteligencia Emocional en México, se encuentra aún en desarrollo para el área laboral.

2.4 Investigación

En la actualidad el estrés laboral se ha convertido en una de las principales preocupaciones de las industrias y empresas, ya que diversos estudios remarcan que la sobre carga de trabajo, ambigüedad de rol, conflictos en el entorno laboral, inseguridad, son la causa de las manifestaciones en las personas de enfermedades físicas y emocionales (cardiovasculares, trastornos de alimentación o sueño, depresión, etc.); y en la organización, en las bajas de producción, ausentismo, alta rotación, clima laboral negativo, entre otros (Gabel-Shemueli, Rachel; Peralta, Verónica; Paiva, Rosa; Aguirre, Gisella, abril-junio 2012) por lo que la importancia de la capacidad de manejar y tolerar nuestras emociones y las de las personas que nos rodean, principalmente en el área laboral es una herramienta de importancia, para facilitar no solo la convivencia entre trabajadores, sino que mejora las interacciones proporcionando un ambiente laboral adecuado en donde se pueden relacionar de manera eficiente y eficaz en función a la producción.

Los sociobiólogos han investigado el gran papel de la evolución que ha dado a las emociones en la mente humana, afirmando que las emociones nos permiten afrontar situaciones demasiado difíciles como para ser resueltas únicamente por medio la razón (Goleam, 2009 en Ordaz & Peña, 2011).

Otro de los campos que abarca la inteligencia emocional es la empatía la cual se encarga de entender los sentimientos y emociones de los demás, facilitando

la confianza y comunicación, lo que permite una adaptación entre trabajadores positiva para relacionarse entre sí.

Otras habilidades de importancia en la inteligencia emocional es el control de impulsos, la autoconciencia, la motivación, el entusiasmo, la perseverancia, empatía, agilidad mental, entre otras, estas habilidades forman rasgos e carácter como la autodisciplina, la compasión o el altruismo, los cuales son necesarios para una adecuada adaptación social (López, 2012).

2.5 Beneficios

López (2012) refiere que algunos aspectos que demuestran la influencia que puede tener la Inteligencia Emocional sobre los factores de éxito en una carrera abarcan:

- La toma de decisiones.
- El liderazgo.
- Comunicación abierta y honesta.
- Trabajo en equipo y relaciones de confianza.
- Lealtad.
- Creatividad e innovación.

Goleman (2009) define la Inteligencia Emocional como “un conjunto de habilidades que incluye el autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo”. Es la habilidad para “controlar los impulsos y retrasar la gratificación, para regular los estados de ánimo de uno y no dejar que la aflicción inunde la habilidad para pensar y esperar”.

2.6 Implementación

Goleman (2004) identificó 5 elementos o capacidades que determinan el potencial para las habilidades prácticas, entre los que se encuentran las siguientes:

a) Autoconocimiento: El conocer las propias emociones, preferencias, recursos e intuiciones; este compete no solo el conocerlas sino el poder manejarlas, moderarlas y ordenarlas de manera consiente a lo que refiere se deriva:

- La conciencia emocional: esta se enfoca en el reconocimiento de las propias emociones y sus efectos, tienen la capacidad de conocer y reconocer lo que hacen y lo que sienten y piensan, saben los efectos de sus sentimientos en su desempeño, saben cómo expresarlo de manera adecuada.
- Autoevaluación precisa: Consiste en que la persona reconozca sus fortalezas y debilidades, están abiertos a la crítica, y al aprendizaje constante hacia sí mismos.
- La confianza en sí mismo: La certeza sobre el propio valor y facultades, pueden tomar decisiones firmes a pesar de la incertidumbre y las presiones

b) Motivación: Esta consiste en las tendencias emocionales que guían y facilitan la obtención de las metas, utilizando el potencial que cada persona posee; influye la perseverancia y la confianza en sí mismo, así como la capacidad de sobreponerse a las derrotas, de igual manera esta se divide en (Manrique, 2012):

- Triunfo: Esforzarse por mejorar o cumplir las metas o resultados, así como aceptar retos, buscar y poner en práctica+ diferentes maneras de solución.
- Compromiso: Es arraigar metas del grupo o trabajo, las aptitudes de estas personas son de realizar actividades en función de lograr los objetivos impuestos en grupo, por medio del apoyo grupal, así como el sentiré útiles para la organización.
- Iniciativa: Esta es la disponibilidad por las oportunidades para realizar actividades, se da un aporte mayor en función a lo esperado para poder cumplir o superar las expectativas de lo que se espera de ellas.

- Optimismo: Es la tenacidad para buscar el objetivo, sin importar los obstáculos que se pudiesen llegar a presentar, las personas con esta aptitud tienden a continuar realizando las actividades hasta el momento en que logran realizarlas o alcanzarlas, no existe miedo al fracaso o a las barreras que se puedan llegar a desencadenar durante los procesos a realizar.
- c) Empatía: Se trata de la habilidad para percibir las situaciones desde el punto de vista de los demás, el percibir y entender los sentimientos de los demás, para tener empatía es esencial reconocer el ritmo de vida de los compañeros de trabajo, sin embargo, no significa el estar de acuerdo con ellos,

Los principales rasgos que conforman la empatía son:

- El comprender a los demás, percibir los sentimientos y perspectivas de los compañeros, mostrar interés por sus preocupaciones, saber escuchar, sensibilidad y respeto ante los diversos puntos de vista, proporcionan por medio de la comprensión de necesidades y sentimientos de otros, no obstante, significa estar de acuerdo y adoptar los puntos de vista como propios, sino que esto facilita el intercambio de ideas y promueve negociaciones hábiles.
- Ayuda para el desarrollo de los demás, el percibir las aptitudes de los demás, así como el ofrecer críticas constructivas para el mejoramiento de lo expuesto por el compañero, brinda reconocimiento, consejo, reconoce virtudes de las diferentes áreas expuestas por el compañero de trabajo.
- Orientación hacia el servicio: Consiste en la atención al cliente en sentido de proveer, reconocer y satisfacer las necesidades del cliente, se encargan de transmitir confianza al cliente por medio de la comprensión de sus necesidades.
- Aprovechar la diversidad: Este punto se refiere a que los elementos del personal que muestren respeto ante las diversas opiniones, actividades,

preferencias entre otros, hacia sus compañeros de trabajo, se desinteresan por los prejuicios e intolerancia, tomando mayor importancia a las diversas habilidades de los compañeros para poder utilizarlas en beneficio de los todos para la mejora de las relaciones laborales y exista un progreso para beneficio de todos.

- Conciencia política: Es el interpretar las corrientes sociales y políticas, las personas tienen la habilidad para entender la realidad externa a su entorno laboral de la organizacional, detectan las redes sociales cruciales, tienen en cuenta las claves del poder y lo que forma las visiones y acciones de los clientes o competidores.
- d) Habilidades Sociales (relaciones interpersonales): Es considerada como la segunda aptitud social primaria, que a su vez cuenta con siete aptitudes secundarias: influencia, comunicación, manejo de conflictos, liderazgo, catalizador de cambio, establecer vínculos, colaboración y cooperación y habilidades de equipo.
- Influencia: Utilizar las tácticas efectivas de persuasión, con la cual se puede convencer a la gente y poder agradar a los oyentes.
 - Comunicación: Es el escuchar y transmitir mensajes convincentes, lo que proporciona afrontamiento a situaciones difíciles, saber escuchar, compartir información, tomando en cuenta los indicadores emocionales como gestos, postura, etc., para poder afinar el mensaje para recibir noticias tanto buenas como malas.
 - Manejo de conflictos: Es el saber cómo negociar, resolver, detectar, los conflictos, manejarlos con diplomacia y tacto en situaciones tensas y con personas difíciles, organizan soluciones que beneficien a todos.
 - Liderazgo: Es el inspirar y guiar a individuos y grupos, orientando a el desempeño de otros para asumir su responsabilidad, aumentando su interés para una visión y una misión compartida, es un guía mediante el ejemplo.

- Catalizador de cambios: Es el que fomenta o maneja los cambios, así como para reclutar a las personas para realizarlos, retiran obstáculos y sirven para el cambio que se espera de otros.
- Establecer vínculos: Es el fomentar o mantener las relaciones beneficiosas para fomentar extensas redes informales de trabajo para mantener un ambiente favorecedor de compañerismo en el área de trabajo.
- Colaboración y cooperación: El trabajar con otros para alcanzar metas compartidas, principalmente con personas que promuevan un clima amigable, cooperativo, colaboran, comparten planes, y descubren y alimentan las oportunidades de colaborar.
- Habilidades de equipo: Es el lograr alcanzar las metas colectivas, son quienes tienen la habilidad de impulsar a los demás miembros de manera activa y entusiasta, el grupo los percibe con respeto, colaboración, disposición hacia los demás, fortalecen el compromiso del grupo, protegen al grupo compartiendo los méritos y logros.

De acuerdo con Beber (2008) y lo mencionado anteriormente por Goleman las principales áreas de importancia en la inteligencia emocional son: Inhibición impulsos, Empatía, Optimismo, Habilidad social, Expresión emocional, Reconocimiento de logros, Autoestima, Nobleza, a lo cual se puede realizar un mayor énfasis para poder proporcionar acciones con las cuales se identifiquen áreas de oportunidad en estos rubros, para poder modificar y reforzar de manera positiva para el beneficio del trabajador y su entorno.

Por lo que, otra forma con la cual se puede mantener una importante atención en el desarrollo del estudio e intervención de la inteligencia emocional es el área de la salud mental, mencionadas por Gutiérrez, Ostermann y Guido 2009 en Rivera , 2010, las cuales abarcan el área personal, laboral-organizacional y social situacional, con la cual se

pretende obtener un panorama en el cual se apelen los aspectos, factores , generadores de estrés los cuales se puede realizar una intervención efectiva para el manejo y desarrollo de estrategias para disminuir el estrés laboral (véase cuadro conceptual Estrés laboral e Inteligencia Emocional anexos) .

CAPITULO 3. PROGRAMA PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL POR MEDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

3.1 Planteamiento

El presente trabajo está desarrollado para proporcionar las herramientas necesarias para que los trabajadores tengan el conocimiento con el cual se puedan afrontar los diversos factores que generan el estrés laboral, de acuerdo con la investigación realizada para el presente documento, una de las alternativas para desarrollar diversas alternativas para el afrontamiento y disminución del estrés laboral es por medio de la inteligencia emocional, ya que esta le proporciona al trabajador una nueva manera de cómo enfrentar sus principales fuentes generadoras de estrés para poder desarrollarse de una manera productiva en el área laboral, esto como resultado arrojará un menor número de ausentismo laboral, disminuirá la tasa de enfermedades relacionadas con el estrés laboral así como mayor satisfacción en las jornadas laborales, de igual manera se percibirán cambios por parte de los trabajadores ya que tendrán mayor disponibilidad, creatividad y claridad en la toma de decisiones así como al encontrarse en nuevos retos que se les presenten, debido a las afectaciones que presentan los individuos debido al estrés laboral , esto pudiéndose erradicar con el uso inteligente de las emociones (Weisiner, 1990 en García-Fernández & Jiménez -Mas,2010).

Ya que en los últimos años de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud en México (Alcántara, 2015), el 75% de los trabajadores padecen estrés laboral, estas cifras son alarmantes ya que las ciudades que se consideran con mayor número de pobladores como China presentan estrés laboral un 73%.

3.2 Justificación

Debido al incremento del estrés laboral en nuestra actualidad es de importancia que las empresas realicen diferentes acciones para erradicarlo y/o disminuirlo, ya que como se planteó en capítulos anteriores, el estrés laboral se ha convertido en una de las principales causas de ausentismo laboral, enfermedades presentes en los trabajadores, basado en los estudios realizados

por la Facultad de medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México en 2016, las principales afectaciones en el área de salud en consecuencia del estrés laboral son la fatiga, enfermedades gastrointestinales, problemas cardiacos entre otros, otra de las áreas afectadas por el impacto del estrés laboral son las pérdidas en la producción de las empresas, esto por la baja productividad de los trabajadores, a lo que se desarrolló el siguiente programa para proporcionar herramientas necesarias para que los trabajadores hagan uso de ellas y disminuir las consecuencias del estrés laboral por medio del incremento de la Inteligencia Emocional y los beneficios de esta a los trabajadores, el aumento de la inteligencia emocional, por un lado incrementa el bienestar y la felicidad de las personas, y por otro, les ayuda a afrontar de forma más adaptativa situaciones difíciles incrementando la probabilidad de éxito y minimizando la de fracaso (Fernández-Berrocal, et al. 2012) .

Durante los últimos años el estrés laboral se ha convertido en uno de los principales factores por los que los trabajadores presentan una disminución en la producción de su día a día, al igual que es una de las causas por las cuales existe ausentismo laboral al igual que diversas enfermedades, esto en función a las presiones ambientales, sociales, económicas y familiares a las cuales se encuentran expuestos cada uno de los trabajadores. Por lo que es importante que se realicen diversas aportaciones con el fin de proporcionar herramientas las cuales se puedan llevar a cabo no solo a nivel personal de cada trabajador sino implementado de igual manera por parte de las empresas, las cuales tengan el interés de mantener un nivel de producción el cual no tenga fluctuaciones en relación a los efectos del estrés laboral presente en los trabajadores.

La Inteligencia emocional es un concepto de reciente evolución que ha sido investigado, en ámbitos como lo organizacional y académico donde se ha demostrado su efectividad, aumentando la calidad de vida del individuo (Fernández- Berrocal & Extremera 2002 en Ordaz & Peña, 2011).

3.3 Objetivo general

Proponer la aplicación del programa “Inteligencia Emocional como alternativa para disminuir el estrés laboral, por medio del cual los participantes podrán desarrollar técnicas para aumentar, fomentar y/o desarrollar la inteligencia emocional y disminuir los niveles de estrés laboral.

3.4 Objetivos específicos

- ❖ Evaluar el estrés laboral e inteligencia emocional en el grupo control y muestra.
- ❖ Proporcionar los conceptos base para que los participantes identifiquen y conozcan el impacto del estrés laboral en su vida profesional, salud y relaciones interpersonales.
- ❖ Proporcionar técnicas con las cuales los participantes desarrollen la inteligencia emocional.
- ❖ Analizar con los directivos la importancia de realizar acciones preventivas y de intervención en el estrés laboral.
- ❖ Comparar los resultados obtenidos en los participantes de antes y después de la aplicación del programa de intervención.

3.5 Duración del Programa

La duración del programa completo será de 4 horas con 30 min. Aproximadamente.

Cabe mencionar que esta duración puede variar dependiendo la aplicación si es total o parcial.

3.6 Población

El siguiente programa se encuentra dirigido a personal que labore en organizaciones con una antigüedad de 3 a 15 años. Posterior a las evaluaciones posterior a esto se delimitaran los grupos en su primera etapa a personal de la empresa en general en grupos de 10 a 15 personas, la segunda fase está dirigida principalmente a los trabajadores quienes cuentan con los niveles de estrés laboral elevados de 5 a 10 personas, estos niveles de estrés

laboral son obtenidos con la aplicación de la Encuesta SWS – Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo., para ambas etapas se determinara a un grupo control este será seleccionado dependiendo de la cantidad de participantes, la tercera etapa se encuentra dirigida exclusiva para los jefes, jefes inmediatos, gerentes quienes forman parte de los factores generadores de estrés laboral.

3.7 Escenario

El programa se realizará en un aula con iluminación y ventilación adecuadas, con dimensiones de 4 por 6 metros cuadrados.

3.8 Mobiliario, materiales y equipo

El siguiente programa está realizado para un grupo de 10 personas como mínimo a 20 personas como máximo.

- Mobiliario:
- 4 mesas de trabajo
- 21 sillas
- 1 pizarrón
- Materiales:
- 5 marcadores a base de agua color negro
- 10 hojas tamaño carta, blancas/color o recicladas
- 20 piezas de lápiz del número 2 / 2.5
- 10 piezas de goma para borrar pequeñas
- 1 sacapuntas eléctrico o mecánico profesional
- 20 piezas del Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000)
- 20 piezas de la Encuesta SWS – Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo.
- Manual del participante
- Manual del participante 1
- Equipo:
- 1 proyector
- 1 pantalla
- 1 computadora

3.9 Método para evaluar el programa

Se realizará una evaluación al inicio del programa que consistirá en obtener una medida del nivel de estrés laboral presente en cada uno de los trabajadores, al igual que un test, para evaluar el grado de inteligencia emocional en el cual se encuentra, se efectuara una aplicación de manera grupal a todo el personal de la empresa, posterior a la aplicación del programa se llevará a cabo una postevaluación durante los seis meses subsecuentes a la finalización del programa, esto con el fin de evaluar la efectividad del programa y los resultados que se pretenden encontrar.

- ❖ El test de inteligencia emocional que se utilizará será el de Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000), este es un instrumento autoaplicable, desarrollado por investigadores del Instituto Nacional de Psiquiatría y el Instituto Politécnico Nacional de México para la evaluación de Inteligencia Emocional (Berber, 2008), Esta escala evalúa diferentes componentes los cuales son: inhibición de impulsos, empatía, optimismo, habilidad social, expresión emocional, reconocimiento de logros, autoestima y nobleza; se obtiene una calificación total que corresponde al coeficiente de Inteligencia Emocional.

Los Factores que la escala evalúan son (Berber, 2008):

- 1) **Inhibición de impulsos:** Este refleja la forma en que una persona ejerce control sobre sus propios impulsos, o las dificultades que presenta para controlar sus estados emocionales ante situaciones adversas o frustración. Las Puntuaciones elevadas indican que la persona pudiera presentar dificultades para expresar las emociones o actuar en base a su sentir. Las puntuaciones medias sugieren que la persona tiene un adecuado control de sus impulsos, buscando solucionar los problemas de la vida cotidiana de forma convencional y por lo general no tiene conflictos con las personas con las que interactúan. Cuando la puntuación es baja, refleja un estilo emocional impulsivo y explosivo que pudiera tener repercusión en las

relaciones interpersonales y que quizá le cree problemas para mantener interacciones cordiales, pueden llegar a ser agresivos o abandonar tareas, como una solución inadecuada ante la frustración, debido a su impulsividad.

- 2) **Empatía:** Este evalúa la capacidad de respuesta de una persona para sentir, comprender e identificar las vivencias o experiencias emocionales de los otros. Puntuaciones altas indican que se es capaz de ponerse en lugar del otro, favoreciendo el fortalecimiento de dichas relaciones. Una puntuación baja sugiere incapacidad de empatía en el entorno cotidiano. Esto puede hacer sospechar rasgos de personalidad antisocial (al no tener interés y sensibilidad por los demás), al igual que egocentrismo e indiferencia.
- 3) **Optimismo:** Este refleja el estilo emocional de las personas para afrontar la realidad de manera optimista, una puntuación alta indica que la persona es capaz de resolver los retos que enfrentara cotidianamente, con habilidades mayores para relacionarse con otros y con una actitud positiva ante adversidades habituales. Una puntuación baja, sugiere que el individuo tiene dificultad para enfrentar los retos de la vida y pocas habilidades para sortear las exigencias de la vida cotidiana; fomentando una actitud pesimista y con tendencia a la depresión. Estos sujetos fácilmente experimentan frustración y se refugian en la evasión para compensar.
- 4) **Habilidad social:** Estos reactivos se dirigen a la evaluación del sujeto para relacionarse con los demás cotidianamente, encontrando satisfacciones en la convivencia y habilidades que favorecen la posibilidad de encontrar éxitos. Una puntuación baja refleja incapacidad para relacionarse con otros y tendencia al aislamiento, con pocas posibilidades para obtener gratificaciones sociales.
- 5) **Expresión emocional:** Refleja la capacidad para expresar emociones, afectos y sentimientos, lo que indica la habilidad personal para poner sentimientos en palabras para lograr ser comprendido. Si la puntuación es alta, la persona tendría capacidad para expresar sentimientos y afectos con manifestaciones histriónicas. Puntuaciones medias indican la capacidad de

la persona para expresar sentimientos, afectos y emociones de forma apropiada ante las circunstancias del momento. Una puntuación baja refleja una deficiencia en la expresión emocional, tendencia a la introversión e indiferencia con los compañeros y demás.

- 6) **Reconocimiento de logros:** Muestra la información acerca de la capacidad de los sujetos para reconocer los logros que han obtenido a lo largo de su vida (familiar, laboral y social), así como su capacidad de reflexión y autocrítica constructiva, y recursos para identificar y valorar las experiencias de su vida diaria. Puntuaciones altas reflejan integridad yóica y capacidad para reconocer y valorar logros y alcances vividos, lo que refleja una visión pesimista y patica hacia estos.
- 7) **Autoestima:** Es la capacidad para percibirse a sí mismo y reconocer la competencia y autoeficacia. Las puntuaciones altas reflejan autoestima sobrevalorada, con tendencias al narcisismo. Puntuaciones medias indican sujetos con autoestima adecuada, que le permite afrontar satisfactoriamente las exigencias del entorno cotidiano, pues valoran sus posibilidades y reconocen las limitaciones. Puntajes bajos los presentan personas con baja autoestima y tendencia a la devaluación y depresión.
- 8) **Nobleza:** Los resultados reflejan a una persona benévola y propositiva en sus relaciones interpersonales, sin interés por dominar a los demás. Las puntuaciones altas surgen que la persona muestra rasgos y actitudes propositivas en su relación con los demás, y que no buscan interactuar con ellos con el fin de obtener beneficios propios. Una puntuación baja indica rasgos sociopáticos en las relaciones con los demás, inestabilidad, desinterés y actitudes poco humanitarias, búsqueda del beneficio propio, a costa de los demás si es que fuese necesario.

El instrumento alcanza un coeficiente de consistencia interna alfa de Cronbach de 0.958 en población mexicana (Sánchez-López, León-Hernández y Barragán-Velásquez, 20014).

La escala está conformada por 161 Frases acerca de respuestas emocionales y una hoja de respuestas, donde se contesta **C** de cierto o **F** falso, posteriormente

se califican las hojas de respuestas, mediante una plantilla y cuadro de conversación, de puntuación bruta a puntuación normalizada, y al coeficiente de IE, con lo que se obtiene una puntuación total, que corresponde a la IE, misma que se desglosa en calificaciones por factores que nos proporcionan el perfil de Inteligencia Emocional (Sánchez-López, León-Hernández y Barragán-Velásquez,20014).

Donde la transformación de IE se establece como:

Perfil de Inteligencia PIEMO 2000		
Puntuación	Muy alta	Alta
	130 – 120	115- 105
	Media	Baja
	100- 90	85- 75
	Muy baja	
	70-55	

- ❖ El test de estrés laboral que se utilizará para medir el estrés laboral es la encuesta SWS- Survey de Estrés y salud mental (Gutierrez y Ostermann, 1995 en Rivera, 2010)

Este instrumento fue diseñado para operacionalizar un modelo teórico sobre salud mental, estrés y Apoyos de Ostermann; quien considera variables negativas de estrés y positivas de apoyo las cuales contribuyen a la salud mental y postula que el estrés está conformado por tres áreas las cuales son la personal, laboral-organizacional y social-situacional.

Es un instrumento de diagnóstico prescriptivo y auto aplicación (lápiz y papel), consta de 200 reactivos los cuales son compuestos por ocho escalas con aspectos positivos de apoyo y negativos estresantes en el are social, laboral y personal, los integran un total de 150 reactivos y dos escalas para evaluar la salud mental disminuida y buena salud mental, que es abarcada en 50 reactivos (Rivera, 2010).

Las escalas son (Gutiérrez, Ostermann y Guido 2009 en Rivera, 2010):

- 1) **Salud mental pobre (SP):** Rasgo no patológico de personalidad, comprende síntomas psicósomáticos y estado físico disminuido, inestabilidad emocional, pesimismo, envidia, resentimiento, mal humor, apatía, percepción negativa del mundo, comportamientos antisociales, dañinos y pre-depresivos.
- 2) **Buena salud mental (BS):** Consiste en la disposición de una persona a percibirse optimista, positiva, relajada, alegre, ecuánime, con alta autoestima y amor a la vida, amable, saludable, espontánea, franco y respetuoso con los demás.
- 3) **Estrés en el trabajo (ET):** Vivencia de ansiedad, temor e insatisfacción relacionada con las exigencias, que superan a los apoyos y gratificaciones percibidos, de los factores implícitos a la ocupación misma, estilos de liderazgo, carga de trabajo, ambigüedad del rol, fechas límite, entorno insalubre, y otras, lo que genera conflictos interpersonales con los compañeros y superiores, ausentismo, enfermedades, dolores de cabeza o espalda, enfermedades gástricas, etc.
- 4) **Apoyo en el trabajo (AT):** Sensación de que los elementos del entorno laboral y las políticas organizacionales son favorables y proporcionan el desarrollo y expresión de las potencialidades, como son trabajo significativo y control del mismo, retribución adecuada, reconocimiento, relaciones funcionales con colegas y jefes, así como condiciones de trabajo en áreas limpias, ordenadas y confortables.
- 5) **Estrés Personal (EP):** Vivencia resultante de la percepción de que los recursos personales son limitados o inadecuados para enfrentar y responder a las demandas reales o imaginarias, públicas o privadas, que se convierten en exigencias íntimas; provocando un estado de ansiedad, temor, preocupación, aprensión y otras, que conllevan manifestaciones físicas, por ejemplo, taquicardias, sudoración, tartamudeo, olvidos, torpeza, etc.

- 6) **Apoyo personal (AP):** Sensación auto generada de “poder hacer” cimentada en actitudes de seguridad, autoestima, autoconfianza, autoeficacia, temple, habilidad para reconocer y manejar los eventos de vida, estar satisfecho de ser uno mismo (a) y tener expectativas congruentes con la situación de vida personal.
- 7) **Estrés social (ES):** Vivencia de molestia, frustración, ansiedad y tristeza resultante de la percepción de situaciones conflictivas en la dinámica de pareja, familiar y social-urbana y de la insuficiencia de recursos económicos y de apoyos instrumentales y emocionales de otros significativos para afrontarlos.
- 8) **Apoyo Social (AS):** Sensación de confort físico y bienestar emocional al percibir que se cuenta con relaciones sociales compatibles, útiles y satisfactorias como son el recibir en la medida de las necesidades, afecto, atención, recursos, información, tiempo, compañía, conversación y retroalimentación de otros particularmente significativos tanto en el hogar como en el entorno social-urbano.

Los profesionales de la salud en México validaron el SWS-Survey y se obtuvo una Alfa de Cronbach por subescala de .913 a .963, en la aplicación de la escala en población económicamente activa (n= 3,152) arrojó los valores de consistencia interna: Estrés en el trabajo .77; Apoyo en el Trabajo .93; Estrés Social .90; Apoyo Social .87; Estrés Personal .82; Apoyo Personal .82; Salud Mental Pobre .87; Buena Salud Mental .90. El Alfa de Cronbach de todas las escalas de estrés fue de .96, de las de apoyo .95 y de la escala completa de .89 (Gutiérrez, Ito y Contreras, 2001 en Rivera, 2010) en estudios posteriores (n=4,858) los valores alfa permanecieron consistentemente altos (Gutiérrez y Guido, 2009 en Rivera, 2010)

Para calificar la escala de SWS-Survey, se le asignó un valor numérico a cada una de las cinco opciones de respuesta:

Opciones de respuesta	Significado	Valor
(A)	Nunca	1
(B)	Casi nunca	2
(C)	Ocasionalmente	3
(D)	Frecuentemente	4
(E)	Muy Frecuentemente	5

Cada escala está compuesta por 25 reactivos, por lo que las puntuaciones son:

Encuesta SWS-Survey de Estrés y salud mental		
Puntuación	Mínima	Máxima
	25	125

3.10 Programa integral de intervención

Objetivo general:

El presente programa está diseñado para emplear diversas técnicas basadas en la inteligencia emocional con las cuales se pretende disminuir los niveles de estrés laboral presente en los trabajadores.

El programa consta de tres niveles de intervención los cuales se explican a continuación.

Como primera acción se realizará una evaluación de manera general a los trabajadores participantes en el programa, se aplicará la encuesta SWS- Survey de Estrés y salud mental y el Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000), esta será de manera grupal.

Posterior a esta evaluación se elegirá de manera aleatoria englobando a los participantes quienes presenten niveles elevados de inteligencia emocional, así como bajos y de igual manera en el estrés éstos con base a los resultados arrojados en las pruebas previamente aplicadas, para el grupo control y el grupo muestra.

El grupo control será exentó de la aplicación de las siguientes fases del programa. Por otro lado, a los participantes del grupo muestra con puntuaciones de inteligencia emocional menores a 85 a 55 puntos de acuerdo a PIEMO200 y con estrés laboral de 45 a 25 puntos de acuerdo con la encuesta SWS- Survey serán seleccionados para la fase: 1) Prevención, los participantes con puntuaciones de 65 a 55 o menor de acuerdo con PIEMO200 y valores de 35 a 25 o menos de acuerdo con encuesta SWS- Survey formarán parte de la fase 2) Intervención del programa.

Evaluación

Objetivo: Aplicar los instrumentos de evaluación por medio de los cuales se obtendrán los resultados para poder clasificar la población para el programa a desarrollar. Duración: 60 minutos Recursos y medios:

- 20 lápiz #2/#2.5
- 20 juegos de la encuesta SWS- Survey de Estrés y salud mental
- 20 juegos del Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000)
- 10 gomas para borrar pequeñas
- 1 sacapuntas eléctrico o mecánico profesional
- 1 rollo de Cinta transparente
- 10 hojas de colores diversos/hojas blancas/hojas recicladas
- 5 plumones a base de agua color negro Descripción:

Presentación del programa e integrantes del programa, se proporcionarán las reglas grupales las cuales consisten en:

- Respetar las opiniones de los compañeros,
- Respetar y no interrumpir a la persona que posee el turno de participar
- Participar activamente de manera acorde a lo que se pide

Posterior se les pedirá a los participantes realizar una breve presentación ante sus compañeros, donde proporcionen su nombre, edad, área en la que laboran y el tiempo que llevan laborando en esta empresa, se les entregará media hoja y plumón para que escriban su nombre en el mismo, un pedazo de cinta para que lo utilicen con la hoja como distintivo con su nombre.

Como siguiente acción se realizará la evaluación inicial con la aplicación de PIEMO2000 y SWS- Survey. Se les mencionarán las indicaciones del primer test PIEMO2000 y posteriormente se les pedirá que comiencen a realizarlo, al

término de este se les repartirá, la segunda evaluación, al término de la aplicación se finalizará esta primera sesión.

1) Prevención:

Objetivo: Explicar los resultados obtenidos en las evaluaciones, proporcionar los conceptos generales y los efectos del estrés laboral en los trabajadores, así como los beneficios y técnicas para implementar a la inteligencia emocional en la disminución del estrés laboral.

Sesión 1

Duración: 60 min.

Materiales:

- Computadora, pantalla, proyector.
- Resultados escritos en fichas de trabajo con el nombre y número correspondiente a cada participante.
- Manual del participante

Descripción:

Se realizará la técnica de integración llamada “Lo que tenemos en común”, se les pedirá a los participantes formarse de manera aleatoria en dos filas una al lado de la otra, en donde los participantes del lado derecho tendrán que moverse dos pasos a su lado derecho de la sala y los del lado izquierdo dos pasos a su lado izquierdo, el facilitador comenzará diciendo una característica la cual este presente y sea evidente dentro de los participantes, un ejemplo de esto podría ser, “todos aquellos que usen lentes”, estos participantes se deberán mover hacia el lado correspondiente de acuerdo en donde se encuentren formados, se ejecutara esta actividad durante 10 minutos

máximo en donde los participantes deberán cambiar lugares entre sí, por cada una de las rondas realizadas.

Al término de esta actividad se les pedirá a los participantes tomen asiento y se les entregarán los resultados de las evaluaciones realizadas únicamente se les otorgará los resultados de manera general, con él un número arrojado de la evaluación, esto se realizará de manera individual y de manera respetuosa y sin comentarios en relación a los resultados propios y de los compañeros, posterior a esto se efectuará la presentación en donde se mostrarán los niveles promedio, bajos y muy bajos sobre las evaluaciones, posteriormente se expondrán los conceptos de Inteligencia Emocional, Estrés laboral, las implicaciones de estas en la salud, beneficios formas y acciones de como disminuir el estrés y desarrollar Inteligencia emocional, a continuación esta se presenta de manera detallada:

Resultados:

Encuesta SWS-Survey de Estrés y salud mental		
Puntuación	Mínima	Máxima
	25	125
Perfil de Inteligencia PIEMO 2000		
Puntación	Muy alta	Alta
	130 – 120	115- 105
	Media	Baja
	100- 90	85- 75
	Muy baja	
	70-55	

A) Estrés Laboral:

Lazarus y Folkman (1984), definen al estrés como un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. (López; Osca & Peiró, 2007)

Stora (1992) define en tres maneras al estrés (estímulo, respuesta, estímulo – respuesta):

- **Como estímulo:** Es una situación que provoca un proceso de adaptación en el sujeto, dirigiendo la atención a los factores generadores de estrés, para mantener una estabilidad física y mental integral.
- **Como respuesta:** Es la reacción conductual del organismo ante estímulos agresivos ya sea psicológica, sociológica o comportamental.
- **Como la relación estímulo-respuesta:** Es la relación entre los estímulos del medio ambiente y las respuestas del individuo.

Tipos de Estrés (Pedro, 2015):

- Estrés normal: Es el tipo de estrés que nos hace movernos, plantearnos metas, ya que toda actividad, emoción o pensamiento produce estrés.
- Distrés: Del prefijo latino “dis” el cual tiene una connotación negativa, es un estrés que tiene un desorden fisiológico o psicológico.
- Eustrés: Proviene del prefijo “eu” de la raíz griega; se define como respuesta saludable, positiva y constructiva frente a eventos amenazantes e implica el bienestar individual, adaptabilidad, altos niveles de desempeño, permite enfrentarnos a situaciones, facilita la toma de decisiones, motiva a las personas para responder de manera positiva a retos y desafíos.

La Organización Internacional del Trabajo, (OTI 1993), definió al estrés laboral como una enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; al perjudicar la producción y la salud tanto física como mental de los trabajadores (Feregrino, 2014)

Los efectos del estrés laboral, Trastornos del estado de ánimo, cansancio, inseguridad laboral, enfermedades cardiovasculares, irritabilidad, enfermedades gastrointestinales, vértigo, síntomas musculares (tensión, dolor etc.), alteraciones del sueño, tics nerviosos, trastornos del hambre, dificultad para concentrarse, problemas de memoria, falta de cooperación entre los compañeros, inseguridad, problemas familiares, falta de interés y responsabilidad en el trabajo.

B) Inteligencia Emocional:

Las emociones son las que nos permiten adaptarnos al mundo, así como nos sirven para solucionar algún problema o dificultad que se presente día a día (Ordaz & Peña, 2011).

Goleman (2009) refiere que existen ocho emociones básicas:

Ira: rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad, odio y violencia.

Tristeza: aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación, depresión.

Miedo: ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror, fobia y pánico.

Alegría: Felicidad, gozo, tranquilidad, contento, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, raptó, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis, manía.

Amor: aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape.

Sorpresa: sobresalto, asombro, desconcierto, admiración.

Aversión: desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia.

Vergüenza: culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción.

Inteligencia (componente de la Inteligencia emocional), se define como una de las cualidades del ser humano, el cual le distingue del resto de los animales (Rivera, 2000 en Baeza; Escalona & Murillo, 2013).

La Inteligencia Emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar positivamente el poder y el manejo de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Es lo que nos motiva a buscar nuestro

potencial, nuestra meta o propósito a seguir, y activa nuestros valores y aspiraciones, transformándolas en cosas que pensamos y vivimos. Nos enseña como mejorará nuestra capacidad de raciocinio y cómo manejar la energía de nuestras emociones (Cooper 1998 en López 2012).

Los beneficios de la implementación del desarrollo de la Inteligencia Emocional abarcan (López, 2012):

- La toma de decisiones.
- El liderazgo.
- La comunicación.
- Trabajo en equipo y relaciones de confianza.
- Lealtad.
- Creatividad e innovación.

C) Alternativas para el desarrollo de la inteligencia emocional:

Alternativa 1: “Identificación de agentes estresores en el trabajo”

Se le pedirá al participante que durante un periodo de una semana intente identificar las situaciones, acciones, objetos, lugares, circunstancias en las cuales se presente diferente, molesto, cansado, fastidiado, etc. Posterior a identificar estas situaciones pueda realizar acciones con las cuales pueda obtener un cambio de tipo inmediato en las que pueda realizarlo unos ejemplos podrían ser los siguientes:

- No poder obtener un buen lugar en el estacionamiento de la empresa: las acciones que se podrían realizar para que esto no cause molestia, angustia, ansiedad, etc., puedo preparar las cosas que utilizaré para el día siguiente por la noche, ducharme, preparar el uniforme o ropa, realizar la limpieza del hogar en caso de realizarla por las mañanas, ducharme etc. Otra alternativa para este mismo caso podría ser despertar 15 o 20 minutos más temprano que lo de costumbre para salir con mayor tiempo y poder encontrar un mejor lugar.

Otras acciones, reorganizar el área de trabajo manteniéndola limpia, utilizar ropa cómoda sin alterar las normas de la empresa en cuanto a vestimenta, fomentar el saludo entre compañeros, entre otros.

Se les pide a los participantes realizar alguna otra aportación sobre este tema de acuerdo a sus experiencias.

Alternativa 2: “Comunicación positiva”

Este se refiere a los comentarios realizadas durante la jornada laboral, estos pueden ser, diálogos negativos entre trabajadores, por ejemplo, el estar realizando comentarios con los cuales se puedan generar actitudes negativas hacia los demás compañeros, estas actividades suelen fomentar ambientes de trabajo desagradables para quienes laboran en una misma área e incluso puede llegar a toda la empresa.

Es importante recordar que todos los compañeros que se encuentran en la empresa aportan una cualidad en ella, por lo que todos son diferentes y se deben respetar entre sí, acciones para modificar estas actitudes pueden ser, por ejemplo, evitar comentarios negativos, si alguna de las personas del personal (compañeros etc.) no son de nuestro agrado no se emplean comentarios negativos, se pueden realizar acciones como intentar mejorar el ambiente laboral siendo cordiales, puede ser que tengan algo en común a lo que se les invita a evitar juicios anticipados de la persona, en caso que no exista una situación de mejora en el ambiente laboral, se les pide únicamente efectuar su trabajo de manera eficiente sin entorpecer la labor de cada una.

Es importante hacer mención a los participantes que no todos somos iguales todos somos diferentes y se deben respetar las diferencias

entre cada uno siempre y cuando no se afecte de manera negativa e intencional a los demás compañeros, ya que existen pensamientos con los cuales se generan ambientes agresivos entre si estos pueden ser los que interpreta cada uno en cuanto a la interpretación de las acciones de los demás hacia nosotros o hacia otros por ejemplo “él no debería portarse así contigo o conmigo” , “Si él me sigue tratando mal yo lo trataré igual”, “Es lógico que él sabe que eso me molesta por eso lo sigue haciendo”, “por su culpa me regañó el jefe” etc.

Otros temas a tratar en este apartado pueden ser, comenta el fomento de la comunicación entre compañeros o entre áreas, el desarrollar actividades pueden ser mensuales o anuales con las cuales los trabajadores puedan realizar un intercambio de intereses siempre y cuando tenga una organización adecuada entre sí para continuar fomentando habientes laborales favorables que no interrumpen la productividad empresarial, etc.

Se proporcionará un listado de acciones para fomentar la asertividad de manera individual:

La persona asertiva presenta una serie de pensamientos, emociones y conductas las cuales se presentan a continuación (Roca, 2014):

- Conocerme a mí mismo (a): Soy consciente de lo que siento y deseo en cada momento de mi día.
- Me acepto incondicionalmente: sin que ello dependa mis logros, ni de la aceptación de los demás, aun cuando tengo éxitos y fracasos me respeto y acepto mis capacidades.
- Soy fiel a mí misma y a lo que deseo obtener: Soy responsable de mi vida, de mis acciones, respetando a los demás para conseguir mis objetivos y metas.
- Respeto y comprendo mis sentimientos y los de los demás.

- Puedo expresar mis emociones, sentimientos y pensamientos respetando la de los demás.

Pudiendo realizar alguna de las acciones anteriores se facilitarán las relaciones entre compañeros de trabajo a lo que es importante continuar con el desarrollo de las demás.

Alternativa 3: "Salud personal"

Esta alternativa es la que se centra principalmente en la salud física y mental del trabajador ya que es parte fundamental de atención.

Se le invita al trabajador a mantener un historial de visitas periódicas a su unidad de atención médica, medico particular con el fin de tratar los diversos padecimientos que le preocupen al participante, de igual manera prevenir las diversas complicaciones que puedan surgir de un descuido en la salud del mismo, ya que por lo general se encuentran inmersos en su día a día que dejan la salud a un costado haciendo uso de los servicios médicos cuando presenta ya una enfermedad avanzada o algún accidente grave, por lo que se les invita a realizar dos visitas como mínimo a su centro médico o medico particular, para poder de esta manera mantener un registro y control de su salud.

En cuanto a la salud mental, es importante comentar al trabajador que no es únicamente para personas con problemas mentales severos o condiciones severas de algún trastorno mental, sino que es un apoyo para el mismo de desahogo de sus diversas presiones que le aflijan o le generen conflicto, al igual que se le presentaran diversas alternativas de manejo de solución ante situaciones que le produzcan incertidumbre o conflicto, por medio de técnicas con las cuales les pueda proporcionar herramientas de manera personalizada adecuada

a las condiciones de cada uno de los participantes. De esta manera se podrán realizar acciones para fortalecer la intervención hacia atender los factores exteriores a el área laboral que fomentan el estrés laboral en los participantes.

Alternativa 4: "Tiempo de calidad personal"

Esta alternativa propone tomar dos periodos de relajación en el área de trabajo para realizar técnicas de relajación por 3 minutos, estos minutos se tomarán del tiempo en que el trabajador suele tener tiempo muerto o tiempo en el que suele realizar actividades no propias de su actividad laboral.

Las actividades por realizar son las siguientes (MC MUTUAL, 2008):

Se realizará la respiración por medio del diafragma, se desplazará el abdomen hacia fuera y hacia dentro.

Inhale lentamente por la nariz.

No inhale demasiado aire,

Mantenga dos segundos el aire en los pulmones.

Expúlselo con lentitud sacando todo el aire por la boca.

La respiración pausada y controlada puede realizarse de diferentes maneras, no se fuerce y encuentre la que le resulte más cómoda.

Otra técnica consiste cerrar los ojos e imaginar un lugar donde se sienta tranquilo, donde esté usted solo, sin ruido, puede estar en una playa, en el bosque o en el lugar en donde usted se sienta más cómodo y relajado, poco a poco se imaginará observando el paisaje que esta frente a usted, se dará cuenta que no hay porque estar preocupado, ansioso, ni de mal humor, las situaciones que le causan estas emociones tienen solución, solo tiene que respirar y dejar las

emociones negativas que no le ayudan a pensar con claridad, respirará lentamente y poco a poco comenzará a abrir los ojos.

2) Intervención:

Objetivo: Proporcionar alternativas de acción al trabajador que presente niveles de estrés laboral elevados y niveles bajos de inteligencia emocional, desarrolle la capacidad de realizar dichas actividades con las cuales disminuirá los niveles de estrés laboral y aumentará los niveles de inteligencia emocional.

Sesión 1

Duración: 60 minutos

Recursos y medios:

- Computadora
- Pantalla
- Proyector
- Manual del participante 2 Descripción:

Se Iniciará la segunda parte del programa dirigido a los participantes cuyos resultados en las pruebas psicológicas hayan obtenido un puntaje de la encuesta SWS- Survey de Estrés y salud mental de 20 a 25 y del Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000) de 70 a 55, esta segunda parte del programa es complementaria del primer bloque ya que esta permite a los participantes tener como herramientas técnicas diversas con las cuales pueden desarrollar y fomentar su inteligencia emocional por medio de esto disminuir los niveles de estrés laboral.

Introducción a la segunda etapa del programa de intervención

Se comenzará la introducción a la etapa dos del programa, en donde se les suministrará a los participantes seleccionados para realizar esta

fase en la cual se proveerán diversas técnicas con las cuales desarrollarán la capacidad de modificar los puntajes en el área de estrés laboral e inteligencia emocional.

En función a los puntajes obtenidos se hará hincapié en que dichas puntuaciones pueden ser modificados por medio de las alternativas previstas en la primera etapa y al formar parte de la segunda etapa se obtendrá un mayor número de herramientas para tomar en cuenta.

1- Reestructuración cognitiva:

La reestructuración cognitiva (Ellis, 1971; en Valadez, 2002) es una técnica de autoayuda que puede ser utilizada por todas las personas para disminuir o eliminar reacciones emocionales no deseadas, esperadas, la base es que no son solamente las situaciones o acontecimientos que generan estados extremos de depresión, enfado, ansiedad, frustración, miedo, inseguridad, etc., sino además los pensamientos que suelen tenerse sobre tales eventos. De esta manera se crea o genera una relación entre:

- a) el acontecimiento
- b) lo que se piensa o cree acerca de él
- c) la emoción como resultado de tal apreciación, que va a afectar la manera en que la persona se comporte ante la situación

Un ejemplo de esto podría ser:

- a) Acontecimiento: Entregar un informe, trabajo, exposición, etc.; el cual haya tenido un cierto grado de dificultad para quien lo realizo.
- b) El pensamiento (o creencia): No se realizó como se estipulaba, no cumplirá las expectativas de requisición, será parecido al de otro compañero, etc.
- c) Emoción resultante y comportamiento: Miedo, enojo, frustración, etc.; Vómito, diarrea, mareo, taquicardia, etc.

El primer paso de la técnica es el identificar en qué momento y situación se está pensando de esta manera, una vez descubierto el pensamiento negativo, por ejemplo, una afirmación pesimista del desempeño laboral, del futuro. El siguiente paso es analizar dicho pensamiento; ¿existe la certeza de que los pensamientos negativos sobre el desempeño laboral anticipado, es realmente lo que está ocurriendo?, ¿existe alguna otra explicación posible?

Sin embargo, no se trata sólo de sustituir un pensamiento negativo por uno positivo, sino que se requiere reconocer y examinar las circunstancias que en el pasado han acompañado tales estados emocionales problemáticos, con el fin de analizarlos, cuestionarlos y generar alternativas para modificarlos (Valadez, 2002).

Los pensamientos automáticos, se describen como aquellos pensamientos que surgen inmediata y habitualmente en determinadas circunstancias. Estos pensamientos suelen llevar a reacciones emocionales inadecuadas y negativas; son aprendidos en una etapa temprana de la vida de acuerdo a como hemos sido tratados por los demás, lo que se nos ha dicho sobre nosotros mismos y a nuestras experiencias generales de la vida.

El lograr realizar una modificación a las creencias o actitudes, puede llegar a la probabilidad de que las conductas que emitamos sean las adecuadas por medio de la práctica de generación de alternativas de respuestas a los pensamientos negativos propios.

Esta práctica se lleva a cabo mediante la técnica de Exteriorización de Voces Internas propuesta por Burns (1981; en Sank y Shaffer, 1991; en Valadez, 2002).

Consiste en que una persona dice en voz alta los pensamientos automáticos negativos mientras que otra los contrarresta con pensamientos alternativos positivos; ¿cómo vería un observador externo esta situación? ¿qué evidencia tengo de que mi interpretación sea la única para la situación? ¿cuál podría ser una explicación alternativa?

La primera etapa se realiza con el empleo del pronombre “tu” y la segunda con el pronombre “yo”. Registrar los pensamientos negativos que se hubiesen generado a lo largo de la semana, así como los desafíos a esos pensamientos y cuáles serían los pensamientos positivos alternativos.” (Valadez, 2002).

Esto se puede realizar de manera inicial durante la primera semana de implantación de manera diaria, al finalizar la jornada laboral y posteriormente se ira postergando en intervalos de dos días hasta que el sujeto tenga la capacidad de realizarlo de manera automática y autónoma ante las situaciones.

2- Empatía y Habilidades sociales:

Nota: Para el abordaje de estos dos temas se realizará de manera expositiva y por lluvia de ideas ya que estas acciones se aplicarán de manera específica en torno al giro de la empresa o ambiente laboral específico del área a aplicar.

En donde se llevarán a cabo los análisis de los diversos componentes y el desarrollo de los mismos.

Empatía

Es la habilidad para percibir las situaciones desde el punto de vista de los demás, el percibir y entender los sentimientos de los demás, para

tener empatía es esencial reconocer el ritmo de vida de los compañeros de trabajo, sin embargo, no significa el estar de acuerdo con ellos (Goleman 2004 en Manrique 2012).

Los principales rasgos que conforman la empatía son:

- El comprender a los demás, percibir sus sentimientos y perspectivas, mostrar interés por sus preocupaciones, escuchar, sensibilidad y respeto ante los diversos puntos de vista, proporcionan por medio de la comprensión de necesidades y sentimientos de otros, no obstante, significa estar de acuerdo y adoptar los puntos de vista como propios, sino que esto facilita el intercambio de ideas y promoverá negociaciones más hábiles.
- Ayuda para el desarrollo de los demás, el percibir las aptitudes de los demás, así como el ofrecer críticas constructivas para el mejoramiento de lo expuesto por el compañero, brinda reconocimiento, consejo, reconoce virtudes de las diferentes áreas expuestas por el compañero de trabajo.
- Aprovechar la diversidad: Tomando mayor importancia a las diversas habilidades de los compañeros para poder utilizarlas en beneficio de todos para la mejora de las relaciones laborales y exista un progreso para beneficio de todos.

Habilidades sociales (Relaciones interpersonales):

Manejar bien las emociones en una relación e interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; de manera que interactúen sin dificultad, utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, para cooperación y el trabajo de equipo. Dentro de las habilidades sociales existen 8 sub aptitudes (Goleman 2004 en Manrique, 2012).

- Influencia: Utilizar las tácticas efectivas de persuasión.

- **Comunicación:** Es el escuchar y transmitir mensajes convincentes, lo que proporciona afrontamiento a situaciones difíciles, saber escuchar, compartir información, tomando en cuenta los indicadores emocionales como gestos, postura, etc., para poder afinar el mensaje para recibir noticias tanto buenas como malas.
- **Manejo de conflictos:** Es el saber cómo negociar, resolver, detectar, los conflictos, manejarlos con diplomacia y tacto en situaciones tensas y con personas difíciles, organizan soluciones que beneficien a todos.
- **Liderazgo:** Es el inspirar y guiar a individuos y grupos, orientando a el desempeño de otros para asumir su responsabilidad, aumentando su interés para una visión y una misión compartida, es un guía mediante el ejemplo.
- **Catalizador de cambios:** Es el que fomenta o maneja los cambios, así como para reclutar a las personas para realizarlos, retiran obstáculos y sirven para el cambio que se espera de otros.
- **Establecer vínculos:** Es el fomentar o mantener las relaciones beneficiosas para fomentar extensas redes informales de trabajo para mantener un ambiente favorecedor de compañerismo en el área de Laboral.
- **Colaboración y cooperación:** El trabajar con otros para alcanzar metas compartidas, principalmente con personas que promuevan un clima amigable, cooperativo, colaborativo, comparten planes, descubren y alimentan las oportunidades de colaborar.
- **Habilidades de equipo:** Es el lograr alcanzar las metas colectivas, son quienes tienen la habilidad de impulsar a los demás miembros de manera activa y entusiasta, el grupo los percibe con respeto, colaboración, disposición hacia los demás, fortalecen el compromiso del grupo, protegen al grupo compartiendo los méritos y logros.

3- Alimentación y Actividad física

Alimentación

La alimentación es un factor de importancia para la salud de los trabajadores. Estudios realizados por la Organización internacional del trabajo (2012, OTI) demuestran que las buenas prácticas de alimentación en el área laboral, delimitando que los programas que proporcionan un cómodo acceso a una alimentación saludable contribuye a enfermedades crónicas como obesidad, diabetes y cardiovasculares, se reducen los días de ausentismo laboral debido a enfermedades, disminuyen accidentes laborales y existe un aumento de la productividad.

Estas acciones se pueden alcanzar al introducir de manera personal o por petición a la empresa proporcionar alimentos y bebidas saludables en el área de cocina en el trabajo.

De manera personal el trabajador puede realizar modificación a los alimentos que lleve o adquiera para su consumo. Esto basado en las especificaciones del plato del buen comer para la población mexicana. Para una modificación específica se recomienda buscar asesoría especializada con un profesional en la materia como nutricionista o licenciado en nutrición.

Actividad Física:

El realizar alguna práctica de actividad física, reduce y mejora las condiciones de salud y de igual manera tiene impactos significativos favorables con los cuales se puede percibir el beneficio en áreas como autoestima, control y manejo de impulsos, control en la respiración, canalización de energía negativa y estresante (2004, Ramírez, Vinacca y Suárez).

Es por eso que diversos estudios arrojan que existe un papel importante de actividades físicas como alternativas de apoyo en los factores negativos provocados por el entorno laboral.

De igual manera se recomienda realizar esta implementación bajo la atención de un profesional en el área.

3) Agentes de cambio:

Objetivo: Concientizar a los empleadores de los alcances negativos de la presencia del estrés laboral en los trabajadores y la importancia de realizar acciones preventivas y de intervención para erradicarlo de su población.

Sesión 1

Duración: 60 minutos

Recursos y medios:

- Computadora
- Pantalla
- Proyector
- Tríptico de inducción Descripción:

Como primera acción se realizará la presentación de la técnica de sensibilización la cual consistirá en:

Se le aportarán los conceptos básicos en forma de una presentación digital (véase anexos) en donde se les ejemplificarán los efectos negativos del estrés laboral en las empresas.

A continuación, se presenta la información obtenida:

1-Durante los últimos años la clase trabajadora ha sufrido de un incremento en los índices de absentismo laboral, aumento en padecimiento de enfermedades cardiovasculares, trastornos del

sueño, enfermedades gastrointestinales, conflictos entre compañeros de trabajo, disminución en la producción, incremento en la comunicación deficiente entre compañeros de trabajo, personal irritable, cambios drásticos del estado de ánimo en los trabajadores, falta de motivación al realizar las actividades.

Esto puede surgir en consecuencia de la presencia del estrés laboral.

2- ¿Qué es el estrés laboral?

¿En que afecta al personal?

¿Cuáles son los impactos hacia la empresa?

¿Qué beneficios obtendría la empresa de realizar acciones preventivas o de intervención?

¿Qué podemos hacer para erradicarla?

3- Estrés laboral

La Organización Internacional del Trabajo, (OTI 1993), definió al estrés laboral como una enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; al perjudicar la producción y la salud tanto física como mental de los trabajadores (Feregrino, 2014) Entre los principales causantes del estrés laborales se encuentra la sobrecarga de trabajo, tiempos de entrega de trabajos, el ambiente laboral, el clima laboral, relaciones interpersonales, cuestiones familiares, inseguridad laboral, acoso laboral, jornada de trabajo, inadecuadas condiciones de trabajo (espacio físico), condiciones climatológicas, temperatura, higiene, exposición a riesgos, complejidad del trabajo, contexto social, la inseguridad personal de las capacidades laborales, uso de tecnología, trafico, área de trabajo, así como problemas económicos como deudas, salario bajo o insuficiente, problemas de salud propias del trabajador y de su familia, la edad, así

como la propia personalidad del trabajador esto en función a su capacidad de afrontamiento, interés en su trabajo, autoestima, seguridad, responsabilidad, manejo y conocimiento de su conocimiento en el área de trabajo, cooperación, habilidad para tomar decisiones, entre otras.

De acuerdo con la compañía Regus (2012 en Feregrino, 2014), en el estudio realizado a empresas mexicanas dirigida a dueños y empleados, refiere que el factor relacionado al desequilibrio económico nacional ha aumentado la presión sobre los trabajadores mexicanos, generando un incremento aproximado de 18,4 millones, de igual manera este estudio hace referencia que el 42% de los encuestados tiene la preocupación por perder su trabajo, 45% siente desconfianza en su sector donde trabaja, el 48% refiere que su familia y amigos han notado que están estresados en el trabajo y el 55% refiere que el estrés daña sus relaciones personales con sus colegas.

Otra de las implicaciones resultantes del aumento de los niveles de estrés laboral son las pérdidas económicas importantes, ausentismo y baja productividad (Notimex, 2012 en Feregrino, 2014).

Se conoce que la tercera causa de consultas en el área de Salud Mental del Hospital General de México es la relacionada al estrés agudo y grave o burnout, (García, 2005, en Mercado & Salgado, 2007 en Feregrino, 2014), al igual que las estadísticas de productividad de organizaciones que han estudiado este fenómeno muestran que el ambiente estresante disminuye la calidad de los empleados, aumentando las tasas de ausentismo y rotación, disminuyendo la calidad del trabajo (Martin, 2007 en Feregrino, 2014).

En México el 75 % de los trabajadores padecen estrés laboral, estas cifras son de alto índice ya que en comparación con países como China que presenta 73% y Estados Unidos un 59% (Alcántara , 2015) De acuerdo con el diputado Palasuelos, Secretario de la Comisión de Economía de San Lázaro, el estrés laboral no solo tiene alcances en el área de salud sino que en el área económica tiene efectos los cuales tiene alcances de gravedad, ya que esta se ve afectada por las diversas bajas causantes del estrés laboral, lo cual reporta pérdidas para el área económica, con mermas de 0.5% y 3.5% del producto interno bruto, de acuerdo con datos de la Organización Internacional del Trabajo (OTI), las principales causas de estrés en los mexicanos se centra principalmente en las largas jornadas laborales, excesivo o nulo trabajo, inflexibilidad de horarios de trabajo, inseguridad laboral (pérdida de trabajo, sueldo insuficiente, etc.), inadecuadas relaciones interpersonales con los compañeros y jefes de trabajo.

Dentro de la Reforma Laboral se incorpora a la tabla de enfermedades el estrés crónico y la fatiga (Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autónoma de México , 2016)

Mientras que, las principales características que conforman empresas dinámicas que funcionan con altos niveles de motivación generando estrés positivo son aquellas que fomentan el entusiasmo, alta productividad y creatividad, la innovación, un bajo absentismo y rotación (Pyme, s.f.)

La Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo, AESST, indica que los costes económicos de entre el 50% y 60% del absentismo, ha sido directamente relacionado con el estrés laboral, por otra parte refiere que incluyendo los costes sanitarios asociados,

se tiene un coste anual para la Unión Europea de aproximadamente 20.000 millones de euros, si a esto se le añade, la pérdida de productividad, la mayor fluctuación de personal y la menor capacidad de innovación, donde estos son solo ejemplos de los efectos secundarios del estrés laboral, la cifra real será bastante superior. Los costes del estrés en la empresa directos pueden incluir por ejemplo los tratamientos de las enfermedades, el absentismo, incapacidad permanente, así como accidentes de trabajo. Los costes indirectos incluyen por su parte, desgaste de las relaciones humanas, descenso de la productividad, descenso en la creatividad, disminución del rendimiento debido a la rotación de puestos de trabajo, estos de igual manera propician las condiciones para generar accidentes e incidentes donde por lo general existen daños materiales. (Gobierno de Aragón, Departamento de Economía, Hacienda y Empleo & CEPYME Aragón, 2016)

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1990) y la organización Panamericana de la Salud (OPS, 1990) en función de la situación de salud de los trabajadores reconocen al estrés como una enfermedad del presente siglo, por el alcance en las dimensiones que ha adquirido debe tratarse como un problema de salud pública, haciendo hincapié en el desarrollo de entornos laborales saludables, y no centrarse únicamente en el área de salud de los trabajadores, para de esta manera realizar un aporte positivo a la productividad, a la motivación laboral, al espíritu y satisfacción en el trabajo y por ende a la calidad de vida en general (Reyes.; Ibarra; Torres & Razo., 2012).

Agentes de Cambio

La palabra cambio en sí para todo ser humano implica una acción o transformación de algo, lo que puede causar cierta inseguridad, todo depende de la manera en que este cambio sea presentado y recibido por la persona que vive el proceso.

Los agentes de cambio son líderes que más que vivir en el presente se desarrollan en el futuro, sus acciones van encaminadas a lo que puede o debe ser una organización, tienen una gran capacidad para entender su entorno e impactar en él. Logran trascender al éxito o muchas veces al fracaso debido a que como son entes que despiertan un sin número de emociones pueden levantar, impulsar, desarrollar y llevar a la cumbre a una organización en una diversidad de aspectos a través de la “Motivación”.

Charles Schwab citado en el libro de Carnegi (2007), “Como ganar amigos e influir sobre las personas” dice: “la forma de conseguir que se hagan las cosas es estimulando a la competencia. No hablo del estímulo sórdido, monetario, sino del deseo de superarse”. Dale Carnegi en el mismo libro menciona 9 reglas para lograr cambiar la actitud y la conducta de la gente lo que me parecen aspectos cotidianos pero interesantes que muchas veces a la hora de realizar un cambio no son tomados en cuenta, y nos dice: 1) empiece con el elogio y aprecio sincero, hace referencia a tener presente las cualidades o fortalezas de las personas esto denota interés; 2) llame la atención sobre los demás indirectamente esto hace énfasis que más que una llamada de atención es darle al colaborador un panorama de los aspectos que debe hacer eficientes y asesorarlo en el proceso de aprendizaje; 3) Hable de sus propios errores antes de criticar a los demás, es decir que a través de las experiencias del agente de cambio

o líder los colaboradores pueden corregir sus propios errores sin sentirse agredidos. 4) haga preguntas en vez de dar órdenes, esto va en relación al dicho que dice en la forma de pedir esta la forma de dar, a lo que se refiere es que a nadie le gusta que lo manden pero si aprende a reflexionar sus propios errores la respuesta al cambio será además de más rápida traerá un crecimiento personal, 5) permita que la otra persona salve su propio prestigio, esto es un gesto de mucha humildad lo que compromete al colaborador de manera incondicional con el proyecto o cambio, 6)Elogie el más pequeño progreso y además, cada progreso. Sea “caluroso en su aprobación y generoso en sus elogios”, 7) Atribuya a la otra persona una buena reputación para que se interese en mantenerla, cuando alguien es señalado con un calificativo desaprobatorio se presenta una especie de negatividad y resistencia es por ello que mantener una imagen positiva hace que cada día se esfuerce por mantenerla y enaltecerla 8) aliente a la otra persona, haga que los errores sean fáciles de corregir, y por último la regla 9)Procure que la otra persona se sienta satisfecha de hacer lo que usted sugiere (Schwab en Canergi, 2007).

Buzón de sugerencias

Es una necesidad clave el que los trabajadores sean escuchados, para de esta manera sean motivados, se identifiquen y resuelvan conflictos, liberen tensiones, aporten modificaciones o ideas para la empresa, favorecer el clima laboral, el rendimiento en el trabajo.

En muchas empresas, la comunicación interna no es buena y esto hace que los empleados tengan miedo a decir algo a sus jefes, y esto es algo que las empresas deben solventar para seguir creciendo o mantenerse incluso en momentos difíciles. Porque valorar a los

trabajadores también los implica en la productividad de la empresa. Un buzón es una herramienta realmente económica, el tiempo que lleva consultarlo es bajo y las mejoras en la empresa pueden ser muy importantes, más de lo que parece a simple vista (Soto, 2016).

Como canal de comunicación interna que se introduzca a una organización el buzón de sugerencias se compone de un proceso de diseño, apropiación, seguimiento y evaluación por el área que lo implemente (Mazzola, 2002).

Diseño: Este debe contemplar el objetivo a alcanzar, el formato a utilizar, espacios físicos de ubicación, modo de proceso de las respuestas, debe implementarse de igual manera el cómo, quien, cuando, donde y para que del nuevo cambio.

Apropiación: Debe contemplar una estrategia de aprobación que permita a las personas ver la importancia del uso y apropiarlo como un canal propio, suele utilizarse de manera importante la creatividad para despertar necesidad de comunicación, instancias lúdicas, campañas de incognito e involucramiento de la comunicación.

Seguimiento: Los comentarios de los empleados no solo deben quedarse encapsulados como comentarios, sino que deben involucrarse y comprometerse a las jefaturas directas.

Evaluación: Esta provee información cuantitativa y cualitativa sobre que recibimos, quien interviene que se dice, como se dice, porque se dice y cuál es la historia de las respuestas y el manejo de esta hacia las acciones por modificar.

Reunión Mensual:

Las reuniones de trabajo significan una oportunidad inmensa para crecer y conocer más a los compañeros de trabajo, al plantearse

diferentes puntos de vista e ideas y determinar, así mismo, si las labores en un grupo de la empresa se están realizando correctamente o no. Para que todo funcione dentro de un grupo, deben realizarse reuniones entre ellos o con los supervisores de los mismos, para determinar si se están alcanzando los objetivos deseados y cómo se están logrando (Salinas, 2001).

Las reuniones que se proponen para este caso se realizarían de manera semanal o mensual, esto en función a las acciones realizadas en los temas anteriores (buzón de sugerencias, superiores como agentes de cambio, técnicas y estrategias), estas son las ocasiones idóneas para tratar los temas ya que se fomentaría el medio donde los agentes de cambio utilizarían para desarrollar las acciones para modificar, implementar, reconstruir, idear y proponer para el desarrollo de las técnicas pertinentes.

Es importante propiciar un ambiente de comunicación eficaz y asertivo, por medio del cual se desarrolle un canal de información con la cual se fortalezcan las relaciones entre áreas y personal con la cual se tomarán en cuenta las sugerencias realizadas en el buzón por parte de los empleados para poder realizar las acciones preventivas y de acción pertinentes para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.

Prevención temprana

Como acción preventiva primaria se proporcionará el folleto de “Estrés laboral” de manera inicial.

Dependerá de la evolución de los empleados de nuevo ingreso si es que se deberá realizar la aplicación del programa en su totalidad con las cuales aplicado el programa a los trabajadores de nuevo ingreso

obtener un panorama el cual le proporcionen alternativas y técnicas de acción en caso de presentar estrés laboral o en caso de prevenirlo en el futuro.

Evaluación 2

Objetivo: Como Acción final se realizará la evaluación posterior a los 6 meses de nueva cuenta a los participantes del grupo muestra y control, en donde se realizarán las comparaciones de las modificaciones en los resultados obtenidos en ambos estudios.

De esta manera se medirán los alcances del programa hacia su objetivo inicial si es necesario realizar alguna modificación al mismo.

Duración: 30 minutos

Recursos y medios:

- 20 lápiz #2/#2.5
- 20 juegos de la encuesta SWS- Survey de Estrés y salud mental
- 20 juegos del Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000)
- 10 gomas para borrar pequeñas
- 1 sacapuntas eléctrico o mecánico profesional Descripción:

Se realizará la evaluación de los 6 meses posteriores a la aplicación del programa, esta evaluación se realizará con la aplicación de PIEMO2000 y SWS- Survey.

Se darán a conocer las indicaciones del primer test PIEMO2000 y posteriormente se les pedirá que comiencen a realizarlo, al término de este se les repartirá, la segunda evaluación, al término de la aplicación se finalizará ésta primera sesión.

Se realizará el análisis pertinente a los resultados de los participantes del programa del grupo muestra y control.

3.11 Carta descriptiva

A continuación, se presentan las cartas descriptivas que abarcan el presente programa de intervención, el cual consiste en una descripción de los diferentes temas, así como el abordaje de cada uno de ellos

Objetivo general: Proponer la aplicación del programa “Inteligencia Emocional como alternativa para disminuir el estrés laboral, por medio del cual los participantes podrán desarrollar técnicas para aumentar y desarrollar la inteligencia emocional y disminuir los niveles de estrés laboral.				
Evaluación				
Objetivo: Aplicar los instrumentos de evaluación por medio de los cuales se obtendrán los resultados para poder clasificar la población para el programa a desarrollar.				
Actividad	Duración	Técnica	Desarrollo	Recursos y medios
Presentación del programa	10 min	Presentación	Se presentará el programa y los integrantes del mismo, se proporcionarán las reglas del programa	-1 rollo de Cinta transparente -10 hojas de colores diversos/hojas blancas/hojas recicladas -5 plumones a base de agua color negro
Presentación de los integrantes del programa	20 min		Se les entregará el material para que realicen un distintivo con su nombre y posterior se les pedirá realicen su presentación ante el grupo por medio de su nombre, edad, área en la que laboran y tiempo laborando en la misma.	
Aplicación de encuesta SWS-Survey de Estrés y salud mental	15 Min.	Aplicación de Instrumentos de medición	Mencionar las indicaciones para la aplicación de la evaluación y entregar el material.	-20 lápiz #2/#2.5 -20 juegos de la encuesta SWS-Survey de Estrés y salud mental -20 juegos del Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000) -10 gomas para borrar pequeñas -1 sacapuntas eléctrico o mecánico profesional
Aplicación de Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000)	15 Min.			

en las diferentes sesiones que se desarrollará.

Objetivo general: Proponer la aplicación del programa “Inteligencia Emocional como alternativa para disminuir el estrés laboral, por medio del cual los participantes podrán desarrollar técnicas para aumentar y desarrollar la inteligencia emocional y disminuir los niveles de estrés laboral.

1 Prevención

Objetivo: Explicar los resultados obtenidos en las evaluaciones, proporcionar los conceptos generales y los efectos del estrés laboral en los trabajadores, así como los beneficios y técnicas para implementar a la inteligencia emocional en la disminución del estrés laboral.

Sesión	Actividad	Duración	Técnica	Desarrollo	Recursos y medios
1	“Lo que tenemos en común”	10 min.	T. de Integración	Los participantes formarán dos filas en medio del área en donde se encuentren, el facilitador mencionara una característica presente en algunos participantes, los participantes se desplazarán al lugar indicado si es que presentan dicha característica.	
	Entrega de resultados en evaluaciones y Manual del participante.	5min		Se realizará la entrega de los resultados obtenidos en la evaluación se proporcionarán las reglas para esta actividad junto con el manual del participante.	-Resultados escritos en fichas de trabajo con el nombre y número correspondiente a cada participante.

	<p>Presentación</p> <p>Tema: Prevención</p>	30min.	Expositiva	<p>Se realizará la exposición la cual abarca la explicación de los resultados obtenidos de las evaluaciones, definiciones, efectos, beneficios y técnicas para disminuir el estrés laboral y aumentar la inteligencia emocional. Esta exposición presenta de manera más detallada lo plasmado en el manual del participante la cual abarca:</p> <p>-Alternativa 1: “Identificación de agentes estresores en el trabajo”</p> <p>-Alternativa 2: “Comunicación positiva”</p> <p>-Alternativa 3: “Salud personal”</p> <p>-Alternativa 4: “Tiempo de calidad personal”</p>	<p>-Computadora-Proyector</p> <p>-Pantalla</p> <p>-Manual del participante</p>
--	---	--------	------------	--	--

Objetivo general: Proponer la aplicación del programa “Inteligencia Emocional como alternativa para disminuir el estrés laboral, por medio del cual los participantes podrán desarrollar técnicas para aumentar y desarrollar la inteligencia emocional y disminuir los niveles de estrés laboral.

2 Intervención

Objetivo: Proporcionar alternativas de acción al trabajador que presente niveles de estrés laboral elevados y niveles bajos de inteligencia emocional, desarrolle la capacidad de realizar dichas actividades con las cuales disminuirá los niveles de estrés laboral y aumentara los niveles de inteligencia emocional.

Sesión	Actividad	Duración	Técnica	Desarrollo	Recursos y medios
1	Introducción a la segunda etapa del programa de intervención	5min.	Expositiva	Se proporcionará una breve explicación en relación a el puntaje obtenido haciendo hincapié en que el participante puede poner en práctica las herramientas para poder desarrollar la inteligencia emocional y disminuir el estrés laboral.	-Proyector -Computadora -Pantalla -Manual del participante 2
	1.Reestructuración cognitiva	15 min		Se llevará a cabo la exposición de los componentes de la reestructuración cognitiva y posterior a esto se realizarán dos actividades por medio de las cuales los participantes logren obtener ejemplos claros para la aplicación de estas.	
	2.Empatía y Habilidades sociales	15min		Se fomentará el análisis pertinente para cada acción generada de los temas a evaluar para realizar ejemplificaciones personalizadas a el área de trabajo y personal.	

	3.Alimentación, actividad física	15min		Se le aportarán al participante como técnicas complementaras la modificación de sus hábitos alimenticios y el promover la realización de actividad física, con el apoyo de los profesionales de dichas áreas.	
--	-------------------------------------	-------	--	---	--

Objetivo general: Proponer la aplicación del programa “Inteligencia Emocional como alternativa para disminuir el estrés laboral, por medio del cual los participantes podrán desarrollar técnicas para aumentar y desarrollar la inteligencia emocional y disminuir los niveles de estrés laboral.

3. Agentes de Cambio

Objetivo: Concientizar a los empleadores de los alcances negativos de la presencia del estrés laboral en los trabajadores y la importancia de realizar acciones preventivas y de intervención para erradicarlo de su población.

Sesión	Actividad	Duración	Técnica	Desarrollo	Recursos y medios
1	Estrés laboral	20 min	Expositiva de sensibilización	Como actividad inicial se realizará una breve introducción a la actividad próxima a realizar. Posterior a esto se presentará la exposición sobre el tema estrés laboral, en donde se desarrollarán los efectos directos de este apartado ante la industria, abarcando los costos de producción, calidad, relaciones laborales, salud en el trabajador etc.	-computadora -proyector -pantalla -Folleto “Estrés Laboral”
	Agentes de cambio	15 min.		Se desarrollará el tema el cual le proporciona un panorama de acción desde el punto de vista integrador con el cual las personas a su mando desarrollen empatía, confianza y tranquilidad al dirigirse o tratar algún tema relacionado con las actividades laborales, al igual que como acción principal desarrollar las habilidades con las cuales se reforzarán las implementaciones anteriores del programa.	
	Buzón de sugerencias	15 min.	Expresión, comunicación, desarrollo de confianza.	Por medio de la propuesta para la implementación del buzón de sugerencias se podrá abrir una pauta en el desarrollo de la comunicación, implementación de técnicas innovadoras de acciones con las cuales los trabajadores perciban un ambiente de armonía con el cual puedan desarrollar sus capacidades laborales.	
	Reunión	5 min.	Reforzamiento	Esta consiste en proponer como acción	

Objetivo general: Proponer la aplicación del programa “Inteligencia Emocional como alternativa para disminuir el estrés laboral, por medio del cual los participantes podrán desarrollar técnicas para aumentar y desarrollar la inteligencia emocional y disminuir los niveles de estrés laboral.

	Mensual		de comunicación.	complementaria a las acciones realizadas previas para reforzar, supervisar, modificar las acciones de modificación.	
	Prevención temprana	5 min.	Prevención	Se realizará la propuesta para implementar el folleto de “Estrés Laboral” como acción inicial y en caso de que sea necesario implementar las acciones planteadas de los manuales de prevención e implementación, del programa de manera que se realice al inicio de la capacitación para realizar acciones preventivas y de acción para disminuir los efectos negativos del estrés laboral.	

Evaluación 2				
Objetivo: Aplicar los instrumentos de evaluación por medio de los cuales se obtendrán los resultados, para posteriormente realizar una comparación entre los resultados iniciales y los de 6 meses posteriores.				
Actividad	Duración	Técnica	Desarrollo	Recursos y medios
Aplicación de encuesta SWS-Survey de Estrés y salud mental	15 Min.	Aplicación de Instrumentos de medición	Mencionar las indicaciones para la aplicación de la evaluación y entregar el material.	-20 lápiz #2/#2.5 -20 juegos de la encuesta SWS-Survey de Estrés y salud mental -20 juegos del Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000) -10 gomas para borrar pequeñas -1 sacapuntas eléctrico o mecánico profesional
Aplicación de Perfil de Inteligencia Emocional (PIEMO 2000)	15 Min.			

Discusión

- El estrés laboral es un factor de riesgo de importancia para la salud de los individuos, a lo que se deben realizarse programas donde se muestren diversas alternativas de prevención, de afrontamiento y técnicas para disminuirlo.
- Los efectos que tiene el estrés en las empresas tiene un impacto nocivo el cual es el desencadenante de diversas pérdidas, a lo que se debe atender de manera directa debido a que afecta de manera directa a la salud de los trabajadores, desencadenando diversas alteraciones en el objetivo de metas de producción entre otras.
- Existe una interacción entre diversos factores los cuales generan estrés laboral lo que pone en riesgo a los trabajadores.
- En el presente trabajo se da una muestra que por medio de la inteligencia emocional las personas que presentan estrés laboral, desarrollen la capacidad de poder afrontarlo desde una manera asertiva para su beneficio y de esta manera desempeñarse en sus tareas laborales de manera exitosa.
- La importancia de la inteligencia emocional en las personas y principalmente en el ámbito laboral tiene un gran impacto ya que esta influye de manera directa en las relaciones interpersonales con los compañeros de trabajo, propiciando un mejor funcionamiento y desempeño laboral, de igual manera con el individuo debido a las herramientas que le proporciona para poder afrontar los diversos factores que le generan estrés, lo que le afecta en su desempeño laboral.
- La inteligencia emocional desarrolla un equilibrio en el trabajador basado en las emociones, mente y cuerpo lo cual favorece de manera significativa su desempeño principalmente laboral, y posterior al social y familiar.
- El desarrollo de la inteligencia emocional en la actualidad se encuentra presente no solo en el área laboral son en las distintas áreas que abarca la psicología, esto es porque los diversos estudios e investigaciones han arrojado en sus resultados que una persona con un mayor nivel de inteligencia emocional se encuentra en una mejora constante en todas sus esferas bio-psico-sociales esto debido a las diversas acciones que se desarrollan con la inteligencia emocional

como son el respeto a la misma persona, a los demás, responsabilidad, empatía, compañerismo, entre otras, las cuales a su vez van modificando el entorno del sujeto proporcionando entornos más saludables en los cuales se desarrollará.

- El estrés laboral es una de las principales causas por las cuales las empresas en la actualidad en México no tienen un funcionamiento y desempeño deseado o esperado a lo que se debe tomar en cuenta que es necesario realizar acciones para poder disminuirlo o erradicarlo y de esta manera poder alcanzar las expectativas deseadas de las empresas, ya que los trabajadores son los responsables directos del éxito o fracaso de dichas empresas.
- El abordado de intervención para el estrés laboral debe ser multidisciplinario, ya que, debido a su origen multifactorial, se necesita el apoyo de las diferentes áreas al igual que el trabajo conjunto por parte de la empresa con sus trabajadores y el compromiso hacia ellos para poder realizar los cambios y apoyos necesarios para atacar este problema.

Por estos motivos se realizó este programa en donde se proporcionan diversas técnicas con las cuales se pretenden desarrollar las técnicas de inteligencia emocional desde el abordaje primario, de intervención y de la empresa para que se genere una red de apoyo con la cual se fortalezcan los beneficios de lo que se pretende lograr.

Los beneficios de la propuesta presentada son el lograr alcanzar y desarrollar niveles elevados de inteligencia emocional con la cual los trabajadores podrán desarrollar sus capacidades de manera óptima, elevando su productividad, creatividad y mejorando su calidad de vida no solo en el ámbito laboral.

Lo que se pretende encontrar en la aplicación de este programa en las correlaciones realizadas entre la evaluación primaria y secundaria es que se disminuyan los niveles de estrés laboral en los participantes a quienes se les aplicó el programa y exista un aumento significativo de inteligencia emocional, a su vez se espera no encontrar un cambio en las puntuaciones significativas en los participantes a quienes no se les empleó dicho programa y si es que existiera una variación identificar cuál es su origen.

Las principales sugerencias a las cuales se implementaron de manera superficial en el presente programa son el de implementación de modificar la alimentación y la actividad física en conjunto con este programa, ya que de acuerdo a la bibliografía consultada estas dos acciones pueden realizar una potencialización de efectividad del programa.

Por lo que se sugiere realizar una investigación de mayor profundidad en estos dos temas con los profesionales correspondientes a cada área para proponer un programa multidisciplinario para beneficio de los trabajadores ya que pudiese generar un efecto alcance mayor en las distintas esferas del trabajador y su entorno.

BIBLIOGRAFÍA

Alcántara , S. (17 de Mayo de 2015). *El universal.mx*. Obtenido de <http://archivo.eluniversal.com.mx/nacion-mexico/2015/mexico-primer-lugar-estres-laboral-oms-1100646.html>

Baeza B. Andrea C.; Escalona P. Andrea C.; Murillo R. Samantha. (2013). La inteligencia Emocional como factor determinante en estilos de liderazgo usados por trabajadores mexicanos. *Tesis para licenciatura*. Ciudad Universitaria, Distrito Federal , México: Universidad Nacional Autonoma de México.

Berber, A. F. (Enero de 2008). Perfil de Inteligencia Emocional en Padres de niños con Trastornos por Deficit de Atencion con Hiperactividad. *Tesis para Diploma de Especializacion*. México, Distrito Federal, México: Universidad Nacional Autonoma de México.

Colunga, C.; Mendoza R.; Lorelei P.; Goméz, H. (octubre de 2013). Intervencion psicoeducativa para estrés laboral y algunos marcadores psicofisiológicos de estrés en enfermeras de atención hospitalaria. *Tesis de licenciatura*. México: Universidad Nacional Autonoma de México.

Cortés, José F; Barragan Clemente & Vázquez C. Maria de Lourdes . (2002). Perfil de Inteligencia Emocional: construcción, validez y cniabilidad. *Salud Mental*, 50-60.

Elia, R. V. (2014). *Cómo Mejorar tus Habilidades Sociales* (Cuarta edicion revisada). Valencia , España: ACDE Ediciones.

Facultad de Medicina de la Universidad Nacional Autonoma de Mexico . (2 de Mayo de 2016). *Fundacion UNAM*. Obtenido de <http://fundacionunam.org.mx/unam-al-dia/sufren-estres-laboral-entre-30-y-60-de-los-trabajadores-de-la-salud/>

- Feregrino, I. L. (Septiembre de 2014). Prouesta de Intervención basada en la psicoterapia corpotal (IBPC) para el afrontamiento al estrés laboral. *Tesina de Licenciatura*. D.F., México: Universidad Nacional Autónoma De México.
- Fernández-Berrocal, Berrios-Martos, Extremera & Augusto. (2012). Inteligencia Emocional: 22 Años de Avances Empíricos . *Psicología Conductual*, 5-13.
- Gabel-Shemueli, Rachel; Peralta, Verónica; Paiva, Rosa; Aguirre, Gisella. (abril-junio 2012). Estrés Laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 271-290.
- García, P.; Guerrero. K. (Noviembre de 2015). Estrés Laboral: Siseño y constrccion de la escala Demanda-Control- Apoyo y Trastornos Psicomaticos . *Tesis Licenciatura*. D.F., México: Universidad Nacional Autonoma de México.
- García-Fernández Mariano & Giménez-Mas Sara I. (2010). La inteligencia emocional y sus principales modelos: propuesta de un modelo integrador. *Espiral. Cuadernos del profesorado*, 43-52.
- Garduño, B. A. (2010). Diseño de un manual de Inteligencia Emocional dirigido a trabajadores de una empresa utilizando técnicas de programación neurolingüística. *Tesis para licenciatura*. Los Reyes Iztacala, Edo. de México, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- GNP Seguros. (01 de Julio de 2013). 75% de los Mexicanos padece Estrés laboral, GNP SEGUROS promueve acciones para contraarrestar sus efectos. México, D.F., México.
- Gobierno de Aragon, Departamento de Economía, Hacienda y Empleo & CEPYME aragón. (12 de Julio de 2016). *Conectapyme*. Obtenido de http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/recursos/contenidopdf/Nivel_2.pdf

- González Ramírez , M. T., & Venegas- Farfano , M. (Mayo de 2013). Los pasatiempos y sus efectos en el manejo del estrés y el burnout. Nuevo León, México: Universidad Autonoma de Nuevo León.
- Hernández.; Solorza; Velazquez. (2009). Estres Laboral. *Monografia licenciatura*. Minatitlán, Veracruz, México: Universidad Veracruzana.
- Leka , S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organizacion del Trabajo y el Estrés:estrategias sistematicas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representanes sindicales*. Reino Unido : INSTITUTO DE TRABAJO, SALUD Y ORGANIZACIONES .
- López, R. E. (2012). Capacitacion y Empresa. La Inteligencia Emocional. *Tesina de Licenciatura*. CD Universitaria., D.F., México: Universidad Nacional Autonoma de México.
- López; Osla & Peiró. (2007). El papel modulador de la implicación con el trabajo en la relación entre el estrés y la satisfaccion laboral. *Psicothema*, 81-87.
- Macias López, J. N. (Enero de 2012). LA AUTOEFICACIOA COMO REURSO PARA DISMINUIR O PRETEGER A LOS TRABAJADORES DE LOS EFECTOS NEGATIVOS DEL ESTRES LABRAL. D. F., México: Universidad autonoma de México.
- Manrique, Z. L. (Enero de 2012). Inteligencia Emocional y la Actitud de los Colaboradores en el Ambiente Laboral. *Tesis de Licenciatura*. Quetzaltenango, Guatemala: Universidad Rafael Landivar Facultad De Humanidades Campus de Quetzaltenango.
- Mazzola, C. (26 de 09 de 2009). *Gestiopolis*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/buzon-sugerencias-para-comunicacion-ascendente/>
- Mejia Díaz, J. J. (2013). Reseña teórica de la inteligencia emocional: Modelos e instrumentos de medición. *Revista científica*, 17-21.

- Mercado C. Gabriela & Flores F. Karla V. (s.f.). La inteligencia emocional: Propuesta para el desarrollo de Habilidades desde un enfoque cognitivo conductual. *Tesis de licenciatura*. Facultad de estudios superiores Iztacala Universidad Nacional Autonoma de México.
- Mutual, M. (2008). Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales de la Seguridad Social N°1. Barcelona, España: MC Mutual.
- Natalio, E. P., & M., F.-B. P. (2004). Medidas de evaluacion de la inteligencia emocional. *Revista Lationamericana de psicología*, 209-228.
- Oficina Internacional del Trabajo. (2013). La prevnención del estrés en el trabajo. *Lista de puntos de comprobación*. Ginebra: Centro Internacional de Formacion de la OTI.
- Ordaz & Peña. (2011). "Inteligencia Emocional y su realizacion con Acoso Psicologico en el Trabajo con variables sociodemográficas y psicomaticas, en trabajadores mexicano". *Tesis de licenciatura*. Distrito Federal, México: Universidad Nacional Autonoma de México.
- Palacios, R. E. (05 de 06 de 2012). *Gestiopolos*. Obtenido de <http://www.gestiopolis.com/agentes-cambio-lideres-impacto-organizaciones/>
- Pedro, I. C. (Junio de 2015). Elaboración de un instrumento para medid estrés laboral en guardias de seguridad. *Tesis de licenciatura*. México, D.F. , México: Universidad Salesina .
- Pyme, P. H. (s.f.). *conectapyme*. Obtenido de <http://www.conectapyme.com/gabinete/p3/guia/nivel2apartado3.html>
- Reyes.; Ibarra; Torres & Razo. (01 de Julio de 2012). *Él estrés como un factor de riesgo en la salud: análosos diferencial entre docentes de universidades públicas y privadas*. Obtenido de Revista Digital Universitaria: "http://www.revista.unam.mx/vol.13/num7/art78/index.html"

- Rivera, M. F. (Agosto de 2010). Relación de estrés y satisfacción laboral en servidores públicos. *Tesis para licenciatura*. México, Distrito Federal, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Romy, R. C. (Mayo de 2013). Niveles de estrés en académicos universitarios. Un análisis por campo disciplinar. *Tesis para licenciatura*. México, D. F., México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Rubio S. Berenice; Valencia G. Maria T. (2000). La inteligencia emocional. *Tesina para licenciatura*. Iztacala, D.F., México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sánchez, S. C. (Octubre de 2013). Propuesta de un programa de salud ocupacional para afrontar el estrés laboral en las organizaciones. *Tesina para licenciatura*. Ciudad Universitaria, Distrito Federal, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Soto, B. (04 de 2016). *Gestion.org*. Obtenido de <http://www.gestion.org/recursos-humanos/clima-laboral/40270/buzones-de-sugerencias-para-trabajadores-en-la-empresa/>
- Valadez, R. A. (2002). APLICACIÓN DE TÉCNICAS COGNITIVO CONDUCTUALES EN UN CASO DE PROBLEMAS FAMILIARES: REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA, ASERTIVIDAD Y MANEJO DE CONTINGENCIAS. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 01-27.
- Vazquez, R. G. (06 de 2014). "Propuesta para Manejo de Éstres laboral a través de la Terapia de Relajación". *Tesis de licenciatura*. Edo de Mexico, Los Reyes Iztacala, México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Vera Manjarrez, L. (2013). México, líder mundial en estres laboral. *Casa abierta al tiempo*, 4-5.

ANEXOS

Estrés laboral e Inteligencia Emocional

Autor: Elaboración propia.

Estrés laboral

“Es la relación que apode tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades poniendo a prueba su habilidad para afrontar la situación (Leka. Griffiths &Cox. 2004).

Inteligencia Emocional

Goleman (2009) define la Inteligencia Emocional como “un conjunto de habilidades que incluye el autocontrol, entusiasmo, persistencia y la habilidad para motivarse a uno mismo”. Es la habilidad para “controlar los impulsos y retrasar la gratificación, para regular los estados de ánimo de uno y no dejar que la aflicción inunde la habilidad para pensar y esperar”.

El estrés laboral debería ser visto por si solo un problema de salud pública en nuestra actualidad, debido a las diferentes implicaciones que tiene este no solo en el ámbito laboral en función a las pérdidas que genera en las empresas y los altos costes de salud que derivan de su presencia en los trabajadores.

La utilización de la inteligencia emocional como alternativa para el tratamiento del estrés laboral es una herramienta de gran valor, debido a las areas en las cuales se ve afectado el individuo por el estrés laboral.

De acuerdo con Beber (2008) y lo mencionado anterior mente por Goleman las principales áreas de importancia en la inteligencia emocional son: Inhibición impulsos, Empatía, Optimismo, Habilidad social, Expresión emocional, Reconocimiento de logros, Autoestima, Nobleza, a lo cual se puede realizar un mayor énfasis para poder proporcionar acciones con las cuales se identifiquen áreas de oportunidad en estos rubros, para poder modificar y reforzar de manera positiva para el beneficio del trabajador y su entorno.

ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PIEMO-2000

El coeficiente y perfil de inteligencia emocional, fueron evaluados mediante la aplicación de la ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL PIEMO-2000, Instrumento auto aplicable, desarrollado por Investigadores del Instituto Nacional de Psiquiatría e Instituto Politécnico Nacional de México, que evalúa 8 componentes del perfil de inteligencia emocional; Inhibición de impulsos, empatía, optimismo, habilidad social, expresión emocional, reconocimiento de logros, autoestima y nobleza, de la que se obtiene una calificación total que corresponde al coeficiente de inteligencia emocional. El instrumento se considera válido y confiable, con una consistencia interna de $\alpha=0.958$. La Escala está confirmada por 161 frases acerca de respuestas emocionales junto con una hoja de respuestas PIEMO-2000 que se llena a lápiz donde se contesta **C** de Cierto o **F** de Falso, posteriormente se califican sus hojas de respuestas mediante una planilla y cuadro de conversión a puntuación bruta a puntuación normalizada y cuadro de conversión de la suma de la puntuación normalizada de las escalas a coeficiente de inteligencia emocional. Con lo cual se obtiene una puntuación total que corresponde a la Inteligencia emocional, misma que se desglosa en calificaciones por subescalas obteniendo 8 puntuaciones diferentes que una vez representadas gráficamente nos proporciona el Perfil de Inteligencia Emocional.

PERFIL DE INTELIGENCIA EMOCIONAL

PIEMO 2000

Cortes Sotrés J. F., Barragán Vázquez Cruz M.L.

CRITERIOS DE CALIFICACION Y CONVERSION DE PUNTUACION.

El perfil de inteligencia emocional consta de 161 reactivos agrupados en 8 escalas de la siguiente manera:

I.-INHIBICION DE IMPULSOS

14 Me molesta que me critiquen.

15 Soy muy impaciente.

19 Digo lo que pienso sin medir las consecuencias.

30 Se me dificulta controlar la ansiedad.

41 Tengo serias dificultades para controlar mi enojo.

51 Cuando me siento lastimado insulto demasiado.

53 Me molesta que tengan que decirme lo que tengo que hacer.

55 Me desespero con facilidad.

57 No soporto los chistes hacia mi persona.

60 Me afecta la crítica de los demás.

64 Mi impulsividad me impide que logre mis metas.

75 Me dejo llevar con facilidad por mis impulsos.

88 Me molesta cuando alguien me grita.

93 Se me dificulta ocultar mi mal humor.

98 Me desespero cuando no logro mis metas.

103 Soy celoso.

107 Cuando cometo un error exploto.

112 Me cuesta que no se cumplan mis deseos.

113 Ignoro a la gente agresiva.

114 Soy poco tolerante con los niños.

119 Cuando platico fácilmente me peleo.

123 Me molesta mi mal humor.

145 Estallo en furia fácilmente.

2.-EMPATIA.

5 Establezco relaciones duraderas con otros.

6 Ayudo también a los desconocidos.

17 Me identifico fácilmente con los demás.

18 He pensado en ayudar a los que no tienen nada.

29 Me comprometo a ayudar en situaciones que lo necesitan.

40 Comparto lo que tengo con los demás.

74 Me conmueve ver niños pidiendo limosna.

77 Soy indiferente al sufrimiento de los demás.

89 Tengo dificultad para comunicarme con los niños.

90 Soy frío e inestable ante los demás.

95 Me preocupan los problemas de los demás.

100 Soy buen vecino.

106 Me molesta la injusticia.

118 Cuando una persona humilde me toca siento repugnancia.

128 Soy educado con toda la gente.

132 Lloro cuando veo que alguien sufre.

147 Lo que pueden sentir otros no me importa.

3.- OPTMISMO.

10 Abandono las cosas al primer fracaso.

11 Los retos me angustian.

25 Hay días que no me gusta cómo me veo.

27 Siento tristeza sin motivo alguno.

33 Los problemas me quitan el hambre y el sueño.

36 Me siento un ser despreciable.

37 Soy culpable de lo que me sucede.

- 46 Siento que no merezco ser feliz.
- 58 Tengo miedo a fracasar.
- 67 El futuro me preocupa.
- 78 Tengo la impresión de que algo horrible va a suceder.
- 79 He tenido muchos fracasos.
- 81 Mi vida es aburrida.
- 82 He superado mis temores.
- 83 Pienso que nadie me comprende.
- 86 Cuando fracaso busco culpables.
- 91 He dedicado parte de mi vida al trabajo sin reconocimiento.
- 94 Me deprimó cuando no alcanzo mis metas.
- 101 Los problemas me agobian.
- 104 Me falta energía para hacer las cosas.
- 105 Utilizo bebidas alcohólicas para calmar mis penas.
- 108 Invento enfermedades cuando tengo problemas.
- 115 Me gusta correr riesgos.
- 120 Pienso demasiado para hacer las cosas.
- 121 Confió en mis habilidades.
- 140 Soy optimista.
- 143 Soy melancólico.
- 151 Evito enfrentarme a situaciones nuevas.

4.- HABILIDAD SOCIAL

- 39 Se me dificulta hacer nuevas amistades.
- 42 Acudo a fiestas.
- 47 Soy la alegría de las fiestas.
- 49 Solo convivo con la gente que conozco.
- 50 Me gusta invitar amigos a mi casa.
- 62 Me siento inseguro ante los desconocidos.
- 63 Cuando estoy en una fiesta me aisló.
- 65 Estoy a la defensiva con toda la gente.

- 66 Me gusta organizar las fiestas.
- 85 Prefiero trabajar solo.
- 122 Me gusta competir con los demás.
- 125 Mis relaciones sociales son agradables.
- 136 Me gusta hablar en público.
- 144 Tengo dificultad para relacionarme con la gente.
- 154 Estoy solo la mayor parte del tiempo.
- 155 Es mejor no involucrarse con nadie.

5.-EXPRESION EMOCIONAL

- 1 Me cuesta trabajo decir no.
- 3 Se me dificulta expresar mis sentimientos.
- 7 Mantengo calma ante las agresiones.
- 9 Cuando me enojo no puedo hablar bien.
- 21 Es más fácil expresarme por escrito que hablado.
- 28 Me es difícil llorar.
- 52 Se me dificulta expresar el miedo.
- 59 Con facilidad lastiman mis sentimientos.
- 99 Prefiero quedarme callado, a decir lo que pienso.
- 135 Ante la autoridad me siento inquieto.
- 149 Mis comentarios ayudan a mejorar el trabajo.
- 150 Cuando estoy triste aparento lo contrario.
- 157 Por cualquier insignificancia empiezo a llorar.
- 158 Me enojo con facilidad.

6.-RECONOCIMIENTO DE LOGROS.

- 12 Fácilmente supero los obstáculos.
- 13 Organizo bien mi tiempo.
- 23 Ante los fracasos me mantengo optimista.
- 24 Soy persistente.
- 34 Ante el fracaso busco alternativas.

- 35 Me gusta vencer los obstáculos.
- 44 Estoy satisfecho con mi vida.
- 48 Reflexiono la mayor parte del tiempo.
- 56 Cuando me propongo logro lo que quiero.
- 68 Mi vida ha sido exitosa.
- 69 Soy cuidadoso cuando realizo un trabajo.
- 70 En el trabajo soy cuidadoso y ordenado.
- 109 Me gusta explorar nuevos horizontes.
- 126 No puedo trabajar bajo presión.
- 127 Soy considerado una persona tranquila.
- 131 Reflexiono las consecuencias de mis acciones.
- 133 La felicidad existe.
- 137 Me agrada lo inesperado.
- 138 Tengo buen humor.
- 139 Fácilmente me contento.
- 141 Trabajo de prisa y con entusiasmo.
- 146 Mi familia se siente abandonada.
- 152 Disfruto mi tiempo libre.
- 156 Cuando tengo problemas busco soluciones.

7.-AUTOESTIMA

- 2 Siento compasión por mí.
- 8 Cambio fácilmente de opinión.
- 16 Huyo del compromiso.
- 22 Iniciar una nueva actividad me produce ansiedad.
- 31 Cuando estoy en una fiesta hablo poco.
- 32 Soy fácil de convencer.
- 36 Me siento un ser despreciable.

- 45 Abandono el trabajo o mis actividades porque me siento rechazado por todos.

54 Soy distraído.

61 Añoro el pasado.

71 Me preocupa que los demás hablen de mí.

72 La gente solo quiere aprovecharse de mí.

73 Me asusto fácilmente.

76 Cuando me enojo lloro.

87 Cumplo mis promesas.

96 Percibo mi ambiente hostil.

97 Hablar en público me pone nervioso.

102 Me gusta conocer gente de importancia porque eso me hace sentir importante.

110 Pierdo fácilmente el interés en los proyectos cuando no hay estímulo económico.

111 Necesito que me digan lo que debo hacer.

116 Se me dificulta tomar decisiones.

124 Fácilmente me enfermo.

134 Tengo dificultad para mantener las relaciones sentimentales.

142 Soy atractivo.

153 Hago las cosas por compromiso.

160 Al hablar soy muy expresivo.

161 Culpo a los demás de mis errores.

8.-NOBLEZA.

4 He llegado a golpear a alguien.

26 Me aprovecho de la gente tonta.

38 En las relaciones de pareja me gusta dominar.

43 Cuando alguien esta furiosos espero que se calme para poder hablar con él.

80 Impongo mi voluntad en mi casa como con mis amigos.

84 Soy muy posesivo con mis amigos.

92 En un juego prefiero ganar que perder.

129 Impongo mi manera de pensar.

130 Me conformo con lo que tengo.

148 La gente conflictiva me busca.

158 Me gusta ser reconocido.

Cada escala cuenta con una plantilla de calificación que nos permite obtener un puntaje bruto por escala.

Dicho puntaje ruto es transformado en puntuación normalizada (Tabla 1) tomando como referencia el cuadro de conversión, mismo que posteriormente se gráfica, y permite ubicar al sujeto dentro de un perfil global.

Cada puntuación normalizada se suma en un puntaje total para obtener el Coeficiente Emocional (CE) (Tabla 2) de cada sujeto.

El CE de cada sujeto orienta a conocer las habilidades sociales de las personas y en esta medida conocer las posibilidades de éxito social, así como, por otra parte, permite identificar a través del perfil cuales son las áreas de las personas en las que están teniendo dificultades, para que una vez identificadas estas se puedan diseñar estrategias de apoyo, con el objetivo de estimular el desarrollo de las áreas deficitarias y proyectar en las personas un estilo emocional positivo.

HOJA DE RESPUESTA

Nombre _____

Edad _____

Sexo _____ Edo. Civil _____ Escolaridad _____

Ocupación _____

	C	F
1	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
21	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
22	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
23	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
24	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
25	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
26	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
27	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
28	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
29	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
30	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
31	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
32	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
33	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
34	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	C	F
42	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
43	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
44	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
45	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
46	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
47	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
48	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
49	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
50	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
51	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
52	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
53	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
54	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
55	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
56	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
57	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
58	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
59	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
60	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
61	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
62	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
63	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
64	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
65	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
66	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
67	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
68	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
69	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
70	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
71	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
72	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
73	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
74	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
75	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	C	F
83	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
84	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
85	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
86	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
87	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
88	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
89	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
90	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
91	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
92	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
93	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
94	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
95	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
96	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
97	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
98	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
99	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
100	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
101	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
102	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
103	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
104	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
105	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
106	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
107	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
108	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
109	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
110	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
111	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
112	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
113	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
114	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
115	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
117	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	C	F
124	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
125	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
126	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
127	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
128	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
129	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
130	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
131	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
132	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
133	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
134	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
135	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
136	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
137	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
138	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
139	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
140	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
141	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
142	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
143	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
144	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
145	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
146	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
147	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
148	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
149	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
150	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
151	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
152	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
153	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
154	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
155	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
156	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
157	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

35	O	O
36	O	O
37	O	O
38	O	O
39	O	O
40	O	O
41	O	O

76	O	O
77	O	O
78	O	O
79	O	O
80	O	O
81	O	O
82	O	O

118	O	O
119	O	O
120	O	O
121	O	O
122	O	O
123	O	O
124	O	O

158	O	O
159	O	O
160	O	O
161	O	O

Tabla 1. CUADRO DE CONVERSIÓN DE PUNTUACION BRUTA A PUNTUACION NORMALIZADA

PUNTUACION NORMALIZADA									
PUNTUACION CRUDA	INHIBICIÓN	EMPATÍA	OPTIMISMO	SOCIAL	EXPRESIÓN	RECONOCIMIENTO DEL LOGRO	AUTOESTIMA	NOBLEZA	PUNTUACIÓN CRUDA
0	3		1	2	2		1		0
1	3		1	3	3		1	1	1
2	4		2	4	4		2	3	2
3	4	1	2	4	5		2	4	3
4	5	2	3	5	6	1	3	5	4
5	6	3	4	6	7	2	4	7	5
6	6	4	4	7	8	2	4	8	6
7	7	4	5	8	9	3	5	9	7
8	7	5	5	9	10	4	5	11	8
9	8	6	6	10	11	4	6	12	9
10	8	7	6	10	12	5	6	13	10
11	9	8	7	11	13	6	7	15	11
12	9	9	7	12	14	6	8		12
13	10	10	8	13	15	7	8		13
14	10	11	8	14	16	7	9		14
15	11	12	9	15		8	9		15
16	12	13	9	15		9	10		16
17	12	14	10			9	10		17
18	13		10			10	11		18
19	13		11			11	11		19
20	14		11			11	12		20
21	14		12			12	13		21
22	15		12			13	13		22
23	15		13			13	14		23
24	16		13			14	14		24

25	16		14				15		25
26			15				15		26
27			15						27
28			16						28
VALOR NORMALIZADO PARA LA ESCALA									SUMA:

Tabla 2. CUADRO DE CONVERSIÓN DE LA SUMA DE LA PUNTUACIÓN NORMALIZADA DE LAS ESCALAS A COEFICIENTE EMOCIONAL (CE)

SUMA NORMALIZADA	COEFICIENTE EMOCIONAL
8	41
9	42
10	43
11	43
12	44
13	45
14	46
15	47
16	48
17	48
18	49
19	50
20	51
21	52
22	52
23	53
24	54
25	55
26	56
27	56
28	57
29	58
30	59

SUMA NORMALIZADA	COEFICIENTE EMOCIONAL
46	72
47	73
48	74
49	74
50	75
51	76
52	77
53	78
54	78
55	79
56	80
57	81
58	82
59	82
60	83
61	84
62	85
63	86
64	87
65	87
66	88
67	89
68	90

SUMA NORMALIZADA	COEFICIENTE EMOCIONAL
84	103
85	104
86	104
87	105
88	106
89	107
90	108
91	108
92	109
93	110
94	111
95	112
96	113
97	113
98	114
99	115
100	116
101	117
102	117
103	118
104	119
105	120
106	121

31	60
32	61
33	61
34	62
35	63
36	64
37	65
38	65
39	66
40	67
41	68
42	69
43	69
44	70
45	71

69	91
70	91
71	92
72	93
73	94
74	95
75	95
76	96
77	97
78	98
79	99
80	100
81	100
82	101
83	102

107	121
108	122
109	123
110	124
111	125
112	126
113	126
114	127
115	128
116	129
117	130
118	130
119	131
120	132

CUADERNILLO DE REACTIVOS

- 1 Me cuesta trabajo decir no.
- 2 Siento compasión por mí.
- 3 Se me dificulta expresar mis sentimientos.
- 4 He llegado a golpear a alguien.
- 5 Establezco relaciones duraderas con otros.
- 6 Ayudo también a los desconocidos.
- 7 Mantengo calma ante las agresiones.
- 8 Cambio fácilmente de opinión.
- 9 Cuando me enojo no puedo hablar bien.
- 10 Abandono las cosas al primer fracaso.
- 11 Los retos me angustian.
- 12 Fácilmente supero los obstáculos.
- 13 Organizo bien mi tiempo.
- 14 Me molesta que me critiquen.
- 15 Soy muy impaciente.
- 16 Huyo del compromiso.
- 17 Me identifico fácilmente con los demás.
- 18 He pensado en ayudar a los que no tienen nada.
- 19 Digo lo que pienso sin medir las consecuencias.

- 21 Es más fácil expresarme por escrito que hablado.
- 22 Iniciar una nueva actividad me produce ansiedad.
- 23 Ante los fracasos me mantengo optimista.
- 24 Soy persistente.
- 25 Hay días que no me gusta cómo me veo.
- 26 Me aprovecho de la gente tonta.
- 27 Siento tristeza sin motivo alguno.
- 28 Me es difícil llorar.
- 29 Me comprometo a ayudar en situaciones que lo necesitan.
- 30 Se me dificulta controlar la ansiedad.
- 31 Cuando estoy en una fiesta hablo poco.
- 32 Soy fácil de convencer.
- 33 Los problemas me quitan el hambre y el sueño.
- 34 Ante el fracaso busco alternativas.
- 35 Me gusta vencer los obstáculos.
- 36 Me siento un ser despreciable.
- 36 Me siento un ser despreciable.
- 37 Soy culpable de lo que me sucede.
- 38 En las relaciones de pareja me gusta dominar.
- 39 Se me dificulta hacer nuevas amistades.
- 40 Comparto lo que tengo con los demás.
- 41 Tengo serias dificultades para controlar mi enojo.
- 42 Acudo a fiestas.
- 43 Cuando alguien está furioso espero que se calme para poder hablar con él.
- 44 Estoy satisfecho con mi vida.
- 45 Abandono el trabajo o mis actividades porque me siento rechazado por todos.
- 46 Siento que no merezco ser feliz.
- 47 Soy la alegría de las fiestas.
- 48 Reflexiono la mayor parte del tiempo.

- 49 Solo convivo con la gente que conozco.
- 50 Me gusta invitar amigos a mi casa.
- 51 Cuando me siento lastimado insulto demasiado.
- 52 Se me dificulta expresar el miedo.
- 53 Me molesta que tengan que decirme lo que tengo que hacer.
- 54 Soy distraído.
- 55 Me desespero con facilidad.
- 56 Cuando me propongo logro lo que quiero.
- 57 No soporto los chistes hacia mi persona.
- 58 Tengo miedo a fracasar.
- 59 Con facilidad lastiman mis sentimientos.
- 60 Me afecta la crítica de los demás.
- 61 Añoro el pasado.
- 62 Me siento inseguro ante los desconocidos.
- 63 Cuando estoy en una fiesta me aisló.
- 64 Mi impulsividad me impide que logre mis metas.
- 65 Estoy a la defensiva con toda la gente.
- 66 Me gusta organizar las fiestas.
- 67 El futuro me preocupa.
- 68 Mi vida ha sido exitosa.
- 69 Soy cuidadoso cuando realizo un trabajo.
- 70 En el trabajo soy cuidadoso y ordenado.
- 71 Me preocupa que los demás hablen de mí.
- 72 La gente solo quiere aprovecharse de mí.
- 73 Me asusto fácilmente.
- 74 Me conmueve ver niños pidiendo limosna.
- 75 Me dejo llevar con facilidad por mis impulsos.
- 76 Cuando me enojo lloro.
- 77 Soy indiferente al sufrimiento de los demás.
- 78 Tengo la impresión de que algo horrible va a suceder.
- 79 He tenido muchos fracasos.

- 80 Impongo mi voluntad en mi casa como con mis amigos.
- 81 Mi vida es aburrida.
- 82 He superado mis temores.
- 83 Pienso que nadie me comprende.
- 84 Soy muy posesivo con mis amigos.
- 85 Prefiero trabajar solo.
- 86 Cuando fracaso busco culpables.
- 87 Cumplo mis promesas.
- 88 Me molesta cuando alguien me grita.
- 89 Tengo dificultad para comunicarme con los niños.
- 90 Soy frío e inestable ante los demás.
- 91 He dedicado parte de mi vida al trabajo sin reconocimiento.
- 92 En un juego prefiero ganar que perder.
- 93 Se me dificulta ocultar mi mal humor.
- 94 Me deprimó cuando no alcanzo mis metas.
- 95 Me preocupan los problemas de los demás.
- 96 Percibo mi ambiente hostil.
- 97 Hablar en público me pone nervioso.
- 98 Me desespero cuando no logro mis metas.
- 99 Prefiero quedarme callado, a decir lo que pienso.
- 100 Soy buen vecino.
- 101 Los problemas me agobian.
- 102 Me gusta conocer gente de importancia porque eso me hace sentir importante.
- 103 Soy celoso.
- 104 Me falta energía para hacer las cosas.
- 105 Utilizo bebidas alcohólicas para calmar mis penas.
- 106 Me molesta la injusticia.
- 107 Cuando cometo un error exploto.
- 108 Invento enfermedades cuando tengo problemas.

- 109 Me gusta explorar nuevos horizontes.
- 110 Pierdo fácilmente el interés en los proyectos cuando no hay estímulo económico.
- 111 Necesito que me digan lo que debo hacer.
- 112 Me cuesta que no se cumplan mis deseos.
- 113 Ignoro a la gente agresiva.
- 114 Soy poco tolerante con los niños.
- 115 Me gusta correr riesgos.
- 116 Se me dificulta tomar decisiones.
- 118 Cuando una persona humilde me toca siento repugnancia.
- 119 Cuando platico fácilmente me peleo.
- 120 Pienso demasiado para hacer las cosas.
- 121 Confió en mis habilidades.
- 122 Me gusta competir con los demás.
- 123 Me molesta mi mal humor.
- 124 Fácilmente me enfermo.
- 125 Mis relaciones sociales son agradables.
- 126 No puedo trabajar bajo presión.
- 127 Soy considerado una persona tranquila.
- 128 Soy educado con toda la gente.
- 129 Impongo mi manera de pensar.
- 130 Me conformo con lo que tengo.
- 131 Reflexiono las consecuencias de mis acciones.
- 132 Llora cuando veo que alguien sufre.
- 133 La felicidad existe.
- 134 Tengo dificultad para mantener las relaciones sentimentales.
- 135 Ante la autoridad me siento inquieto.
- 136 Me gusta hablar en público.
- 137 Me agrada lo inesperado.
- 138 Tengo buen humor.

- 139 Fácilmente me contento.
- 140 Soy optimista.
- 141 Trabajo de prisa y con entusiasmo.
- 142 Soy atractivo.
- 143 Soy melancólico.
- 144 Tengo dificultad para relacionarme con la gente.
- 145 Estallo en furia fácilmente.
- 146 Mi familia se siente abandonada.
- 147 Lo que pueden sentir otros no me importa
- 148 La gente conflictiva me busca.
- 149 Mis comentarios ayudan a mejorar el trabajo.
- 150 Cuando estoy triste aparento lo contrario.
- 151 Evito enfrentarme a situaciones nuevas.
- 152 Disfruto mi tiempo libre.
- 153 Hago las cosas por compromiso.
- 154 Estoy solo la mayor parte del tiempo.
- 155 Es mejor no involucrarse con nadie.
- 156 Cuando tengo problemas busco soluciones.
- 157 Por cualquier insignificancia empiezo a llorar.
- 158 Me enojo con facilidad.
- 158 Me gusta ser reconocido.
- 160 Al hablar soy muy expresivo.
- 161 Culpo a los demás de mis errores.



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

AVILADA POR LA FEDERACIÓN MUNDIAL DE SALUD MENTAL (WFMH)

SWS—SURVEY—forma GP^(C) (MÉXICO*)

(Copyright 1994, 2008 Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann)



Facultad
de Psicología

(PEA)

La finalidad de esta encuesta es establecer la relación entre factores personales, sociales y de trabajo. Es importante que usted conteste todas las oraciones de una manera franca. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su sincera disposición. (Tiempo aproximado: 15 a 20 minutos).

Profesión, actividad u oficio: _____ Puesto: _____

Organización o empresa: _____ Departamento: _____

Antigüedad en el empleo actual (años): _____ Inicia en: _____ FOLIO: _____

DATOS GENERALES

Por favor marque con una "X" la característica que lo describa y proporcione la información solicitada.

1. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino
2. Edad en años: _____
3. (1) Vive en pareja (2) Sin pareja
4. Último nivel de estudios terminado: (1) Primaria (2) Secundaria (3) Estudios técnicos (4) Bachillerato
(5) Carrera técnica (6) Licenciatura (7) Especialización (8) Maestría (9) Doctorado (10) Postdoctorado
5. Mi turno de trabajo es: (1) Matutino (2) Vespertino (3) Mixto
6. Dependientes económicos directos (pareja, hijos, hermanos, padres): # _____
7. Hijos en edad escolar: # _____
8. Horas de trabajo remunerado a la semana: # _____
9. Tipo de ingreso: (1) Sueldo (2) Comisión (3) Sueldo y comisión (o compensación) (4) Honorarios
10. ¿Tiene una actividad adicional que complementa su ingreso? (1) Sí (2) No
11. En general, ¿qué tan satisfecho está con su trabajo? Algo 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7..... Mucho
12. Considero que mi carga de trabajo es: Baja 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7..... Excesiva
13. En los últimos 2 años mi nivel de estrés ha: Disminuido 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7..... Aumentado

A continuación se presentan unas oraciones y unos números que tienen un valor que va de uno a cinco y significan:

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Ejemplo: "Me gusta ir al cine" 1 3 4 5

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción que en general mejor refleje su situación personal. **Conteste tan rápido y espontáneamente como le sea posible.**

1 (1)	Pienso que la mayoría de la gente que me rodea es amable	1	2	3	4	5
2 (5)	El trabajo que hago es digno	1	2	3	4	5
3 (6)	Tengo hábitos (o "tics") nerviosos	1	2	3	4	5
4 (9)	Manejo con objetividad los problemas que se me presentan	1	2	3	4	5
5 (20)	En mi trabajo me resulta confuso lo que debo hacer	1	2	3	4	5
6 (22)	Hay armonía entre mi trabajo y mi vida familiar	1	2	3	4	5
7 (23)	Encuentro muchas cosas interesantes que hacer	1	2	3	4	5
8 (24)	Es molesto cuando la gente cambia de opinión	1	2	3	4	5
9 (25)	Una de las actividades más gratificantes de mi vida es mi trabajo	1	2	3	4	5
10 (28)	Pienso que los demás me respetan	1	2	3	4	5
11 (27)	Tengo compañeros leales y confiables	1	2	3	4	5
12 (34)	Siento que hay personas que me podrían "dar lata" sin motivo	1	2	3	4	5
13 (35)	Me agrada la forma como se hacen las cosas en mi trabajo	1	2	3	4	5
14 (36)	Le caigo bien a la gente con quien trabajo	1	2	3	4	5
15 (37)	Soy firme y determinante en mis decisiones	1	2	3	4	5
16 (40)	La gente en el trabajo aprecia lo que hago	1	2	3	4	5
17 (41)	Me culpo a mí mismo(a) de lo que pasa a mi alrededor	1	2	3	4	5
18 (42)	Me molesta tardarme en hacer ciertas cosas	1	2	3	4	5

R. E. Gutiérrez M. Fortín 38 Col. San Jerónimo, México, D.F. CP 10400 MÉXICO. Tels. (52-5) 5622 2324, (52-5) 5598 8560, FAX (52-5) 5563 0558, e-mail: rodolfo@unam.mx

R. F. Ostermann 34 Farview Avenue South Paramus, New Jersey 07662 U.S.A. Tels. (201) 843 2673, (201) 843 2673, (201) 843 6960, FAX (201) 842 2304, e-mail: rfo@tprynet.com

Prohibida la reproducción total o parcial sin el permiso escrito de los autores (Gutiérrez y Ostermann)

	1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = Ocasionalmente	4 = Casi siempre	5 = Siempre	
19 ⁽¹⁴⁴⁾	Tengo cambios de humor súbitos	1	2	3	4	5
20 ⁽¹⁴⁷⁾	Considero que la vida a mi alrededor es armónica	1	2	3	4	5
21 ⁽¹⁴⁸⁾	Hago lo que haga en mi vida, siento que es insuficiente	1	2	3	4	5
22 ⁽¹⁵⁴⁾	Me molesta que las condiciones físicas de mi trabajo limiten mi desempeño	1	2	3	4	5
23 ⁽¹⁶²⁾	Busco el lado bueno de la vida	1	2	3	4	5
24 ⁽¹⁶³⁾	Hago lo que haga en el trabajo, mis logros son limitados	1	2	3	4	5
25 ⁽¹⁶⁴⁾	Me es difícil desprenderme de pensamientos que me molestan	1	2	3	4	5
26 ⁽¹⁶⁶⁾	Es difícil que me dé por vencido(a)	1	2	3	4	5
27 ⁽¹⁶⁸⁾	La vida se me dificulta cuando soy desorganizado(a)	1	2	3	4	5
28 ⁽¹⁷⁰⁾	Me encierro en mi mismo(a)	1	2	3	4	5
29 ⁽¹⁷¹⁾	Tengo arranques emocionales, me enojo, grito	1	2	3	4	5
30 ⁽¹⁷²⁾	Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable	1	2	3	4	5
31 ⁽¹⁷³⁾	Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar	1	2	3	4	5
32 ⁽¹⁷⁴⁾	Camino con paso ligero y vivaz	1	2	3	4	5
33 ⁽¹⁸⁰⁾	Me es fácil mortificar a los demás o a mí mismo(a)	1	2	3	4	5
34 ⁽¹⁸¹⁾	Me molesta mi forma de enfrentar situaciones conflictivas	1	2	3	4	5
35 ⁽¹⁸³⁾	Los problemas en el trabajo se solucionan con el apoyo de todos	1	2	3	4	5
36 ⁽¹⁸⁴⁾	Me siento apoyado(a) por mi entorno familiar	1	2	3	4	5
37 ⁽¹⁸⁶⁾	Algunas personas con quienes trabajo son mis mejores amigos	1	2	3	4	5
38 ⁽¹⁸⁷⁾	Es frustrante saber que por donde vivo las cosas vayan mal	1	2	3	4	5
39 ⁽¹⁸⁸⁾	Tengo curiosidad por explorar cosas nuevas	1	2	3	4	5
40 ⁽¹⁸⁹⁾	Me siento mal y sin esperanza de mejorar	1	2	3	4	5
41 ⁽¹⁹⁰⁾	Mis problemas familiares me rebasan	1	2	3	4	5
42 ⁽¹⁹¹⁾	Disfruto de cantar, silbar y/o bailar	1	2	3	4	5
43 ⁽¹⁹²⁾	Siento que puedo fracasar porque tengo mala suerte	1	2	3	4	5
44 ⁽¹⁹⁴⁾	Me es fácil relajarme, jugar y divertirme	1	2	3	4	5
45 ⁽¹⁹⁵⁾	Me incomoda que el trabajo me obligue a hacer cosas contrarias a mis principios	1	2	3	4	5
46 ⁽¹⁹⁷⁾	Tengo confianza en mis habilidades	1	2	3	4	5
47 ⁽¹⁹⁸⁾	El trabajo interfiere con mis otras obligaciones	1	2	3	4	5
48 ⁽¹⁹⁹⁾	Estoy satisfecho(a) de pertenecer a una familia unida	1	2	3	4	5
49 ⁽¹⁰⁰⁾	El trabajo que tengo me da seguridad	1	2	3	4	5
50 ⁽¹⁰¹⁾	Me siento atrapado(a)	1	2	3	4	5
51 ⁽¹⁰³⁾	Me doy por vencido(a), quisiera huir	1	2	3	4	5
52 ⁽¹⁰⁶⁾	Estoy contento(a) en el lugar donde trabajo	1	2	3	4	5
53 ⁽¹¹²⁾	Siento que mi hogar es un lugar confortable	1	2	3	4	5
54 ⁽¹¹⁶⁾	Tengo buena salud física	1	2	3	4	5
55 ⁽¹²⁰⁾	Sé que cuando esté en problemas, alguien me apoyará	1	2	3	4	5
56 ⁽¹²¹⁾	Puedo recuperarme rápidamente de situaciones estresantes	1	2	3	4	5
57 ⁽¹²²⁾	A veces finjo estar enfermo(a) para evitar cumplir con mis obligaciones	1	2	3	4	5
58 ⁽¹²⁴⁾	Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor	1	2	3	4	5
59 ⁽¹²⁷⁾	En general me siento satisfecho(a) con mi vida	1	2	3	4	5
60 ⁽¹²⁸⁾	Me siento triste, deprimido(a), lloro con facilidad	1	2	3	4	5
61 ⁽¹³⁰⁾	Río, sonrío, me siento feliz y despreocupado(a)	1	2	3	4	5
62 ⁽¹³²⁾	Me agradan las normas que hay en mi trabajo	1	2	3	4	5
63 ⁽¹³³⁾	Me mantengo en buena condición física	1	2	3	4	5
64 ⁽¹³⁴⁾	Me es fácil relajarme cuando lo requiero	1	2	3	4	5
65 ⁽¹³⁵⁾	Me siento amado(a) y atendido(a)	1	2	3	4	5
66 ⁽¹³⁷⁾	El trabajo me da la oportunidad de desarrollarme en diferentes aspectos	1	2	3	4	5
67 ⁽¹³⁸⁾	Siento que el mundo es amable conmigo	1	2	3	4	5
68 ⁽¹⁴⁰⁾	En el trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar	1	2	3	4	5
69 ⁽¹⁴¹⁾	Siento que puedo hacer realidad mis sueños	1	2	3	4	5
70 ⁽¹⁴²⁾	El trabajo me ayuda a mantenerme saludable	1	2	3	4	5
71 ⁽¹⁴³⁾	Me queda claro lo que tengo que hacer en el trabajo	1	2	3	4	5
72 ⁽¹⁴⁴⁾	Me mantengo sereno(a) en los conflictos	1	2	3	4	5

	1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = Ocasionalmente	4 = Casi siempre	5 = Siempre
73 ⁽¹⁴⁸⁾					
74 ⁽¹⁴⁸⁾					
75 ⁽¹⁴⁷⁾					
76 ⁽¹⁵²⁾					
77 ⁽¹⁵⁴⁾					
78 ⁽¹⁵⁵⁾					
79 ⁽¹⁵⁸⁾					
80 ⁽¹⁵⁹⁾					
81 ⁽¹⁶⁰⁾					
82 ⁽¹⁶¹⁾					
83 ⁽¹⁶²⁾					
84 ⁽¹⁶³⁾					
85 ⁽¹⁶⁴⁾					
86 ⁽¹⁶⁵⁾					
87 ⁽¹⁶⁷⁾					
88 ⁽¹⁷⁰⁾					
89 ⁽¹⁷³⁾					
90 ⁽¹⁷⁵⁾					
91 ⁽¹⁷⁹⁾					
92 ⁽¹⁸¹⁾					
93 ⁽¹⁸³⁾					
94 ⁽¹⁸⁴⁾					
95 ⁽¹⁸⁵⁾					
96 ⁽¹⁸⁵⁾					
97 ⁽¹⁸⁷⁾					
98 ⁽¹⁹²⁾					
99 ⁽¹⁸⁴⁾					
100 ⁽¹⁹⁵⁾					
101 ⁽¹⁹⁷⁾					
102 ⁽¹⁹⁸⁾					
103 ⁽¹⁹⁹⁾					
104 ⁽²⁰²⁾					
105 ⁽²⁰¹⁾					
106 ⁽²⁰²⁾					
107 ⁽²⁰³⁾					
108 ⁽²⁰⁴⁾					
109 ⁽²⁰⁵⁾					
110 ⁽²⁰⁶⁾					
111 ⁽²⁰⁷⁾					
112 ⁽²⁰⁸⁾					
113 ⁽²⁰⁹⁾					
114 ⁽²¹⁰⁾					
115 ⁽²¹¹⁾					
116 ⁽²¹²⁾					
117 ⁽²¹³⁾					
118 ⁽²¹⁴⁾					
119 ⁽²¹⁵⁾					
120 ⁽²¹⁶⁾					
121 ⁽²¹⁷⁾					
122 ⁽²¹⁸⁾					
123 ⁽²¹⁹⁾					
124 ⁽²²⁰⁾					

Técnicas de integración de grupos:

- Toca algo azul

Pida a los participantes que se pongan de pie, explíqueles que les va a pedir que encuentren algo azul y que ellos tienen que ir a tocarlo. Esto puede ser una camisa azul, un bolígrafo, un zapato o lo que sea. Continúe el juego de esta manera, pidiendo a los participantes que digan sus propias sugerencias de cosas para tocar.

- ¿Qué ha cambiado?

Los participantes se dividen en parejas. Las parejas se observan uno a otro y tratan de memorizar su apariencia de cada cual. Luego uno se da vuelta mientras que el otro hace tres cambios a su apariencia; por ejemplo, se pone el reloj en la otra muñeca, se quita los lentes o se sube las mangas. El otro jugador se da la vuelta y tiene que tratar de descubrir los tres cambios. Luego los jugadores intercambian de papeles.

- Tráeme

Los participantes se dividen en pequeños equipos por sí mismos y los equipos se colocan lo más lejos posible del facilitador. Entonces él facilitador dice “Tráeme...” y dice el nombre de un objeto que está cerca. Por ejemplo, “Tráeme los zapatos de un hombre o los de una mujer”. El equipo corre para traer lo que ha perdido. Usted puede repetir esto varias veces, pidiendo a los equipos que traigan diferentes cosas.

- Papel y Popotes

Los participantes se dividen en equipos. Cada equipo forma una línea y pone un pedazo de tarjeta al inicio de su línea. Cada miembro del equipo tiene un popote. Cuando el juego empieza, la primera persona tiene que levantar el pedazo de tarjeta debe ser pasada a otro miembro del equipo, usando el mismo método. Si la tarjeta se cae, tiene que volver al inicio y hay que empezar con toda la secuencia otra vez.

- Robots

Divida a los participantes en grupos de tres. Una persona en cada grupo es el controlador de los robots y las otras dos son los robots. Cada controlador debe manejar los movimientos de sus robots. El controlador toca a un robot en el hombro derecho para que se mueva hacia la derecha; y toca el hombro izquierdo para que se mueva hacia la izquierda. El facilitador empieza el juego diciendo a los robots que caminen en una dirección específica. El controlador debe tratar de detener a los robots para evitar que choquen contra obstáculos como silla o mesas. Pida a los participantes que cambien de papeles, así todos pueden tener la oportunidad de ser controladores y robots.

- Pasar energía

Los participantes se ponen de pie o se sientan en un círculo, tomados de las manos y se concentran en silencio. El facilitador envía una serie de “pulsaciones” en ambas direcciones alrededor del grupo apretando discretamente las manos de aquellos junto a él/ella. Los participantes pasan estas pulsaciones a través del circuito, como si fuera corriente eléctrica, apretando la mano de la persona junto a ellos y literalmente “energizando” al grupo.

- Parejas a ciegas

Se hace una pista de obstáculos en el suelo para que todos la vean. Los participantes forman parejas. Una persona se pone una venda en los ojos, o cierra los ojos fuertemente para no ver nada. Se quitan los obstáculos silenciosamente. El otro miembro de la pareja da ahora indicaciones para direccionar y ayudar a su pareja a librar los obstáculos, que son ahora imaginarios.



MANUAL DEL PARTICIPANTE

Prevención

PROGRAMA PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL
POR MEDIO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Objetivo: *Analizar los resultados obtenidos en las evaluaciones, identificar los conceptos generales y efectos del estrés laboral, aplicar las técnicas presentadas con las cuales se pretende disminuir el estrés laboral y aumentará la inteligencia emocional.*

Duración: 60 min.

Materiales:

-Manual del participante

Descripción:

Resultados:

Encuesta SWS-Survey de Estrés y salud mental		
Puntuación	Mínima	Máxima
	25	125
Perfil de Inteligencia PIEMO 2000		
Puntuación	Muy alta	Alta
	130 – 120	115- 105
	Media	Baja
	100- 90	85- 75
	Muy baja	
	70-55	

Identifique el nivel en el que se encuentran sus puntuaciones.

Inteligencia emocional: _____

Estrés Laboral: _____

ESTRÉS LABORAL

Lazarus y Folkman (1984), definen al estrés como un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza. (López; Osca & Peiró, 2007)



Tipos de Estrés (Pedro, 2015):

-Estrés normal: Es el tipo de estrés que nos hace movernos, plantearnos metas, ya que toda actividad, emoción o pensamiento produce estrés.

-Distres: Del prefijo latino "dis" el cual tiene una connotación negativa, es un estrés que tiene un desorden fisiológico o psicológico.

-Eustres: Proviene del prefijo "eu" de la raíz griega; se define como respuesta saludable, positiva y constructiva frente a eventos amenazantes e implica el bienestar individual, adaptabilidad, altos niveles de desempeño, permite enfrentarnos a situaciones, facilita la toma de decisiones, motiva a las personas para responder de manera positiva a retos y desafíos



Implicaciones del estrés laboral

Trastornos del estado de ánimo, cansancio, inseguridad laboral, enfermedades cardiovasculares, irritabilidad, enfermedades gastrointestinales, vértigo, síntomas musculares (tensión, dolor etc.), alteraciones del sueño, tics nerviosos, trastornos del hambre, dificultad para concentrarse, problemas de memoria, falta de cooperación entre los compañeros, inseguridad, problemas familiares, falta de interés y responsabilidad en el trabajo.



Identifica 3 circunstancias en las cuales consideras haber desarrollado estrés laboral y las consecuencias de estas en los diferentes campos de acción.

Situación	Laboral	Salud	Familiar	Social
1				
2				
3				

INTELIGENCIA EMOCIONAL:

Nuestra capacidad de adaptación, las resoluciones de las actividades diarias son realizadas mediante las emociones (Ordaz y Peña, 2011).

Inteligencia (componente de la Inteligencia emocional), se define como una de las cualidades del ser humano, el cual le distingue del resto de los animales (Rivera, 2000 en Baeza; Escalona & Murillo, 2013).



Las emociones básicas presentadas en las personas son de acuerdo con Goleman (2009) son:

Emoción básica	Vertientes
Ira	rabia, enojo, resentimiento, furia, exasperación, indignación, acritud, animosidad, irritabilidad, hostilidad, odio y violencia
Tristeza	aflicción, pena, desconsuelo, pesimismo, melancolía, autocompasión, soledad, desaliento, desesperación, depresión
Miedo	ansiedad, aprensión, temor, preocupación, consternación, inquietud, desasosiego, incertidumbre, nerviosismo, angustia, susto, terror, fobia y pánico
Alegría	Felicidad, gozo, tranquilidad, contento, beautifulidad, deleite, diversión, dignidad, placer sensual, estremecimiento, raptó, gratificación, satisfacción, euforia, capricho, éxtasis, manía
Amor	aceptación, cordialidad, confianza, amabilidad, afinidad, devoción, adoración, enamoramiento y ágape
Sorpresa	sobresalto, asombro, desconcierto, admiración
Aversión	desprecio, desdén, displicencia, asco, antipatía, disgusto y repugnancia
Vergüenza	culpa, perplejidad, desazón, remordimiento, humillación, pesar y aflicción

Beneficios de la implementación del desarrollo de la Inteligencia emocional (López, 2012):

La toma de decisiones.

El liderazgo.

La comunicación.
confianza.

Trabajo en equipo y relaciones de

Lealtad.

Creatividad e innovación.

La Inteligencia Emocional es la capacidad de sentir, entender y aplicar positivamente el poder y el manejo de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia. Es lo que nos motiva a buscar nuestro potencial, nuestra meta o propósito a seguir, y activa nuestros valores y aspiraciones, transformándolas en cosas que pensamos y vivimos. Nos enseña como mejorara nuestra capacidad de raciocinio y cómo manejar la energía de nuestras emociones (Cooper 1998 en López 2012).



**Con base en lo anterior realiza el
constructo con tus propias palabras
de Inteligencia Emocional:**

ALTERNATIVAS PARA EL DESARROLLO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL

Alternativa 1: "Identificación de agentes estresores en el trabajo"

En el siguiente cuadro realiza de las situaciones generadoras de estrés que presentas durante tu jornada laboral, no olvides registrar las acciones, situaciones, etc.; que lo desencadenan.

Día	Emoción	Acción desencadenante			Modificación

Posterior a identificar las circunstancias realiza el análisis con el cual podrías modificar los resultados obtenidos.

Recuerda implementar las características de inteligencia emocional.

Alternativa 2: "Comunicación positiva"

Este se refiere a los comentarios realizadas durante la jornada laboral, estos pueden ser, diálogos negativos entre trabajadores, por ejemplo, el estar realizando comentarios con los cuales se puedan generar actitudes negativas hacia los demás compañeros, estas actividades suelen fomentar ambientes de trabajo desagradables para quienes laboran en una misma área e incluso puede llegar a toda la empresa.

Es importante hacer mención a los participantes que no todos somos iguales todos somos diferentes y se deben respetar las diferencias entre cada uno siempre y cuando no se afecte de manera negativa e intencional a los demás compañeros, ya que existen pensamientos con los cuales se generan ambientes agresivos entre si estos pueden ser los que interpreta cada uno en cuanto a la interpretación de las acciones de los demás hacia nosotros o hacia otros por ejemplo "el no debería portarse así contigo o conmigo" , "Si el me sigue tratando mal yo lo tratare igual", "Es lógico que él sabe que eso me molesta por eso lo sigue haciendo", "por su culpa me regañó el jefe" etc.

¿Cómo comunicarnos?

-Respetar turnos



**Realiza aportaciones
referentes a lo
anterior y expón tu
punto de vista.**

ASERTIVIDAD COMO TÉCNICA PARA REFORZAR LA COMUNICACIÓN EFECTIVA.

La persona asertiva presenta una serie de pensamientos, emociones y conductas las cuales se presentan a continuación

(Roca, 2014):

- Conocerme a mí mismo (a): Soy consciente de lo que siento y deseo en cada momento de mi día.
- Me acepto incondicionalmente: sin que ello dependa mis logros, ni de la aceptación de los demás, aun cuando tengo éxitos y fracasos me respeto y acepto mis capacidades.
- Soy fiel a mí misma y a lo que deseo obtener: Soy responsable de mi vida, de mis acciones, respetando a los demás para conseguir mis objetivos y metas.
- Respeto y comprendo mis sentimientos y los de los demás.
- Puedo expresar mis emociones, sentimientos y pensamientos respetando la de los demás.

Pudiendo realizar alguna de las acciones anteriores se facilitarán las relaciones entre compañeros de trabajo a lo que es importante continuar con el desarrollo de las demás.



ALTERNATIVA 3: "SALUD PERSONAL"

Esta alternativa es la que se centra principalmente en la salud física y mental del trabajador ya que es parte fundamental de atención.

Presencia
de síntomas



- Dolores de cabeza
- Nauseas
- Enfermedades o problemas gastrointestinales como:
 - Agruras
 - Diarrea
 - Inflamación
 - Sentimiento de vacío entre otros.
- Dolores musculares
- Tensión
- Fatiga



Es importante identificar la frecuencia y recurrencia de este tipo de sintomatología y realizar visitas periódicas a su centro médico otorgado por su servicio de salud o ya sea de manera particular si es de su preferencia.

La importancia de realizar este centro periódico es para evitar consecuencias generadas a futuro o problemas severos directos en la salud, como infartos, colitis, parálisis muscular etc.

Otro de los campos que abarca este apartado es la salud mental, esta puede ser una acción clave para identificar y prevenir problemas a futuro y el desarrollar algún trastorno mental o síntomas los cuales afecte las relaciones laborales, personales, familiares y la salud.



Alternativa 4 “Tiempo de calidad personal”

Realiza la siguiente actividad en el área de trabajo durante 3 minutos donde nos percibimos con mayor carga de estrés etc.

Las actividades por realizar son las siguientes (MC MUTUAL, 2008):

Se realizará la respiración por medio del diafragma, se desplazará el abdomen hacia fuera y hacia dentro.

Inhale lentamente por la nariz.

No inhale demasiado aire,

Mantenga dos segundos el aire en los pulmones.

Expúselo con lentitud sacando todo el aire por la boca.

La respiración pausada y controlada puede realizarse de diferentes maneras, no se fuerce y encuentre la que le resulte más cómoda.

Otra técnica alternativa consiste en:

Cerrar los ojos e imaginar un lugar donde se sienta tranquilo, donde este usted solo, sin ruido,

...puede estar en una playa, en el bosque o en el lugar en donde usted se sienta más cómodo y relajado,

...poco a poco se imaginará observando el paisaje que esta frente a usted, se dará cuenta que no hay porque estar preocupado, ansioso, ni de mal humor, las situaciones que le causan estas emociones tienen solución,

...solo tiene que respirar y dejar las emociones negativas que no le ayudan a pensar con claridad, respírala lenta mente y poco a poco comenzara a abrir los ojos.

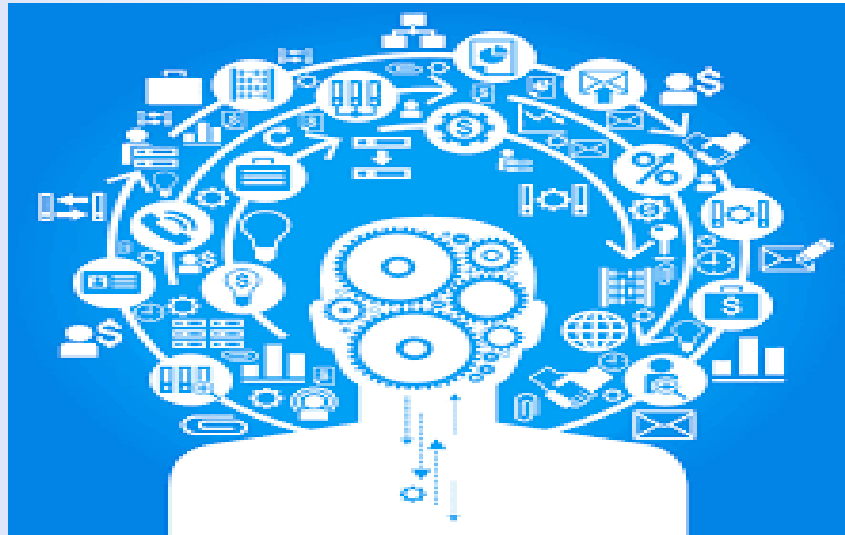
Aplicado esta técnica podrás relajarte y obtener mayor claridad en las acciones y decisiones durante el resto de la jornada laboral. Relaja este tipo de actividades de manera periódica, desarrolla las actividades que se te presentan las veces que creas necesarias.





Gracias por su atención





MANUAL DEL PARTICIPANTE

II

Intervención

PROGRAMA PARA REDUCIR EL ESTRÉS LABORAL POR MEDIO DE LA
INTELIGENCIA EMOCIONAL.

Objetivo: Prestar alternativas complementarias de la etapa 1 con las cuales pondrá en práctica y realizar, disminuyendo niveles elevados de estrés laboral aumentando la inteligencia emocional.

Duración: 60 min.

Materiales:

-Manual del participante2

—Descripción

Por medio del reforzamiento y complementación de las alternativas de acción se obtendrán una vasta gama de herramientas con las cuales se contará para disminuir los niveles de estrés laboral.



REESTRUCTURACION COGNITIVA

Esta técnica es propuesta por Ellis (1971), esta consiste en disminuir o eliminar reacciones emocionales no deseadas, esperadas, la base es que no son solamente las situaciones o acontecimientos que generan estados extremos de depresión, enfado, ansiedad, frustración, miedo, inseguridad, etc., sino además los pensamientos que suelen tenerse sobre tales eventos. De esta manera se crea o genera una relación entre (Valadez,2002):

- a) el acontecimiento
- b) lo que se piensa o cree acerca de él
- c) la emoción como resultado de tal apreciación, que va a afectar la manera en que la persona se comporte ante la situación



Un ejemplo de esto podría ser:

Acontecimiento: Entregar un informe, trabajo, exposición, etc.; el cual haya tenido un cierto grado de dificultad para quien lo realizó.

El pensamiento (o creencia): No se realizó como se estipulaba, no cumplirá las expectativas de requisición, será parecido al de otro compañero, etc.

Emoción resultante y comportamiento: Miedo, enojo, frustración, etc.; Vómito, diarrea, mareo, taquicardia, etc.



El primer paso de la técnica es el identificar en qué momento y situación se está pensando de esta manera, una vez descubierto el pensamiento negativo, por ejemplo, una afirmación pesimista del desempeño laboral, del futuro.

El siguiente paso es analizar dicho pensamiento;

¿Existe la certeza de que eso es realmente lo que está ocurriendo?

¿Existe alguna otra explicación posible?

Sin embargo, no se trata solo de sustituir un pensamiento negativo por uno positivo, Se requiere (Valadez, 2002).:

Reconocer y examinar

Analizar

Generar alterativas



De acuerdo a lo estipulado por Ellis, realiza una modificación al ejemplo anterior:

a) Acontecimiento: _____

b) Pensamiento: _____

c) Creencia: _____



Existen los pensamientos automáticos estos se describen como aquellos pensamientos los cuales surgen de manera inmediata y habitualmente en circunstancias determinadas.

Estos pensamientos suelen presentar reacciones emocionales inadecuadas y por lo general anticuadas y negativas, el origen de estos pensamientos pueden ser creados en etapas tempranas de la vida en función a nuestra interacción con el medio y los demás, esto se resume en el trato que hemos recibido de los demás, por nosotros y por las experiencias de la vida.

El lograr realizar una modificación a las creencias o actitudes, puede llegar a la probabilidad de que las conductas que emitamos sean las adecuadas por medio de la práctica de generación de alternativas de respuestas a los pensamientos negativos propios.

La técnica que se llevará a cabo para poder realizar esta modificación será la “Exteriorización de voces Internas” (Burns, 1981; en Sank y Shaffer, 1991; en Valadez, 2002).

Consiste en que una persona dice en voz alta los pensamientos automáticos negativos mientras que otra los contrarresta con pensamientos alternativos positivos; ¿cómo vería un observador externo esta situación? ¿qué evidencia tengo de que mi interpretación sea la única para la situación? ¿cuál podría ser una explicación alternativa?

La primera etapa se realiza con el empleo del pronombre “tu” y la segunda con el pronombre “yo”. Registrar los pensamientos negativos que se hubiesen generado a lo largo de la semana, así como los desafíos a esos pensamientos y cuáles serían los pensamientos positivos alternativos.”

Realizando esta actividad de manera constante se pueden ir modificando los pensamientos con los cuales se realizarán respuestas automáticas positivas y asertivas.



Empatía y Habilidades Sociales:

Empatía:

Es la habilidad para percibir las situaciones desde el punto de vista de los demás, el percibir y entender los sentimientos de los demás, para tener empatía es esencial reconocer el ritmo de vida de los compañeros de trabajo, sin embargo, no significa el estar de acuerdo con ellos (Goleman 2004 en Manrique 2012).

Los principales rasgos que la conforman son:

- ◇ Comprender a los demás, percibir sentimientos y perspectivas, mostrar interés lo que facilita el intercambio de ideas y facilita las negociaciones.
- ◇ Apoya al desarrollo de los demás ofreciendo críticas constructivas, reconocimiento y consejo hacia su desempeño laboral.
- ◇ Aprovechamiento de la diversidad en las habilidades de los compañeros para beneficio de todos, mejorando las relaciones laborales.



Actividad:



Formen tres equipos los cuales deberán realizar ejemplificaciones con base a los rasgos de la empatía para los diversos beneficios que elijan ejemplificar.

Habilidades sociales (Relaciones interpersonales):

Manejo adecuado de las emociones en una relación, interpretar adecuadamente las situaciones y las redes sociales; de manera que interactúen sin dificultad, utilizar estas habilidades para persuadir y dirigir, negociar y resolver disputas, exista cooperación y trabajo de equipo (Manrique, 2012).



Dentro de las habilidades sociales existen 8 sub aptitudes (Goleman 2004, Manrique, 2012).

- **Influencia:** Por medio de la persuasión dirigida hacia el uso de elementos que propicien la sensación de familiaridad esto puede llevarse a cabo mediante las posturas que efectúan los compañeros el imitar de manera inteligente estas pueden disminuir la tensión.

◆ **Comunicación:** Es el escuchar y transmitir mensajes convincentes, lo que proporciona afrontamiento a situaciones difíciles, saber escuchar, compartir información, tomando en cuenta los indicadores emocionales como gestos, postura, etc., para poder afinar el mensaje para recibir noticias tanto buenas como malas.

◆ **Manejo de conflictos:** Es el saber cómo negociar, resolver, detectar, los conflictos, manejarlos con diplomacia y tacto en situaciones tensas y con personas difíciles, organizan soluciones que beneficien a todos.



◆ **Liderazgo:** Es el inspirar y guiar a individuos y grupos, orientando a el desempeño de otros para asumir su responsabilidad, aumentando su interés para una visión y una misión compartida, es un guía mediante el ejemplo., colaboración, disposición hacia los demás, fortalecen el compromiso del grupo, protegen al grupo compartiendo los méritos y logros.



- **Catalizador de cambios:** Es el que fomenta o maneja los cambios, así como para reclutar a las personas para realizarlos, retiran obstáculos y sirven para el cambio que se espera de otros.
- **Establecer vínculos:** Es el fomentar o mantener las relaciones beneficiosas para fomentar extensas redes informales de trabajo para mantener un ambiente favorecedor de compañerismo en el área de Laboral.
- **Colaboración y cooperación:** El trabajar con otros para alcanzar metas compartidas, principalmente con personas que promuevan un clima amigable, cooperativo, colaborativo, comparten planes, descubren y alimentan las oportunidades de colaborar.
- **Habilidades de equipo:** Es el lograr alcanzar las metas colectivas, son quienes tienen la habilidad de impulsar a los demás miembros de manera activa y entusiasta, el grupo los percibe con respeto.



Como actividad se realizará la actividad de “Cambio de Roles” en donde se elegirán tres equipos los cuales determinarían tres situaciones las cuales sean recurrentes en la empresa de estas determinarían cuales son los principales implicados en la situación se designarán cada uno de los participantes un implicado, procederá a la representación utilizando los puntos de las habilidades sociales.

Al finalizar se realizará un análisis de las situaciones y maneras de respuesta ante estas.

Desde de tu punto de vista realiza una conclusión de las representaciones anteriores y la relación a la aplicación o no de las habilidades sociales o si es el caso la variante que realizarías:

Alimentación y Actividad Física

La **alimentación** es un factor de importancia para la salud de los trabajadores. Estudios realizados por la Organización internacional del trabajo (2012, OTI) analizaron bastamente las buenas prácticas de alimentación en el área laboral, delimitando que los programas que proporcionan un cómodo acceso a una alimentación saludable contribuye a enfermedades crónicas como obesidad, diabetes y cardiovasculares, se reducen los días de ausentismo laboral debido a enfermedades, disminuyen accidentes laborales y existe un aumento de la productividad.

Estas acciones se pueden alcanzar al introducir de manera personal o por petición a la empresa proporcionar alimentos y bebidas saludables en el área de cocina en el trabajo.

De manera personal el trabajador puede realizar modificación a los alimentos que lleve o adquiera para su consumo. Esto basado en las especificaciones del plato del bien comer para la población mexicana incrementando el consumo de agua, frutas y verduras para el mejor funcionamiento y aprovechamiento de los alimentos.

Para una modificación específica se recomienda buscar asesoría especializada con un profesional en la materia como nutricionista o licenciado en nutrición.

DE TODO UN POCO... EN EQUILIBRIO

► Una alimentación balanceada debe incluir los tres grupos de alimentos para asegurar la energía y nutrimentos que necesitamos, por lo que un programa que excluye los carbohidratos es dañino.

VERDURAS Y FRUTAS

Son fuente de vitaminas, minerales y fibra que ayudan al buen funcionamiento, desarrollo y estado de salud del organismo.

CEREALES Y TUBÉRCULOS

Son fuente principal de la energía y fibra (si se consumen integrales o de grano entero) que el organismo utiliza para sus actividades diarias.

RECOMENDACIONES



Modera el consumo de grasas, azúcar y sal.



Incluye por lo menos un alimento de cada grupo en desayuno, comida y cena.



Come cinco veces al día, tres comidas principales y dos refrigerios.



Toma ocho vasos de líquido al día, de preferencia agua.



Realiza por lo menos 30 minutos de actividad física durante el día.



PLATO DEL BIEN COMER



LEGUMINOSAS Y ALIMENTOS DE ORIGEN ANIMAL

Proporcionan proteínas, necesarias para el crecimiento de los niños, y para la formación y reparación de tejidos.

Infografía: Mauricio Ledesma

Actividad física:

El realizar alguna practica de actividad física, redes y mejora las condiciones de salud y de igual manera tiene impactos significativos favorables con los cuales se puede percibir el beneficio en áreas como autoestima, control y manejo de impulsos, control en la respiración, canalización de energía negativa y estresante (2004, Ramírez, Vinacca y Serrano)

Es por eso que diversos estudios arrojan que existe un papel importante de actividades físicas como alternativas de apoyo en los factores negativos provocados por el entorno laboral.



Actividades las cuales pueden ser desde caminar como mínimo 30 minutos al día, utilizar las escaleras del trabajo en vez del elevador hasta utilizar bicicleta para llegar al trabajo, hasta actividades como nadar, escalar, practicar algún deporte etc.

Esto para poder desprendernos de las tensiones relacionadas con el trabajo diario y proporcionar alternativas las cuales posteriormente nos puedan proporcionar tranquilidad, claridad para pensar entre otros.

Acciones que pueden ser aplicadas durante la jornada laboral es el realizar estiramientos de las extremidades de manera suave y sin prisas para obtener un descanso entre jornadas laborales.

De igual manera se recomienda realizar esta implementación bajo la atención de un profesional en el área.





Gracias por su atención



Acciones preventivas

- Identificar mis propias emociones y hacer uso adecuado de ellas.
- Comunicación asertiva entre compañeros de trabajo y superiores.
- Respeto a ideas, pensamientos y propuestas estipuladas por los compañeros.
- Fomento de relaciones interpersonales respetuosas y favorables para el equipo de trabajo.



Acciones complementarias

Realizar actividades físicas con el fin de generar una concentración de los pensamientos y actitudes negativas generadas por las situaciones laborales y realizarlo de una manera adecuada y aceptada.

Modificar hábitos alimenticios con el objetivo de mejorar el estado físico y en consecuencia emocional, para obtener un beneficio en relación a los nutrientes obtenidos por la alimentación y las capacidades de concentración, autoestima descanso favorables en el desempeño laboral.



Estrés laboral

Prevención



Estrés Laboral

Lazarus y Folkman (1984), definen al estrés como un proceso dinámico en el que intervienen variables tanto del entorno como individuales, y aparece cuando la persona evalúa una situación como amenaza.

(López; Osca & Peiró, 2007)



Tipos de Estrés (Pedro, 2015):

-Estrés normal: Es el tipo de estrés que nos hace movernos, plantearnos metas, ya que toda actividad, emoción o pensamiento produce estrés.

-Distres: Del prefijo latino "dis" el cual tiene una connotación negativa, es un estrés que tiene un desorden fisiológico o psicológico.

-Eustres: Proviene del prefijo "eu" de la raíz griega; se define como respuesta saludable, positiva y constructiva frente a eventos amenazantes e implica el bienestar individual, adaptabilidad, altos niveles de desempeño, permite enfrentarnos a situaciones, facilita la toma de decisiones, motiva a las personas para responder de manera positiva a retos y desafíos.

Implicaciones del estrés laboral

Trastornos del estado de ánimo, cansancio, inseguridad laboral, enfermedades cardiovasculares, irritabilidad, enfermedades gastrointestinales, vértigo, síntomas musculares (tensión, dolor etc), alteraciones del sueño, tics nerviosos, trastornos del hambre, dificultad para concentrarse, problemas de memoria, falta de cooperación entre los compañeros, inseguridad, problemas familiares, falta de interés y responsabilidad en el trabajo.

La Inteligencia Emocional

es la capacidad de sentir, entender y aplicar positivamente el poder y el manejo de las emociones como fuente de energía humana, información, conexión e influencia.

Es lo que nos motiva a buscar nuestro potencial, nuestra meta o propósito a seguir, y activa nuestros valores y aspiraciones, transformándolas en cosas que pensamos y vivimos. Nos enseña como mejorara nuestra capacidad de raciocinio y cómo manejar la energía de nuestras emociones (Cooper 1998, en López 2012).



Beneficios de la implementación del desarrollo de la Inteligencia emocional (López, 2012):

La toma de decisiones.

El liderazgo.

La comunicación.

Trabajo en equipo y relaciones de confianza.

Lealtad.

Creatividad e innovación.



Estrés laboral

Programa para reducir el estrés laboral por medio de la inteligencia emocional.

Durante los últimos años la clase trabajadora ha sufrido un incremento en los índices de absentismo laboral, aumento en el padecimiento de enfermedades cardiovasculares, trastornos del sueño, enfermedades gastrointestinales, conflictos interpersonales, comunicación deficiente entre compañeros, falta de motivación, etc.



Esto puede ser consecuencia del estrés laboral

- ¿Qué es el estrés laboral?
- ¿En que afecta al personal?
- ¿Cuáles son los impactos hacia la empresa?
- ¿Qué beneficios obtendría la empresa al realizar alguna acción en este tema?
- ¿Cómo erradicarla?

Estrés laboral

-...enfermedad peligrosa para las economías industrializadoras y en vías de desarrollo; al perjudicar la producción y la salud tanto física como mental de los trabajadores...(OTI, 1993 EN Feregrino, 2014)

En México el 75 % de los trabajadores padecen estrés laboral, estas cifras son de alto índice ya que en comparación con países como China que presenta 73% y Estados Unidos un 59% (Alcántara , 2015)



El diputado Palasuelos, Secretario de la Comisión de Economía de San Lázaro comenta que el estrés laboral tiene alcances de gravedad en pérdidas económicas principalmente, con mermas de 0.5% y 3.5% del producto interno bruto (OTI)

La Agencia Europea para la seguridad y la salud en el trabajo (AESST), indica que los costes económicos de entre el 50% y 60% del absentismo, esta relacionado con el estrés laboral y los costes sanitarios asociados son de aproximadamente 20.000 millones de euros, si a estos se le añade, la perdida de productividad, la fluctuación del personal y la menor capacidad de innovación, la cifra seria aun mayor.



Los costes generados en la empresa por el estrés laboral pueden ser:

- Tratamientos de enfermedades.
- Absentismo
- Incapacidad permanente.
- Accidentes de trabajo.

(Gobierno de Aragon, Departamento de Economía, Hacienda y Empleo & CEPYME aragón, 2016)

Beneficios

- Aumento en la producción.
- Eficiencia y eficacia en la jornada laboral.
- Compañerismo.
- Creatividad.
- Disminución del ausentismo laboral.
- Disminución de costes.
- Disminución de accidentes laborales.
- Disminución de costes en servicios salud y gastos médicos.



Acciones preventivas

- Fungir como Agentes de Cambio
- Técnicas y estrategias
- Buzón de Sugerencias
- Prevención temprana (Implementación).



Agentes de Cambio

Agente de cambio, "es aquel que practica la acción, impulsor y promotor" y cambio "es un proceso de transformación o movimiento".

Por lo tanto agente de cambio es una persona capaz de desarrollar acciones, actitudes de manera continua en diferentes aspectos y áreas de la organización que trae mejoras para la misma, son líderes involucrados en cada proceso de cambio que buscan lograr resultados trascendentales y pueden ser internos o externo.



- Los internos son líderes que se encuentran dentro de la organización, trabajan de manera permanente en ella, cuentan con mucho conocimiento y experiencia en todo los sistemas y procesos que la componen y por ende conocen a fondo la problemática de la organización.



- Los externos son contratados de manera temporal, como es el caso de los consultores, su ventaja es la poca relación con la problemática eso les permite una mayor objetividad al momento de la implementación del cambio, es por ello que se cree que lo ideal en la organización es que existan ambos agentes porque al combinarse objetividad con información real se lograrían un equilibrio perfecto.

(Palacios, E., 2012)

Las características de los Agentes de Cambio son:

- Personas visionarias
- Generadores de elementos de gran valor para la organización
- Toma decisiones fundamentadas
- Desarrolla las potencialidades de cada recurso del sistema tomando como base el estudio de la misma a través de una relación directa con el personal.
- Crea lazos de confianza y afectividad.
- Se da el tiempo para escuchar las necesidades y opiniones.
- Apoyarlos en la solución de sus problemas
- Lograr compromisos seguros y duraderos.

(Palacios, E., 2012)

Técnicas y Estrategias



- Motivación
- Comunicación
- Reconocimiento de cualidades y fortalezas.
- Compartir experiencias.
- Asertividad
- Elogio de progresos.
- Propiciar una reputación positiva
- Satisfacción de logros y sugerencias

(Schwab en Canergi, 2007)

Buzón de sugerencias

Una de las principales claves para el fomento de un ambiente laboral efectivo es el que sean escuchados, propiciando la motivación, identificación y resolución de conflictos y liberación de tensiones.

Por medio de modificaciones o ideas para mejorar las técnicas del clima laboral y rendimiento de trabajo.



(Soto, 2016)

Buzón de sugerencias: Como canal de comunicación interna que se introduzca a una organización el buzón de sugerencias

(Mazzola, 2002).

- **Diseño:** Del objetivo, del formato, ubicación, proceso de respuestas, el como, quien, cuando, donde y el para que del nuevo cambio.
- **Apropiación:** Estrategias, que permitan ver la importancia del uso de la técnica.
- **Seguimiento:** No dejarlos solo como comentarios, se deben involucrarse y comprometerse a las jefaturas directas.
- **Evaluación:** Provee información de las respuestas y manejo hacia las acciones por modificar.

Reunión Mensual

Estas son las oportunidades para crecer y conocer, analizar, las ideas, pensamientos, desde los diferentes puntos de vista de los compañeros de trabajo (Salinas, 2001).



Al igual que es el medio en donde se puede determinar si se están realizando las acciones pertinentes para realizar cambios o sugerencias que beneficien de manera funcional a los trabajadores.

Para este caso en particular se sugiere la realización de una reunión de manera mensual en donde se abarquen los diversos temas a tratar, entre ellos los resultados o las propuestas en función del buzón de sugerencias, los avances que se han obtenido mediante la implementación de programas de acción y/o los temas de interés para implementar nuevos cambios.



Prevención Temprana

En este apartado se les proporcionara durante el periodo de selección de personal o cursos de inducción.

-De esta manera se realizaran acciones preventivas para erradicar la presencia del estrés laboral en la empresa.

