



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
ZARAGOZA

CARRERA DE PSICOLOGÍA

Propuesta de taller para el manejo del estrés
laboral mediante técnicas cognitivo – conductuales

T E S I N A

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A :

ANA ANGÉLICA OLIVARES TORRES

DIRECTOR DE LA TESINA
LIC. JOSÉ ALBERTO MONTAÑO ÁLVAREZ



México, D.F.

Febrero 2009



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 *Dios* por la vida y por guiarme hacia el camino de la Psicología.

A *mis padres (mami, papi)*, gracias por todo su apoyo, por todos sus consejos por estar para mí en los momentos más hermosos, los más difíciles y los días llenos de éxitos y los días llenos de fracasos de mi vida; GRACIAS... a ustedes soy la mujer profesionalista más feliz ¡Los amo!.

A la *Psicología* por regarme un mundo maravilloso, tan lleno de matices, de experiencias, de emociones y sentimientos, hechos, sueños y personas que llenan mi vida de momentos lindos.

A *Alberto Montaña*, gracias por todo tu apoyo y por enseñarme a amar esta hermosa profesión que tanto me ha dado y una de esas cosas eres tú; gracias por ser: mi profesor, mi terapeuta, pero sobre todo mi amigo, tqm.

A *Luis Angel, Guadalupe, Lorena, Jaime, Vanessa, José de Jesús*, por estar ahí en los momentos de los que más necesite me dieron su apoyo, su consejo, sus chistes, su abrazo o su regaño y no menos importante su amor incondicional, mil gracias y sabe cada uno lo que significan en mi vida y lo que siento por cada uno de ustedes.

A cada uno de los miembros de *mi familia* por estar ahí apoyándome y preocupándose por mí. L@s quiero.

Y a todas esas personas que estuvieron en este proceso y que creyeron en mí gracias por compartir este momento conmigo.

Con amor...

Ana Angélica Olivares Torres

Índice

Agradecimientos.....	03
Resumen.....	04
Introducción.....	04
Marco teórico	
Capitulo 1 Teoría Cognitivo- Conductual.....	07
Capitulo 2 Estrés y Estrés Laboral.....	12
Estrés.....	12
Estrés Laboral.....	18
Capitulo 3 Técnicas Cognitivo- Conductual para el manejo del estrés laboral....	31
Respiración.....	33
Relajación Muscular Progresiva.....	34
Terapia Racional Emotiva (TRE).....	36
Entrenamiento asertivo.....	37
Solución de problemas.....	38
Inoculación del estrés.....	39
Alto de pensamiento.....	40
Cambios en el estilo de vida.....	41
Capitulo 4 Taller para el manejo del estrés laboral.....	43
Conclusiones.....	56
Anexos	
Anexo 1. Escala de Reajuste Social de Thomas Colmes y Richard Rahe.....	61
Anexo 2. Instrumentos de medida del estrés laboral.....	63
Anexo 3. Material para las dinámicas.....	64
Anexo 4. Cuestionario de Karasek.....	68
Bibliografía.....	74

El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización. (Martínez, 2004)

Resumen

El estrés es un problema que atañe a todo el sistema del individuo va desde cambios biológicos que se producen en el organismo hasta los psicológicos. Los psicólogos industriales tienen la tarea de la prevención y atención para el estrés laboral lo que constituye un gran reto, los criterios para contrarrestarlo podrían ser organizacionales y personales; además de un manejo de las técnicas en equipo (psicólogo – empleado).

La metodología de este taller se basará en personas que sufran estrés laboral dentro de una empresa, el cual constará de 8 sesiones, con duración de cada sesión de 60 minutos, el propósito estará en que los empleados de la empresa logren un manejo de su estrés mediante las técnicas cognitivo – conductuales, para que así reduzcan sus diversos problemas que les ha ocasionado el estrés en su vida cotidiana y en su rendimiento laboral; con un número de participantes de 25-30 empleados.

Introducción

El propósito de este trabajo es que con este taller pueda ser eficaz para el manejo del estrés laboral, ya que, el que el estrés es un mal cotidiano en la sociedad mexicana, lo padecen trabajadores de micro y macro empresas, y predispone a mediano y largo plazo a trastornos psicosomáticos por lo que se propone un taller para el manejo del estrés laboral mediante algunas técnicas del enfoque cognitivo conductual; ya que estas técnicas son más prácticas y sus métodos reducen el estrés laboral de los empleados de una manera más rápida y a corto plazo, el tipo de nivel de los empleados al que se quiere llegar es el de niveles de mandos medios (supervisores, gerentes, asistentes ejecutivas, etc.), ya que se puede considerar que estos son los niveles donde más les afecta el estrés ya que en sus actividades diarias en una empresa son actividades que requieren presión de los directivos y el tener a su mando varios empleados, por lo que su responsabilidad es doble.

En la actualidad, la mayoría de las personas que vivimos en las grandes ciudades tenemos un ritmo de vida muy acelerado, estresante, lo cual ocasiona consecuencias negativas en la salud tales como hipertensión arterial, problemas gastrointestinales entre otros; incluso esa manera tan acelerada de vivir nos lleva a tener sentimientos de soledad, tristeza o agresión (Aragón y Silva, 2002).

El estrés se manifiesta en formas diferentes a la enfermedad y puede ser extremadamente costoso para la empresa u organización. Este problema puede empeorar cuando los empleados tratan de manejar el estrés y a través de no trabajar tanto, ni tan duro, o tan bien como aparentemente esperan sus empleadores (Taylor, 2006).

El concepto de *estrés* se comenzó a conocer desde la década de 1930, cuando Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien lo denominó el "Síndrome de estar Enfermo" (Ortega, 1999).

Selye en 1956 definió el *estrés* ante la Organización Mundial de la Salud (OMS) como: "la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior" (Ortega, 1999).

Las técnicas de medición del estrés incluyen diversas encuestas y escalas tales como: cuestionario de estrés de la Organización Internacional del Trabajo – Organización Mundial de la Salud, Escala de estrés de la vida profesional de Ivancevich y Mattenson de 1989, Perfil de estrés y otros instrumentos similares que hacen posible la cuantificación del estrés y sus efectos sobre los trabajadores.

La estructura de las organizaciones actuales es cada vez más flexible y cambiante y requiere por parte de los trabajadores una continua adaptación a los cambios rápidos que se producen en las empresas. Aunque no cabe duda de que la complejidad organizativa de la sociedad contemporánea aporta muchos beneficios, es un dato bien constatado que el estrés laboral se ha convertido en un fenómeno personal y social cada vez más prevalente, que tiene importantes consecuencias para la salud tanto física como psicológica de las personas que lo padecen, así como repercusiones negativas en el ámbito organizacional (García y Juan, 2006).

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de la salud en el trabajo y profesionales afines, deben vigilar a sus empleados y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés laboral, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y capacitadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo (Ortega, 1999).

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre dirigirse a erradicarlo a través de controlar los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

La teoría para llevar a cabo este taller para el manejo del estrés laboral será la teoría cognitivo – conductual, la cual se plantea un acercamiento a la conducta y emociones del individuo. La reacción (o respuesta conductual) ante una situación (o estímulo) con relación a los objetivos de cada persona.

CAPÍTULO 1

TEORÍA COGNITIVO - CONDUCTUAL



El objetivo principal de la psicología, entendida desde un enfoque cognitivo, consiste en conocer cómo el ser humano adquiere información sobre el mundo que le rodea, cómo la recupera una vez almacenada para poder utilizarla en un momento dado.

La psicología aplica una serie de conocimientos bien establecidos para mejorar el funcionamiento psicológico del ser humano en relación con el medio en que vive. La psicología cognitiva es la rama de la psicología que se ocupa del estudio de los procesos cognitivos (Ballesteros, 1997).

El paradigma de la psicología cognitiva consiste en el principio de la mediación cognitiva; la reacción (o respuesta emotiva o conductual) ante una situación (o estímulo) está mediada por el proceso de significación (o evaluación) en relación a los objetivos (metas, deseos) de cada persona.

¹ <http://blog.iqmatrix.com/mind-map/becoming-a-person-of-influence-mind-map>

Las terapias cognitivas son una variedad terapéuticas, cuyo principal modo de acción es modificar los patrones erróneos de pensamiento del cliente y las premisas y actitudes a esas cogniciones. El terapeuta cognitivo intenta familiarizarse con el contenido del pensamiento, los estilos de pensamiento, los sentimientos y las conductas de los pacientes con el fin de comprender su interrelación (Meichenbaum, 1988).

La versión más difundida de la historia de los orígenes de la terapia cognitiva cuenta que se desarrolló a partir de las terapias comportamentales al trasladar al ámbito clínico el cambio vivido entre los años sesenta y setenta en los enfoques cognitivos de las teorías comportamentales en el ámbito de la psicología básica (Semerari, 2002).

La teoría cognitivo – conductual es cada vez más dominante entre las propuestas psicoterapéuticas y su eficacia en la práctica clínica es más reconocida en las investigaciones sobre diversos trastornos, tales como: depresión, adicciones, ansiedad, trastorno de angustia, estrés, etc. Así como sobre muchos problemas, tales como la violencia, la ira, las inhibiciones, los conflictos de pareja y otros (Ruiz y Cano, 2007).

Algunas de las características prácticas más destacadas de este modelo psicoterapéutico son:

- Su brevedad.
- Centrado en el presente, en el problema y en su solución.
- Su carácter preventivo de futuros trastornos.
- Su estilo de cooperación entre paciente y terapeuta.
- La importancia de las tareas de auto-ayuda a realizarse entre sesiones.

La teoría cognitivo – conductual parte de la tradición de la modificación de conducta y la importancia de los procesos de aprendizaje humano. La conducta humana sería aprendida, pero ese aprendizaje no consiste en un vínculo asociativo entre estímulos y respuestas o respuestas-consecuencias (conductismo) sino en la formación de relaciones de significado personales, esquemas cognitivos o reglas. Igualmente los aspectos cognitivos, afectivos y

conductuales están interrelacionados, de modo que un cambio en uno de ellos afecta a los otros dos componentes. En esa relación mutua las estructuras de significado (esquemas cognitivos) tendrían un peso fundamental, pues ellas representan la organización individual que tiene cada persona sobre lo que significa su experiencia, los otros y el si mismo (Ruiz y Cano, 2007).

Fue con la introducción de la Teoría Cognitivo – Conductual cuando los investigadores clínicos desarrollaron una serie de manuales de tratamiento empíricamente validados para un conjunto de problemas psiquiátricos y médicos. Estos incluían el tratamiento de distintas formas de trastornos de ansiedad (ataques de ansiedad, estrés, trastorno obsesivo compulsivo, fobia social), depresión, problemas de pareja, problemas de salud, agresiones sexuales, etc. (Caro, 1997).

La teoría Cognitivo – Conductual se aboca a modificar comportamientos y pensamientos, antes que brindarle al paciente la oportunidad de simplemente descargar sus sentimientos. Está orientada hacia el presente, se investiga el funcionamiento actual y no hay mayores exploraciones del pasado, aunque por supuesto se hace una historia clínica y se pone énfasis en los patrones disfuncionales actuales de los pensamientos y conductas.

La teoría Cognitivo – Conductual podemos decir que es un modelo científico cambiante, que pertenece a un momento histórico y cultural concreto. Cuando uno de estos momentos se caracteriza por diferentes actitudes, valores, preocupaciones y necesidades o, por decirlo de otra manera, por una epistemología y ontología diferentes. Somos seres humanos, un producto social y cultural. Se divide en tres etapas:

- a) *Fase 1: La terapia cognitiva esta en el aire.* Comienza a mediados de los años 50`s con los primeros trabajos de Ellis y los primeros de Beck a comienzos de los 60`s, incluye el primer gran estudio en eficacia de grupo de Beck y termina, con las primeras criticas hacia el modelo cognitivo.
- b) *Fase 2: El establecimiento cognitivo.* Esta fase comienza en 1981 y en ella se establece, de forma definitiva, la terapia cognitiva, puesto que los

modelos de reestructuración y los cognitivos – comportamentales aumentan su relevancia y grado de aplicación. Es la década de ampliación y popularización ya que ha visto la aplicación de la terapia cognitiva a prácticamente cada tipo de psicopatología, y la abundancia de manuales y de libros de autoayuda.

- c) *Fase 3: un mundo feliz*. Esta fase va desde 1992 hasta la fecha actual; en ella vemos una mayor contribución al campo cognitivo de los modelos constructivistas, lingüísticos y narrativos, y un aumento de las características de las fases anteriores: amplio rango de aplicación, reconocimiento y popularidad, etc. (Caro, 2003).

Los métodos cognitivo – conductuales que fueron desarrollados en los años sesenta siguen vigentes, han existido cambios en la terapia cognitivo – conductual de los noventa. Defendiendo originalmente que la conducta de los clientes debería ser considerada como específica a una muestra dada de determinadas circunstancias, los terapeutas cognitivo – conductuales presentan en la actualidad un mayor reconocimiento de las consistencias de conducta que deben ser tratados durante la terapia. Los terapeutas cognitivo – conductuales reconocen también la importancia de la misma relación terapeuta – cliente como una posible muestra de las dificultades del cliente y como un vehículo útil para implementar el cambio terapéutico (Goldfried, 1995).

La terapia cognitivo – conductual es una forma de tratamiento basada en evidencia experimental que se orienta hacia el problema, generalmente de corta duración, se encuentra basada en hallazgos de investigación y procura que las personas realicen cambios y alcancen metas específicas. Las personas pueden aprender nuevas formas de actuar, aprender a expresar sentimientos, formas de actuar, formas de pensamiento, de desarrollo y de afrontamiento (Reynoso y Seligson, 2005).

Toda terapia, por lo tanto implicará una modificación de estas estructuras con la consiguiente modificación de las evaluaciones que logrará una modificación de las respuestas (emotivas y/o conductuales).

Los terapeutas Cognitivo – Conductuales se enfocan habitualmente en el estado actual más que en el pasado, y se concentran en la visión y la percepción del paciente respecto de su vida más que en rasgos de personalidad. Estos terapeutas también intentan entrenar a los pacientes para que tengan más control sobre su vida, ayudándoles a cambiar estilos de vida que han sido problemáticos y sustituirlos por otros que funcionen mejor (Reynoso y Seligson, 2005).

Bajo el nombre de terapias cognitivas – conductuales se agrupan una variedad de técnicas terapéuticas; diversos procedimientos como las terapias de afrontamiento, terapia de resolución de problemas y los diversos procedimientos de autocontrol, han sido todos etiquetados como terapias cognitivas – conductuales. Estos procedimientos difieren en muchas formas:

1. Se enfatizan diferentes aspectos de la experiencia cognitiva.
2. Es posible ofrecer diferentes prescripciones como el mejor punto de intervención en el complejo cognición – afecto – conducta – consecuencia.
3. Se utilizan diferentes estrategias de intervención que van desde los ataques didácticos a las creencias irracionales, hasta los diálogos socráticos diseñados para fomentar las habilidades de afrontamiento.

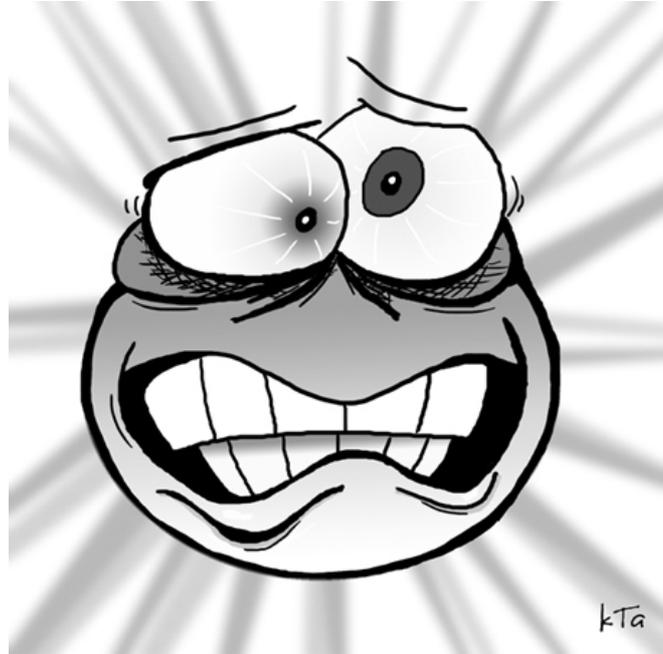
Las intervenciones de las terapias cognitivas – conductuales usualmente son activas, de tiempo limitado y considerablemente estructuradas. Las terapias cognitivas – conductuales están diseñadas para ayudar al cliente a identificar, hacer pruebas de realidad, corregir las conceptualizaciones distorsionadas e inadecuadas y las creencias irracionales.

Otros de aspectos que se abordan para la construcción de la propuesta de este taller es el de estrés y estrés laboral; de tal manera que estos dos aspectos fundamentales dan la pauta para iniciar a detallar investigaciones en el campo del estrés en el transcurso del segundo capítulo.

CAPÍTULO 2

ESTRÉS Y ESTRÉS LABORAL

ESTRÉS



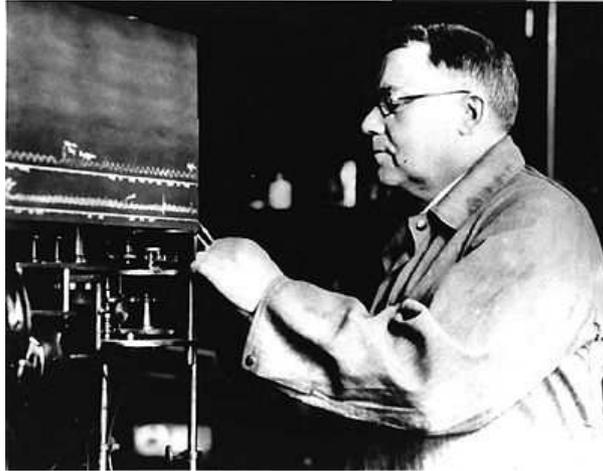
Haciendo un poco de historia acerca del estrés se puede decir que este se deriva de una palabra grecolatina que es *stringere*², que significa en un sentido derivado de la palabra, provocar tensión. La palabra se usa por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como *stress*, *stresse*, *strest*, e inclusive *straisse*.

Hasta a mediados del siglo XIX el Fisiólogo francés Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que este, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad de *milieu interieur* (medio interior). Este puede ser uno de las primeras consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o de someterse al estrés.

¹ katanga73.files.wordpress.com/2007/06/estres.jpg

² En un significado original de la palabra es: oprimir, apretar, rozar, tocar, comprimir (Rodríguez, 1999, Pág. 201).

En 1920 el fisiólogo estadounidense Walter Cannon enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, en realidad se enfrenta a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés.



Walter Cannon³

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien frecuentemente se le llama padre del concepto estrés (Merín, 1995).

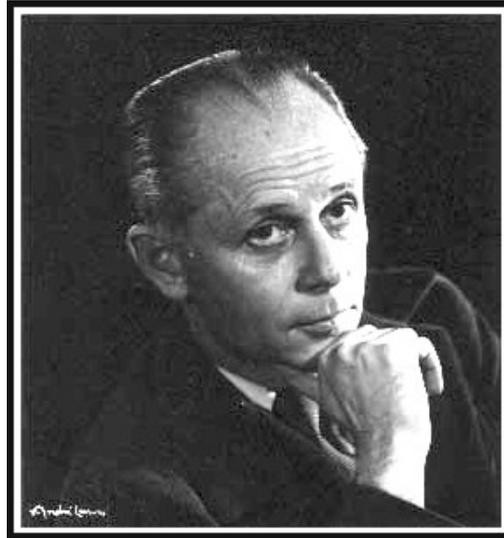
La definición del término estrés ha sido muy controvertida desde el momento en que se importó para la psicología por parte del fisiólogo canadiense Selye (1956). El estrés ha sido entendido:

1. Como reacción o respuesta del individuo (cambios fisiológicos, reacciones emocionales, cambios conductuales, etc.)
2. Como estímulo (capaz de provocar una reacción de estrés).
3. Como interacción entre las características del estímulo y los recursos del individuo.

En la actualidad, se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto. De tal modo, los elementos a considerar en la interacción potencialmente estresante son: variables

³ en.citizendium.org

situacionales (por ejemplo, del ámbito laboral), variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y consecuencias del estrés (Merín, 1995).



Hans Selye⁴

El estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc.) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuáles las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión (Hernández, 2004).

El estrés supone una reacción compleja a nivel biológico, psicológico y social. La mayor parte de los cambios biológicos que se producen en el organismo cuando está sometido a una reacción de estrés algunas veces no son perceptibles para el ser humano y se precisan procedimientos diagnósticos para determinar el nivel de la reacción. Sin embargo, a nivel psicológico muchos síntomas producidos por el estrés pueden ser fácilmente identificados por la persona que está sufriendo dichos cambios. La reacción más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad (Hernández, 2004).

⁴ Hans, S. (1968), *In vivo*, Bratislava

Gross, (1994) menciona que Selye en 1956 dice que el estrés pasa por 3 etapas principales o SGA (síndrome general de adaptación) y son:

- a) *Reacción de alarma*: incluye cambios fisiológicos que en general se asocian con la emoción: el sistema nervioso simpático se activa y por su parte estimula a la médula suprarrenal para que secrete niveles mayores de adrenalina y noradrenalina. Estos se asocian con cambios simpáticos como incremento en el nivel de glucosa en sangre, aumento en el ritmo cardiaco y la presión arterial, incremento en el flujo de la sangre a los músculos, dilatación de la pupila.
- b) *Resistencia*: sino se retira la fuente de estrés, el cuerpo comienza a recuperarse de la reacción inicial de alarma y se enfrenta a la situación. Entonces ocurre un descenso en la actividad simpática, una tasa más baja de salida de adrenalina y noradrenalina, pero se da un incremento en la salida de otra parte de la glándula suprarrenal, la corteza.
- c) *Agotamiento*: los recursos del cuerpo ahora se encuentran disminuidos, las suprarrenales no pueden funcionar de manera adecuada, disminuyen los niveles de glucosa en sangre y, en casos extremos, la hipoglucemia puede resultar en muerte. Es en esta fase en la que aparecen los trastornos psicofisiológicos (psicosomáticos) inclusive alta presión arterial, enfermedad cardiaca, asma, úlceras, etc.

Existe dos tipos de estrés y estos son el *estrés positivo o euestrés* este es esencialmente en el estímulo de la motivación y la conciencia, proporcionando la estimulación necesaria para enfrentar situaciones de reto. La tensión y la excitación son necesarias para disfrutar muchos aspectos de la vida, sin ellas la existencia sería demasiado monótona. El estrés también proporciona el sentido de urgencia y alerta necesario para sobrevivir al enfrentar situaciones que constituyen una amenaza, como cruzar una avenida muy transitada o conducir en condiciones climáticas bastante malas; y el *estrés negativo o diestrés* este es un estrés muy prolongado y sin aliviar puede tener un efecto dañino en la salud mental, física y espiritual, produce trastornos o enfermedades, disminuye el rendimiento laboral del individuo. Si se deja sin

resolver, los sentimientos de enojo, frustración, miedo y depresión generados por el estrés negativo pueden detonar una variedad de enfermedades. Se estima que el estrés es la causa más común de la salud deficiente en esta sociedad moderna; probablemente abarcando, el 80% de todas las visitas a los médicos, el estrés es un factor contribuyente en las condiciones negativas relativamente menores como dolores de cabeza, problemas digestivos, padecimientos de la piel, insomnio y úlceras; aunque también juega un papel importante dentro de las principales causas de muerte (Emirick, 2000).

El estrés, además de producir ansiedad, puede producir enfado o ira, irritabilidad, tristeza-depresión, y otras reacciones emocionales, que también podemos reconocer. La conducta más frecuente cuando nos encontramos sometidos a una reacción de estrés es la ansiedad. Los síntomas más frecuentes de ansiedad son:

1. *A nivel cognitivo-subjetivo*: preocupación, temor, inseguridad, dificultad para decidir, miedo, pensamientos negativos sobre uno mismo, pensamientos negativos sobre nuestra actuación ante los otros, temor a que se den cuenta de nuestras dificultades, temor a la pérdida del control, dificultades para pensar, estudiar, o concentrarse, etc.
2. *A nivel fisiológico*: sudoración, tensión muscular, palpitaciones, taquicardia, temblor, molestias en el estómago, otras molestias gástricas, dificultades respiratorias, sequedad de boca, dificultades para tragar, dolores de cabeza, mareo, náuseas, etc.
3. *A nivel motor u observable*: evitación de situaciones temidas, fumar, comer o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos, rascarse, tocarse, etc.), ir de un lado para otro sin una finalidad concreta, tartamudear, llorar, quedarse paralizado, etc.

Pero además de estas reacciones emocionales podemos identificar claramente otros síntomas producidos por el estrés, como son el agotamiento físico, la falta de rendimiento, etc. (Merin, 1995).

Torabadella señala que, el género influye en la forma de afrontar los problemas. Con respecto a los empleados de ambos géneros se ha visto que las mujeres suelen ser más conscientes, impresionables, responsables, sensibles, disciplinadas, integradas y más ansiosas que los hombres. Estos últimos suelen ser más estables, dominantes, agresivos, impulsivos, atrevidos, individualistas y desinhibidos que las mujeres. Los mecanismos de defensa ante el estrés son marcadamente diferentes en los dos géneros. Los varones cuando están preocupados, no hablan de sus problemas, no quieren cargar a los demás con ellos, se recogen en si mismos para meditar una solución, y si no consiguen hallarla intentaran relajarse y olvidarlos durante un tiempo, para luego intentar ver más claro. Las mujeres cuando están preocupadas buscan ayuda en alguien en quien confían, comentando con detalle sus problemas, ya que su instinto las lleva a comunicar sus sentimientos (Torabadella, 1997).

ESTRÉS LABORAL



5

De acuerdo con la definición de la OMS, la promoción de la salud incluye todas las medidas que permiten a las personas, grupos y organizaciones tener un mayor control sobre los factores que determinan la salud. El objetivo de dichas medidas es mejorar la salud de las personas, grupos, organizaciones y comunidades.

La promoción de la salud en el trabajo es la combinación de los esfuerzos de las empresas, los trabajadores, y la sociedad para mejorar la salud y el bienestar de las personas en el trabajo. Dicha promoción se logra mediante una combinación de medidas:

- * Mejorar la organización del trabajo y el entorno laboral.
- * Fomentar la participación activa en el proceso.
- * Promover el desarrollo personal.

Una población activa, saludable, motivada y bien cualificada constituye un factor fundamental para la empresa del siglo XXI. Cada vez se cuenta con un mayor número de pruebas que demuestran que la mejora de la salud en el

⁵ www.bellezapura.com

lugar de trabajo puede constituir un ingrediente clave para la eficiencia y competitividad de las empresas. En las empresas innovadoras, la calidad de vida laboral, así como la calidad de los productos o servicios, son elementos de la misma energía (Dolan, García y Diez, 2005).

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna tanto a nivel individual como organizacional. Son muchos los trabajadores que se quejan de sus condiciones de trabajo, de las relaciones interpersonales, de las dificultades en el desarrollo de la carrera profesional, o de los cambios en la estructura y clima organizacional. A eso podríamos añadir las situaciones críticas de despido o de jubilación anticipada ante la disminución de productividad y amenazas de cierre de algunas empresas. En general, el nivel de tensión física y psicológica de la población trabajadora es alto. Diversas investigaciones dan cuenta de que en los últimos años se está produciendo un aumento de la insatisfacción laboral, sensación de malestar y tensión personal o estrés. Las circunstancias económicas cambiantes y la reestructuración organizacional han traído consigo un aumento en la inseguridad laboral por un lado, y por otro el desempleo, que todavía supone un problema muy importante (Buendía, 1998).

Con lo que respecta al estrés laboral se puede decir que es un conjunto de fenómenos que se suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes nocivos, derivados directamente del trabajo o que con motivo de este, pueden afectar la salud del trabajador.

El estrés laboral se denomina al malestar y a las enfermedades ocasionadas por las tareas y las instituciones donde se trabaja. Las causas son muy diversas como por ejemplo: los sobrehorarios, el exceso de tareas y la privación del sueño ocasionan fatiga patológica. Los conflictos, las supervisiones persecutorias y los accidentes dan lugar a la ansiedad, fobias o tristeza (Orlandini, 1999).

Ha llegado a ser necesario para las organizaciones reconocer las condiciones laborales que dan origen al estrés ocupacional, y a identificar

maneras efectivas de reducir sus efectos potencialmente adversos (Buendía, J., 2001).

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: *“Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad al afectar a la salud física y mental de los trabajadores. Las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas”* (Dolan, Garcia y Diez, 2005).

El estrés en el trabajo es pues el desequilibrio entre las aspiraciones de un individuo y la realidad de sus condiciones de trabajo, o dicho en otras palabras, es la diferencia percibida entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. El estrés laboral es la reacción individual del trabajador a una situación amenazante relacionada con su trabajo, bien por un exceso de demandas o bien porque no se le ofrecen los medios necesarios para satisfacer sus necesidades (Dolan, Garcia y Diez, 2005).

El ámbito laboral constituye una de las principales fuentes potenciales de estrés en una sociedad occidental. El aumento de las demandas del entorno es considerado un estímulo estresante, cuya intensidad es mayor a medida que el sujeto percibe que las demandas rebasan sus recursos para afrontarlas (Moya, etal., 2005).

En Padilla, Peña, Arriaga, del 2006 señalan que un estudio realizado en Canadá por Laver en 1999 sobre estrés en el trabajo señala que el 35% de los empleados se sienten estresados en su trabajo, y que aquellos que trabajan en el gobierno, la educación y la salud son los que tienen las condiciones más estresantes.

El estrés es un fenómeno que afecta fuertemente la empresa moderna. Desde los inicios de la década de los 80`s que se está estudiando el efecto del estrés en la reducción del rendimiento laboral; aumento de bajas laborales por enfermedad, rotación laboral prematura con elevado cambio de trabajadores, pérdidas cuantitativas y cualitativas de producción con disminución del valor de esta, demandas y otros tipos de litigios legales presentados por los trabajadores en contra de sus empleadores.

Desde el punto de vista de los trabajadores, estudios realizados por la compañía de seguros Northwestern National Life Insurance Company señalan que hasta un 40% de los trabajadores evaluados consideran que su trabajo era “muy estresante” o “extremadamente estresante” (1992), mientras que un cuarto de los trabajadores consideran su trabajo como el principal estresor de su vida (1991).

Un 29% de los trabajadores del estudio de la Universidad de Yale (1997) se sentían desde 'un poco' a 'extremadamente' estresados por su trabajo. Otro estudio, del Families and Work Institute (1998) señala que un 26% de los trabajadores estudiados se sentían estresados en su trabajo “frecuentemente” o “muy frecuentemente”.

Tres de cada cuatro trabajadores sienten que actualmente se vive más estrés en el trabajo que hace una generación atrás (Princeton Survey, 1997); además opinan que los problemas en el trabajo tienen una relación mucho más estrecha con sus problemas de salud que cualquier otro aspecto de su vida, incluidos problemas económicos y familiares (St. Paul Fire and Marine Insurance Co., 1992) (Acevedo, -----).

Especialistas en recursos humanos, organizaciones dedicadas a la investigación del estrés en las entidades empresariales y psicólogos afirman que los empleados y directivos aluden a una menor productividad y mayor ausencia laboral, por consiguiente, su compañía puede experimentar menor rentabilidad y más costos derivados de este mal. Aunque se desconocen estadísticas en México sobre el impacto económico en las empresas, la

Organización Internacional del Trabajo (OIT) estima que la depresión asociada al estrés en los centros laborales representa 3.5 por ciento del PIB (Producto Interno Bruto) mundial y propicia la pérdida de 200 millones de días de trabajo al año. El estrés se asocia junto con la creciente competencia global y las presiones sobre los directivos y empleados a quienes se les exige más con menos, y a la limitación que emite la misma demanda de plazas que día a día se da en condiciones más precarias. Al ser una nación en desarrollo y con fuerza de trabajo barata, México es susceptible a mayores presiones y exigencias y no se escapa del estrés (El Universal, 2007).

De acuerdo con la Encuesta Internacional de Negocios 2007, que abarca entrevistas a 7 mil 200 empresas en 32 naciones, 48% de los empresarios mexicanos reconoció sentirse más estresado de lo que se sintieron el año pasado. Sin embargo, este nivel cayó 10 puntos porcentuales comparado con 58% de la encuesta del año anterior, manteniéndose por debajo del promedio global, en el puesto número 19 de entre 32 países (Pedrero, 2007). Cabe mencionar que esto es a nivel empresario no a nivel de trabajadores.

En un artículo del periódico El Universal el 11 de septiembre de 2006, Noemí González señala que, en México no se tienen cifras exactas de cuántas personas padecen estrés en el ambiente laboral ni qué enfermedades desencadena.

Guadalupe Aguilar Madrid, especialista de la Unidad de investigación de Salud en el Trabajo del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS), explica que hasta el momento el estrés no está catalogado como una enfermedad, pero sí es precursor de diversos padecimientos, como los denominados crónico-degenerativos (obesidad, hipertensión, diabetes, entre otros). "El estrés no mata, pero enferma", apunta la especialista del IMSS. Además, asegura, al no tener el número exacto de trabajadores en nuestro país impide tener un diagnóstico real. "El IMSS atiende a casi 12 millones de trabajadores, es decir, casi 28% de la Población Económicamente Activa. No conocemos qué hace el resto de la población ni qué enfermedades tienen. Nadie genera estadísticas, ni la Secretaría del Trabajo", explica (Gutiérrez, 2006, Pág. A28).

Como un problema clínico el estrés fue revisado inicialmente por los médicos a través del estudio de casos y permitió el establecimiento de una amplia diversidad de signos y síntomas que podrían acompañar a este problema. Posteriormente, hubo acciones encaminadas a demostrar el origen del estrés que intentaban verificar la existencia de una serie de factores biológicos o ambientales originarios del problema (Reynoso y Seligson, 2005).

Padilla en 2006, señala que una de las principales fuentes de estrés es el ámbito laboral; también señala un estudio realizado en Canadá por Laver en 1999 sobre estrés en el trabajo señala que 35% de los empleados se sienten estresados en su trabajo, y que aquellos que trabajan en el gobierno, la educación y la salud son los que tienen las condiciones más estresantes. El Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional en 2003 define al estrés en el trabajo como las respuestas dañinas físicas y emocionales que ocurren cuando los requerimientos del trabajo no se igualan a las capacidades, recursos o necesidades de los trabajadores.

Padilla, (2006) menciona que Nighswonger en 1999, señala cuatro factores del trabajo que impactan en el sistema cardiovascular de los trabajadores y que pueden contribuir a provocar problemas de hipertensión: el primero es un trabajo de vigilancia constante en condiciones de amenaza o evitación; el segundo es el esfuerzo en el trabajo, el cual se tiene escaso control; el tercero es el desequilibrio entre el esfuerzo y la recompensa recibida; y el cuarto es el soporte social negativo por parte de los compañeros y jefes.

La Directiva Marco de la Unión Europea en 2000, señalan que los factores estresores son los psicosociales que con notable frecuencia condicionan la presencia del estrés laboral y se mencionan a continuación:

a) *Estresores del ambiente físico, entre los que se encuentran:*

- La iluminación. No es lo mismo trabajar en turno nocturno que en el diurno.
- El ruido. Trabajar con alarmas continuamente, puede afectar no sólo al oído, sino al desempeño del trabajo: satisfacción, productividad, etc.

- Ambientes contaminados. La percepción de los riesgos, puede producir mayor ansiedad en el profesional, repercutiendo en el rendimiento y en el bienestar psicológico.
 - La temperatura. A veces trabajar en un ambiente caluroso genera un tremendo discomfort.
- b) *Estresores de la tarea* entre estos estresores se encuentran:
- La carga mental de trabajo. Es el grado de movilización de energía y capacidad mental que el profesional pone en juego para desempeñar la tarea.
 - El control sobre la tarea. Ocurre cuando no se controla la tarea, es decir, cuando las actividades a realizar no se adecuan a nuestros conocimientos.
- c) *Estresores de la organización*: Los estresores más importantes que aparecen en la organización son los siguientes:
- Conflicto y ambigüedad del Rol. Ocurre cuando hay diferencias entre lo que espera el profesional y la realidad de lo que le exige la organización. Cuando no se tiene claro lo que se tiene que hacer, los objetivos del trabajo y la responsabilidad inherente que conlleva, nos puede estresar de forma importante.
 - También influyen los tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción. Estos factores también pueden generar estrés laboral.
 - La jornada de trabajo excesiva produce desgaste físico y mental e impide al profesional hacer frente a las situaciones estresantes. Por ejemplo una jornada nocturna puede ser más larga que una de mañana o tarde y por tanto al final de la jornada, el profesional se encontrará más agotado y su capacidad física y mental puede verse disminuida.
 - Las relaciones interpersonales pueden llegar a convertirse en una fuente de estrés. Piénsese en un profesional desequilibrado emocionalmente que hace la vida imposible a todos sus compañeros. Es una fuente continua de estrés. Por el contrario, cuando existe buena comunicación interpersonal y cuando se percibe apoyo social y de la organización, se amortiguan los efectos negativos del estrés laboral sobre nuestra salud.

- Promoción y desarrollo profesional. Si las aspiraciones profesionales no se corresponden con la realidad por falta de valoración de méritos, se puede generar una profunda frustración apareciendo el estrés (Martínez, 2004).

La evaluación de la presencia, el grado de participación de estos factores y sus efectos sobre la población trabajadora, dependerá de la capacidad del psicólogo en el trabajo, de sus habilidades y de los recursos con que cuente para el monitoreo de las situaciones de estrés laboral en determinado centro de trabajo.

En los últimos años se ha experimentado un interés por conocer y comprender mejor las condiciones que pueden hacer el trabajo más humano y menos nocivo para las personas; ofrecer una lista de estresores y consecuencias, sobre todo si tenemos en cuenta que la condición de estresor depende de la apreciación que cada persona hace de una situación concreta, es prácticamente imposible; sin embargo, si se pueden establecer e identificar un conjunto de estresores a distintos niveles (Dolan, Garcia y Diez, 2005).

La OIT sostiene que “las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas”, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas por el costo del estrés; aumentan año con año, generalmente determinados por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante, y lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, internaciones, etcétera, son en realidad invalorable, por cuanto la calidad de vida y la vida en sí misma no deben tener índices (Ortega, 1999).

El trabajar domina nuestras vidas. La mayoría de las personas trabajan 8 horas al día, a lo que habría que sumar el tiempo que pasamos yendo y viniendo del trabajo, preparándolo y recogiendo, y también las horas extras. Así pues, a menudo el tiempo dedicado al trabajo es mucho más que 8 horas, y en conjunto el trabajo y las actividades relacionadas con él ocupan el tiempo suficiente durante 5 ó 6 días a la semana.

Ante el aumento de estrés producido por el trabajo, los jefes y directivos están empezando a reestructurar sus métodos de trabajo, a poner en tela de juicio la política de sus empresas y a mejorar la comunicación y las relaciones entre la administración y sus trabajadores (Kirsta, 1986).

DIAGNÓSTICO Y MEDICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

Los psicólogos organizacionales tienen experiencia en identificar y medir los factores en la empresa además de que tienen experiencia en identificar y medir los factores organizacionales y de trabajo que determinan el estrés y el rendimiento; mientras que los psicólogos de la salud están mejor preparados para medir los resultados personales del estrés laboral tales como el mal ajuste y funcionamiento personal.

A pesar de su experiencia, raramente se utilizan psicólogos organizacionales y de la salud para mitigar el estrés laboral a través de un nuevo diseño del trabajo o del asesoramiento a los trabajadores estresados. Existe en la psicología un cuerpo establecido de conocimientos sobre los determinantes de la conducta humana pero que con frecuencia no es reconocido por la sociedad, especialmente por los gobiernos y organizaciones, como para tener derecho y la responsabilidad de tratar con los problemas de conducta. Comparativamente, el poder social de los psicólogos es débil si se tiene en cuenta la profesión médica, cuyo reconocimiento para tratar problemas de salud física está socialmente confirmado. Ocasionalmente, el papel de la psicología como una profesión que puede identificar los determinantes y las consecuencias de los problemas de conducta, tales como el estrés laboral, podría ser reconocido si la profesión fuera capaz de tratar con éxito problemas

de conducta y, sobre todo, demostrar que sus intervenciones tienen un beneficio económico positivo (Buendía, 1998).

Un problema práctico es, por tanto, cómo reducir el estrés en los empleados y por consiguiente, aumentar la productividad organizacional. Los empleados estresados tienen niveles más bajos de rendimiento y son más propensos al ausentismo o a abandonar su trabajo, con lo que se incrementa el costo organizacional. En algunos países, estos costos están aumentando también por las quejas financieras hechas por los empleados que presentan pleitos legales contra las empresas por causarles enfermedad física o mental.

Los psicólogos tienen una función importante a la hora de reducir el estrés laboral y sus esfuerzos toman forma. Estas intervenciones no son mutuamente excluyentes pero implican que el estrés a nivel individual o reducir los estresores a través de rediseñar estructuras de trabajo. El tratamiento más común es a través del asesoramiento a los empleados estresados por medio de terapias tales como la terapia racional emotiva (TRE), relajación. Todas estas formas parecen implicar el paso básico para dar a reconocer a los trabajadores el nivel de su estrés y las consecuencias potenciales de éste para su salud física y mental (Buendía, 1998).

Los programas de prevención y control del estrés laboral deben partir de una evaluación multidimensional del proceso de estrés, es decir, de aquellos factores personales, interpersonales y organizacionales que intervienen en la generación de estrés en el trabajo. El estudio del estrés en el trabajo va a requerir el conocimiento de elementos esenciales tales como: estresores (condiciones físicas y psicosociales del trabajo), percepción del estrés (evaluación cognitiva del individuo en su apreciación de las demandas ambientales y los recursos de los que dispone), variables moderadoras (características personales e interpersonales que pueden determinar la vulnerabilidad al estrés tales como: patrón de conducta, estrategias de afrontamiento, apoyo social), respuestas al estrés (fisiológicas, comportamentales, cognitivas), consecuencias (sobre la salud, las relaciones interpersonales en el trabajo, la satisfacción laboral, rendimiento en el trabajo),

listas de control (para determinar los diferentes ámbitos de una organización relacionados con el contenido del trabajo y las relaciones sociales que pueden ocasionar estrés) y cuestionarios, escalas e inventarios (que permiten obtener información sobre la forma en que son percibidos los estresores, así como las características personales y estrategias de afrontamiento ante un evento estresante) (SATSE, ----).

Estas técnicas de medición del estrés incluyen diversas encuestas y escalas tales como: cuestionario de estrés de la OIT – OMS, Escala de estrés de la vida profesional de Ivancevich y Mattenson, 1989; Perfil de estrés y otros instrumentos similares que hacen posible la cuantificación del estrés y sus efectos sobre los trabajadores.

Los psicólogos industriales y la práctica médica, al observar la incidencia de las enfermedades derivadas del estrés, es evidente la asociación entre algunas profesiones en particular y el grado de estrés que en forma genérica presentan grupos de trabajadores de determinado gremio u ocupación con características laborales comunes, entre ellos resaltan:

- A) Trabajo apresurado
- B) Peligro constante
- C) Riesgo vitales
- D) Confinamiento
- E) Alta responsabilidad
- F) Riesgo económico

Los instrumentos utilizados para evaluar el estrés en las organizaciones están englobados en alguna de las siguientes tres categorías:

- * Listados ("Checklists")
- * Datos administrativos
- * Cuestionarios

Los listados son los instrumentos más útiles para evaluar aspectos concretos de una pequeña compañía. En muchas ocasiones se diseñan para evaluar el contexto organizacional (Williams, 2002).

Los datos administrativos, permiten completar la evaluación del estado de salud de la organización o de los individuos que la forman. Muchas consecuencias negativas del estrés se pueden recoger a partir de bajas laborales, ausentismo, baja puntualidad, quejas somáticas, rotación, índice de accidentes, etc. Se deben considerar estos datos para garantizar que los programas de intervención reportan beneficios económicos al reducir su tasa de aparición.

Por lo tanto los instrumentos confeccionados para evaluar distintos aspectos del estrés ocupacional en México, no están lo suficientemente requisitados (por ejemplo, existen pocos estandarizados como el IDARE, de Charles D. Spielberger)

El Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA, Miguel Tobal y Cano Vindel, 1986, 1988, 1994, 2002), permite evaluar los tres sistemas de respuesta de ansiedad (cognitivo, fisiológico y motor) en cuatro diferentes tipos de situaciones (ansiedad en situaciones de evaluación, ansiedad interpersonal, ansiedad ante situaciones fóbicas y ansiedad ante situaciones de la vida cotidiana). Estos cuatro tipos de situaciones agrupan a 22 situaciones concretas, entre las cuales algunas se refieren a situaciones en el lugar de trabajo. Sin embargo, se trata de un inventario de uso más general que el puramente laboral. A su vez, evalúa sólo ansiedad y no otras reacciones que surgen ante el estrés laboral, tales como la ira.

Escala de Reajuste Social de Thomas Holmes y Richard Rahe en 1967; en la siguiente tabla podrás consultar cambios significativos en tu vida y ver el valor de estrés que te ocasionan (ver tabla 1, anexos).

Una forma recomendable de simplificar esta complejidad es comenzar haciendo una evaluación del nivel de ansiedad de los individuos. Es seguro que una de las consecuencias más importantes del estrés será la ansiedad. Una forma muy exhaustiva de evaluar la ansiedad puede llevarse a cabo utilizando el Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA). Si queremos evaluar otras consecuencias del estrés sobre el individuo, podemos añadir

otros instrumentos de evaluación que nos permitan medir la ira, la depresión, el síndrome de burnout (estar quemado), etc., pero sin duda el efecto más importante del estrés es la ansiedad. (Oros, 2006) (Ver tabla 2, anexos).

El manejo del estrés se enseña de una manera más común a través de los talleres. Por ejemplo, han aumentado los cursos para manejar el estrés, ofrecidos en los lugares de trabajo. Los padecimientos relacionados con el estrés generan pérdidas en la productividad de hasta 17 millones de dólares por año y un estimado refiere que las pérdidas generadas por enfermedades relacionadas con estrés son de 69 millones en Estados Unidos. En consecuencia, las empresas han sido motivadas para ayudar a sus trabajadores a identificar y enfrentar la gran variedad de eventos estresantes que experimentan en su trabajo (Taylor, 2006).

Otra opción sería la del modelo de Robert Karasek sobre “tensión laboral”, en el cual menciona que el estrés laboral y los efectos físicos y de salud mental resultan no sólo de un aspecto único del ambiente laboral, sino de los efectos conjuntos de las demandas de una situación laboral y la gama de libertad de toma de decisiones disponible al trabajador que enfrenta esas demandas. La tensión laboral ocurre cuando las demandas son elevadas y el margen de decisión es reducido. Para esto Robert Karasek formuló un cuestionario el cual ayuda para buscar como enfrentar el estrés laboral (Sardiña, 2004) (Ver Anexo 4).

Ya se señaló que en el estrés laboral existen diferentes síntomas y como se puede diagnosticar lo que sigue es la manera en como se puede manejar y/o prevenir el estrés laboral.

CAPÍTULO 3

TÉCNICAS COGNITIVO – CONDUCTUAL PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS LABORAL



Según las Técnicas Cognitivo – Conductual, para que ocurra un cambio de conducta, es necesario que el empleado identifique la ocurrencia de esa y posteriormente la interrumpa. Por lo que se puede tomar algunas de las escalas ya antes mencionadas para conocer las diferentes conductas de los empleados.

Por lo que la primera fase del cambio conductual consiste en entrenar al paciente para ser un observador de su propia conducta. Esto se hace a través de la recogida de datos, y la auto-observación, lo cual permitirá en primer lugar con la recogida de datos, determinar del estrés laboral y definir los objetivos terapéuticos, esto se puede hacer por medio de cuestionarios o tests. La segunda fase del cambio conductual consiste en desarrollar en el paciente pensamientos y conductas que generen estrés que son las detonantes del problema. Con esto se pretende lograr cambios en la conducta del empleado, y aprender a manejar el estrés para poder encontrar su equilibrio. La última fase

¹ www.cem.itesm.mx

es trabajar con el empleado con el fin de lograr cambios generalizarlos y mantener los efectos del tratamiento.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral deberá siempre reconocerse los factores o las fuerzas causales del mismo. El criterio general que pretende curar las enfermedades o trastornos ocasionados por el estrés en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional. Así, el tratamiento contra el estrés deberá ser preventivo y deberá lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales. Los médicos de la salud en el trabajo y profesionales afines como los psicólogos industriales, deben vigilar a sus pacientes y cuando sea posible a toda la organización con objeto de manejar el estrés en forma efectiva, aunque la participación del equipo de salud para efectuar cambios sustanciales con frecuencia es más difícil, pues los gerentes y empleadores generalmente buscan resolver el problema de los trabajadores en forma individual, pero rechazan la intervención en el origen del problema cuando esto implica la necesidad de cambios en el lugar de trabajo (Ortega, 1999).

Las terapias cognitivo – conductuales se basan en que el sujeto sufre emociones negativas, como el estrés, porque percibe la situación de forma inadecuada como consecuencia de una serie de pensamientos erróneos. Estos tratamientos van dirigidos prioritariamente a la solución de problemas interpersonales y a valorar de manera diferente las situaciones estresantes para que dejen de serlo.

El planteamiento central es que las personas experimentamos sentimientos en función de cómo lo percibimos, valoramos e interpretamos la realidad. El contenido del pensamiento, las expectativas y las estrategias de solución de problemas desempeñan un papel decisivo en el desarrollo y

mantenimiento del estrés. Las personas reaccionan ante el ambiente, pero siempre ante el ambiente percibido de una forma especial por nosotros mismos. Las consecuencias de nuestras reacciones a este ambiente percibido afectan a nuestro comportamiento futuro a través de las expectativas, juicios y valoraciones que realizamos de estas consecuencias. Lo que hay detrás del estrés, o lo que contribuye a mantenerlo, es un proceso de pensamiento, una forma especial de percibir y de valorar la realidad o una estrategia de solución de problemas que conduce al comportamiento anómalo (Martínez, 2004).

Los componentes cognitivos involucrados en una situación estresante son variados y pueden estar alterados en uno o varios puntos del proceso: procesamiento automático, apreciación de las demandas, apreciación de los recursos y organización y selección de las respuestas. Si estos aspectos están incidiendo en la experiencia de estrés, las técnicas cognitivas resultarán eficaces en la superación de las experiencias estresantes y en la reducción de los efectos negativos del estrés (Peiró y Salvador, 1993).

En el sentido de la manera de tratamiento y/o prevención para el estrés laboral se mencionan algunas técnicas mediante el enfoque psicológico cognitivo – conductual las cuales son:

Respiración: Unos de los procedimientos que se tienen a la mano para controlar el estrés, es la respiración profunda. Es posible que lo que provocó el estrés no se vea tan complicado después de unas cuantas respiraciones profundas, lo que permitirá experimentar tranquilidad y mayor dominio de la situación. Cuando se inhala de manera profunda y se exhala lentamente se experimenta un estado de relajamiento. Cuando nos sentimos estresados tendemos a respirar de forma rápida no profunda y descontrolada (Barriga, L., Gómez, P., 2006).

Los ejercicios de respiración que sirven para tratar el insomnio, los mareos, el equilibrio, fumar y comer demasiado, dolores de cabeza, depresiones, sobreexcitación, miedo al público, nerviosismo de los artistas

durante la espera antes de reanudar una representación, dificultades para concentrarse, mala memoria y creatividad bloqueada (García, 2005).

Los ejercicios de respiración producen también relajación y como tales se suelen emplear pues son sencillos de aprender, efectivos y se pueden aplicar en cualquier situación.

Es un ejercicio sencillo de respiración en el cual se entrena al sujeto a respirar a través de su diafragma, suele utilizarse como paso inicial para después entrenar al sujeto en ejercicios de respiración más profundos (Reynoso y Seligson, 2005).

Relajación muscular progresiva: las respuestas del organismo a la ansiedad provocan pensamiento y actos que comportan tensión muscular. Esta tensión fisiológica, a su vez, aumenta la sensación subjetiva de la ansiedad. Esta técnica reduce la tensión fisiológica y es incompatible con la ansiedad (Davis, 1985)².

Es una estrategia basada en los principios de que la relajación es lo opuesto a la ansiedad. Jacobson (1939) desarrolló esta técnica entrenando a los pacientes a tensar y a relajar varios pares musculares a través del cuerpo de manera ascendente a descendente (cara, cuello, hombros, brazos, abdomen, glúteos y piernas) (Reynoso y Seligson, 2005).

La relajación actúa directamente sobre el individuo en lo que se refiere al control de los estresores, lo que permite aumentar la capacidad de responder de forma anticipada a estos eventos. De cualquier manera, para hacer frente al estrés.

La relajación tiene 2 ventajas inmediatas. La primera es que tan pronto comiencen a practicar técnicas de relajación se dará cuenta de cuales son las

² Inhibición recíproca: es imposible que dos emociones opuestas (ejemplo, ansiedad y relajación) existan juntas al mismo tiempo (Gross, 1994, Pág. 805)

Inhibición recíproca: si se hace coincidir una respuesta antagónica a la ansiedad en presencia de estímulos de ansiedad, de forma tal que se acompaña de una supresión completa o parcial de la respuesta de ansiedad, el vínculo entre estos estímulos y las respuestas de ansiedad se debilitan (Wolpe, 1979).

partes del cuerpo más propensas a la rigidez y el dolor. Esto ayudará a mantenerse alerta respecto a los factores que podrían incrementar la tensión; un reporte, una junta, etc. En segundo lugar, se sentirán mucho mejor; sin embargo, si se emplea 5 min. relajando los músculos de la cara, cuello, hombros, brazos, abdomen, glúteos y piernas se puede liberar y de un dolor de cabeza y sentirse tranquilo y renovado, mientras que 20 min. de relajación profunda puede relajar y reanimar la mente y cuerpo en la misma medida que si se hubiera dormido durante 2 horas (Krista, 1986).

Las técnicas de relajación se han utilizado mucho para reducir los altos niveles de estrés y el dolor crónico. La utilización de las técnicas de relajación permite la persona ejerza control sobre las respuestas corporales a la tensión y la ansiedad, el dolor o fomentar la salud. La relajación progresiva requiere que la persona:

- a. Tense y luego relaje sucesivos grupos musculares
- b. Centre su atención en discriminar los sentimientos que nota cuando se relaja el grupo muscular, en contraste con lo que siente cuando está tenso.

Esta técnica puede producir un menor consumo de oxígeno, metabolismo, frecuencia respiratoria, frecuencia cardiaca, tensión muscular y tensión arterial y diastólica.

Tres requisitos de la relajación son una postura correcta, reposar la mente y un entorno silencioso. La persona tiene que estar colocada cómodamente, con todas las partes del cuerpo apoyadas, las articulaciones ligeramente flexionadas y sin tensión o estiramiento muscular. (Ejemplo, los brazos y las piernas no deben estar cruzados). Para reposar la mente, se pide a la persona que mire lentamente alrededor del cuarto por ejemplo, por el techo, bajando por la pared. Para relajar la cara se anima a la persona a sonreír ligeramente, dejar caer el maxilar inferior y colocar ligeramente la punta de la lengua en la parte interna de los dientes superiores.

Hay varios procedimientos para enseñar la relajación progresiva. Puede diferir el método de relajación de los grupos musculares, los grupos musculares concretos que hay que relajar; el número de sesiones necesarias y

la función del instructor (instrucciones grabadas en cinta frente a instrucciones directas. La tensión de grupos musculares a menudo se mantiene durante 5-7 segundos, seguido de relajación del grupo muscular en un momento predeterminado. Para alcanzar una máxima relajación.

Terapia Racional Emotiva (TRE): intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación. Si la forma de comportarnos depende de la forma en que definimos una situación resulta importante disponer de estrategias de redefinición de situaciones cuando la que hemos adoptado no contribuye a una adaptación adecuada (Peiró y Salvador, 1993).

La TRE fundamentalmente subraya que las personas se ayudarán a sí mismas y alcanzarán un grado máximo de desarrollo cuando cambien su pensamiento básico y acepten una toma de riesgos, una perspectiva aventurada sobre la vida, en consecuencia, aquella los prepara filosóficamente para actuar así (Ellis, y Abrahms, 1980).

Los ABC de la terapia racional emotiva surgieron en 1955. Esta teoría consiste en diferentes letras que son: A (hechos activadores, experiencias activadoras, actividades o agentes con los que la gente tiene problemas), B (significa creencias reales o racionales sobre los hechos activadores que tienden a conducir a C), C (consecuencias apropiadas; IB creencias irracionales sobre los hechos activadores que suelen conducir a iC consecuencias inapropiadas especialmente problemas emocionales y conductas disfuncionales), D (significa disputar creencias irracionales: detectarlas, discriminarlas de las creencias racionales y debatirlas), E (significa las creencias racionales efectivas que reemplazan a las creencias irracionales de la gente, y también las emociones apropiadas efectivas y las conductas funcionales efectivas que reemplazan a las emociones perturbadoras y a las conductas disfuncionales (Mahoney, 1985).

De acuerdo con la teoría de la TRE, los hombres son más felices cuando establecen metas y propósitos importantes en su vida, y se esfuerzan por alcanzarlos. Se supone que en el establecimiento y persecución de estas

metas y propósitos, las personas tienen mayor conciencia de que viven en un mundo social. Suponiendo que las personas tiendan a ir directivamente hacia sus metas, lo racional en la teoría de la TRE es lo que ayuda a la gente a alcanzar sus metas, lo irracional es lo que les frena (Ellis, 1989).

Entrenamiento asertivo: la conducta asertiva es la conducta interpersonal que implica la expresión honesta y relativamente recta de los sentimientos. En términos simples, el entrenamiento asertivo abarca todo procedimiento terapéutico tendiente a incrementar la capacidad del cliente para adoptar esa conducta de manera socialmente apropiada. Usualmente las metas conductuales incluyen la expresión de sentimientos negativos, el odio y el resentimiento, pero a menudo los procedimientos asertivos se emplean para facilitar la expresión de sentimientos positivos, como el afecto o el elogio (Rimm y Masters, 1974).

El entrenamiento asertivo beneficia al paciente de 2 maneras significativas: 1) comportarse de manera más asertiva generará en el individuo un sentimiento de bienestar ya que tal clase de respuesta reduce el estrés; 2) responder de manera asertiva la persona estará en mejores condiciones de lograr recompensas tanto sociales como materiales, lo que propiciará que viva más tranquilo (Reynoso y Seligson, 2005).

El entrenamiento asertivo es aplicable predominantemente al descondicionamiento de hábitos de respuesta de ansiedad inadaptativos que se presentan como una respuesta ante la gente con la que el paciente interactúa. Hace uso de las emociones inhibitorias de la respuesta de ansiedad que provocan en él las situaciones de la vida diaria.

Son numerosas las situaciones en las que la conducta asertiva es el instrumento terapéutico adecuado. En casi todos ellos encontramos que el paciente se inhibe de la ejecución de una conducta "normal" debido al miedo. El está inhibido de decir o hacer cosas, las cuales a un observador, le parecen razonables y correctas.

El momento adecuado para iniciar el entrenamiento asertivo surge con frecuencia, de modo muy natural, de la narración que hace el paciente de algún incidente reciente.

Cada vez que el paciente, al expresar su enojo, inhibe su respuesta de ansiedad, debilita en alguna medida el hábito de ansiedad. Pero también hay una conducta verbal nueva. En los pacientes que sienten una gran ansiedad por la asertividad, puede ser necesario graduar las tareas de una manera análoga a la desensibilización (Wolpe, 1979).

Solución de problemas: D'Zurilla y Godfried (1971), idearon la estrategia de solución de problemas; el objetivo terapéutico que se persigue consiste en ayudar al paciente a identificar, resolver problemas cotidianos que están causando respuestas no apropiadas de manera que es necesario aprender a definir los problemas no en términos de soluciones imposibles, sino de soluciones no apropiadas. El programa original consta de 5 fases que son:

- 1) Perfil del problema.- con relación al perfil del problema lo que se intenta es conocer cual es la precipitación que el individuo tiene del problema principal, las consecuencias que esta experimentando, la evaluación que el propio paciente esta haciendo del problema, así como el tiempo y el esfuerzo que el paciente esta utilizando para intentar resolverlo.
- 2) Definición y formulación del problema.- el terapeuta adquiere la mayor información acerca del problema, así como la más revelante, junto con el paciente definen de modo completo cual es el problema, intentan poner una meta realista para resolverlo y evalúan si en realidad es el problema principal.
- 3) Generación de posibles soluciones o alternativas.- en esta se utiliza una estrategia denominada "lluvia de ideas" (brainstorm), en la cual se pide al paciente que genere la mayor cantidad de ideas para solucionar el problema sin hacer un juicio de valor, sin importar las disparatadas o irracionales que sean, de hecho las reglas son: a) se excluyen las críticas, b) todo se vale, de modo que cuanto mas rara sea una idea quizás sea mejor, c) mientras mas cantidad de ideas es mejor.

- 4) Toma de decisiones.- una vez con la lista completa se empiezan a valorar las consecuencias de las respuestas, inicialmente se destacan las que no son factibles. Después son evaluadas las consecuencias positivas o negativas que puede tener cada respuesta y se les asigna un puntaje (de 0 a 5) tanto a las unas como a las otras. La toma de decisiones inicia valorando los resultados factibles para cada una de las respuestas.
- 5) Evaluación de los resultados.- se concluye la solución para el problema; el terapeuta entrenara al paciente en cada paso que deba dar con base en la solución determinada (Reynoso y Seligson, 2005).

Inoculación del estrés: surgió en un intento de integrar la investigación sobre el papel de factores cognitivos y afectivos en los procesos de afrontamiento con técnicas que surgían de la modificación cognitiva del comportamiento. Como forma de tratamiento la inoculación del estrés se ha empleado para ayudar a que las personas afronten las consecuencias de la exposición a situaciones estresantes (Caro, 1997).

Se centra en la modificación del procesamiento cognitivo que las personas realizan sobre la situación y sobre sus habilidades conductuales, con el objetivo de cambiar su manera de reaccionar. Se han indicado tres etapas en la inoculación del estrés:

- a) Preparación del cliente: el psicólogo ayuda al cliente a tomar conciencia de cómo pueden afectar a la conducta los pensamientos y autoinstrucciones negativas. El psicólogo presenta al cliente la base teórica del control cognitivo del estrés y la concepción del estrés como una fuerza que es posible controlar. El psicólogo intenta modificar la concepción que el cliente tiene sobre el estrés, mediante el examen conjunto con el cliente sobre la manera como éste se habla a sí mismo.
- b) Entrenamiento de habilidades: incluye la relación mental y física, la reestructuración cognitiva, el entrenamiento en autoinstrucciones y la presentación de una amplia gama de técnicas entre las que el cliente puede elegir los componentes de la etapa de entrenamiento en habilidades. La reestructuración cognitiva y el entrenamiento en autoinstrucciones se

orientan a que el cliente reevalúe el estrés y aprenda a desarrollar varias estrategias de afrontamiento cognitivo.

- c) Aplicación y práctica: por parte del cliente, de las estrategias que acaba de adquirir, en situaciones que producen estrés. Aunque la cantidad de práctica puede variar, es esencial que el cliente tenga la ocasión de llevar acabo, sea en vivo, en la imaginación, las habilidades de afrontamiento (Meichanbaum y Jaremko ,1987).

Alto al pensamiento: es un procedimiento de autocontrol desarrollando para la eliminación de pensamientos obsesivos o perseverantes que son improductivos, irreales y tienden a inhibir la ejecución de la conducta deseada o a iniciar una secuencia de conductas desadaptadas (Caballo, 1995).

Es el establecimiento de un hábito inhibitorio mediante el reforzamiento positivo. Las ideas perseverantes que irrumpen en el pensamiento, las cuales son irrealistas, y productores de ansiedad son un problema común. Un programa de detención de pensamiento empieza al pedir al paciente que cierre los ojos y verbalice una típica secuencia de pensamientos estresantes. Durante la verbalización el psicólogo grita de pronto ¡Alto!, y luego llama la atención del sujeto hacia el hecho de que los pensamientos realmente se detienen. Esto se repite varias veces, y luego se le pide al sujeto a someter a prueba la eficacia del procedimiento e interrumpir esos pensamientos inadaptativos diciendo ¡Alto!. Se le previene diciéndole que los pensamientos van a regresar; pero cada vez que esto suceda debe interrumpirlos otra vez ((Wolpe, 1979).

Los pasos a seguir con la técnica de alto del pensamiento son:

- a) Concretar cuáles son los pensamientos perturbadores. Qué estímulos pueden generarlos y cuáles le siguen. Se ha de llegar a la formulación exacta del pensamiento en voz alta.
- b) Se hace una lista de todos los pensamientos perturbadores que el sujeto piensa que están fuera de su control, incluyendo aquellos que pueden tener consecuencias sociales aversivas.

- c) Una vez localizados los pensamientos se le pide al sujeto que se siente cómodamente, cierre los ojos y cuando el terapeuta se lo indique empiece a describir en voz alta el pensamiento.
- d) El terapeuta gritara ¡Alto! con el fin de detener todos esos pensamientos perturbadores (Caballo, 1995).

Cambios en el estilo de vida: afrontar el estrés supone a veces dejar de hacer cosas que llevamos haciendo durante muchos años. Cambiar hábitos es difícil y costoso. Muchas de las costumbres que hay que cambiar nos llevan a mejoras en la salud, a disminuir los factores de riesgo de algunas enfermedades. Es difícil motivarse o animarse a emprender nuevas actividades o a abandonar hábitos. Los cambios suelen ser poco consistentes. Martínez en 2004 señala que para 2001 Herrera y Amigo propusieron los siguientes hábitos saludables para empleados y que sirven para disminuir los niveles de ansiedad y los efectos del estrés: supresión del tabaco, control de peso, disminución del consumo de alcohol, disminución del consumo de sal, moderar el consumo de cafeína, ejercicio físico regular, reducir el consumo de grasas saturadas, aumentar el consumo de frutas y verduras, consumo adecuado de minerales (calcio, potasio, magnesio), aprender y practicar técnicas de relajación. El cambio de algunos hábitos no esta al alcance del esfuerzo personal aislado, sino que exige asesoramiento especializado e incluso terapias intensivas. La presión del contexto social es decisiva en el cambio de hábitos (Martínez, 2004).

En ocasiones resulta imposible para la persona eliminar la fuente de estrés en el trabajo; sin embargo, todavía puede afrontar de forma competente dicha situación controlando sus experiencias y/o consecuencias que dicho estrés produce sobre su salud física o mental.

Los programas de prevención del estrés reúnen un conjunto de conocimientos y técnicas orientadas a los trabajadores que pretenden:

1. Promover el reconocimiento de los estresores y sus defectos para la salud.

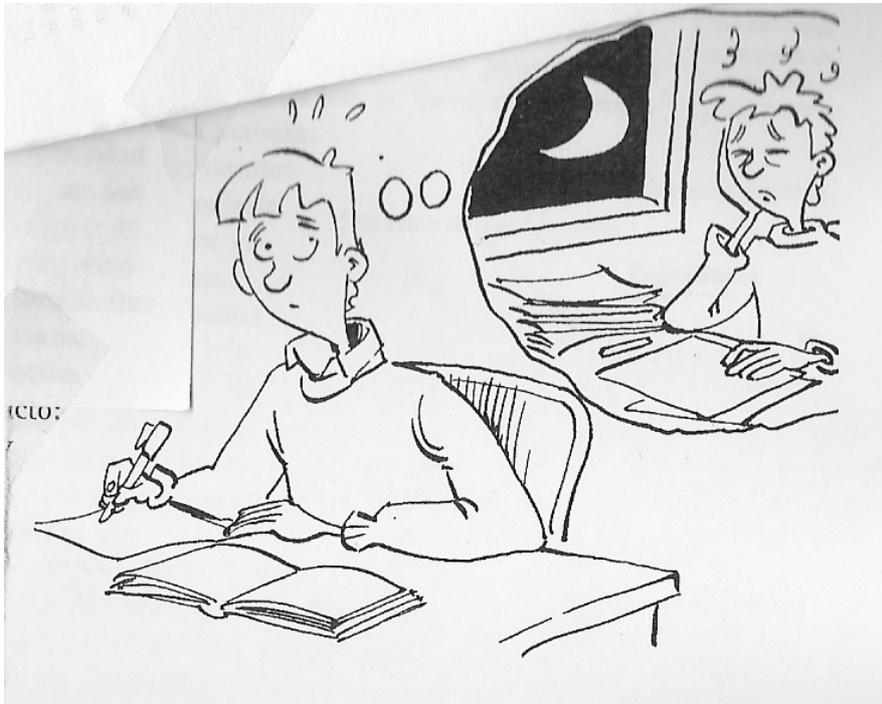
2. Ofrecer habilidades de reducción de las experiencias de estrés mediante técnicas adecuadas.

Estos programas van cobrando cada vez mayor popularidad en las empresas. En las organizaciones estos programas están dirigidos a desarrollar habilidades personales y a producir cambios en la persona como forma de abordar los problemas de estrés sin prestar gran atención a la alteración de los estresores de la organización (Peiró y Salvador, 1993).

El estrés no afecta únicamente a los propios trabajadores, sino que su influencia también se hace notar en la empresa. Por ello, su prevención y control interesan a todos. Las organizaciones muestran cada vez más intereses en implantar programas para mejorar la calidad de vida de sus empleados (García y Juan, 2006).

CAPÍTULO 4

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL



Introducción

El estrés es necesario para llevar a cabo cualquier trabajo que requiera concentración y actividad.

Cuando el trabajo es causa de estrés, deben determinarse prioridades y reducir las actividades. Es conveniente si existe alguna persona a quien delegar tareas se podría delegar algunas tareas y plantearse qué es lo que urge y qué es lo que puede esperar. Además, el estrés debilita y propicia los errores, por lo que es mejor no tomar decisiones importantes cuando se está muy estresado.

Las cosas saldrán mejor si las decisiones se aplazan para los momentos de tranquilidad y se confía en otras personas que den opinión sobre los asuntos que preocupan. Es mejor repartir el trabajo en el tiempo, planeado de antemano las tareas cotidianas que se pueden realizar en momentos de

¹ Cungi Ch., (2004), *Cómo controlar el estrés*, Larousse, España, pp. 14, 29, 36, 62, 78, 92, 96, 111, 122

poco trabajo, de manera que cuando vengan los días de más trabajo no detonen una crisis por estrés.

43

Propósito: Que los empleados de mandos medios de la empresa logren un manejo de su estrés mediante las técnicas cognitivo – conductuales, para que así reduzcan sus diversos problemas que les ha ocasionado el estrés en su vida cotidiana y en su rendimiento laboral.

Población a quien va dirigido: empleados de nivel de mandos medios (gerentes, supervisores, etc.) de una empresa ya que estos sujetos son los que más sufren de estrés laboral debido a que reciben y dan órdenes.

Difusión: Propaganda dentro de la empresa mediante e – mail y folletos.

Selección de los participantes: por área laboral, tienen que ser de mandos medios y que sufran estrés laboral

Lugar: aula de usos múltiples, aula o salón de conferencias de la empresa

Número de participantes: 25-30 empleados

Duración y número de sesiones: cada sesión será de 60 minutos y el taller consta de 8 sesiones

Perfil del instructor: Lic. en Psicología (Psicólogo industrial, clínico, de la salud, organizacional, etc.)

Objetivos

General: Al finalizar el taller los empleados identificarán y podrán prevenir situaciones de diversos problemas en el empleado, que les ha ocasionado el estrés en su vida cotidiana y en su rendimiento laboral y que la empresa logre un manejo de su estrés mediante las técnicas cognitivo – conductuales, para que así reduzcan sus niveles de estrés.

Particulares: Que el empleado identifique los mitos acerca del estrés.

Que el empleado experimente una situación de agrado en su ambiente laboral.

Que el empleado identifique y usé algunas ideas diferentes acerca de su empleo, jefe y/o área de trabajo, con el fin de lograr una situación de agrado en su ambiente laboral.

Que el empleado se reformule otras maneras para ser asertivo cuando se encuentre en situaciones estresantes dentro de su ámbito laboral.

Que el empleado aplique sus propias habilidades para poder solucionar factores estresantes en su ámbito laboral.

Que el empleado identifique y transformé algunas de sus ideas acerca del estrés.

Que el empleado detenga sus pensamientos estresantes cuando aparece el estrés laboral.

Temas: Mitos sobre el estrés.
Respiración y Relajación Muscular Progresiva.
Terapia Racional Emotiva.
Entrenamiento Asertivo.
Solución de Problemas.
Detención del pensamiento.
Inoculación del estrés.

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 1	Tema	Objetivo	Actividad 1	Tiempo
<p>Bienvenida al taller para los participantes.</p>	<p style="text-align: center;">Dar la bienvenida al taller y dar una breve explicación de la importancia del taller</p>	<p>Que el empleado identifique los mitos acerca del estrés.</p> <p>Que el empleado experimente una situación de agrado en su ambiente laboral.</p> <p>Que el empleado identifique y usé algunas ideas diferentes acerca de su empleo, jefe y/o área de trabajo, con el fin de lograr una situación de agrado en su ambiente laboral.</p> <p>Que el empleado se reformule otras maneras para ser asertivo cuando se encuentre en situaciones estresantes dentro de su ámbito laboral.</p> <p>Que el empleado aplique sus propias habilidades para poder solucionar factores estresantes en su ámbito laboral.</p> <p>Que el empleado identifique y transformé algunas de sus ideas acerca del estrés.</p> <p>Que el empleado detenga sus pensamientos estresantes cuando aparece el estrés laboral.</p>	<p>Se les dará la bienvenida al taller además de la presentación del capacitador a cargo del taller; impartida por el (nombre de la empresa y área de Recursos Humanos o afín).</p> <p>Comenzare el taller diciendo que del estrés existe un problema grave dentro de las empresas ya que ocasiona que los empleados se enfermen o tengan problemas familiares y en su rendimiento laboral. Con este taller lo que se quiere lograr es que si vemos a un empleado con síntomas de estrés se le pueda dar la información y/o la ayuda necesaria para poder tener una mejor calidad de vida.</p>	<p style="text-align: center;">10-15 minutos</p>

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 1	Tema	Objetivo	Actividad 2	Tiempo
2 Ruptura de hielo	Ruptura de hielo	Ruptura de la tensión inicial	<p>a) Buscaran a un compañero con el que no hayan cruzado palabra.</p> <p>b) Se sentaran juntos y por 10 minutos (5 minutos para cada participante) dirán su nombre, edad, hobbies, etc.; pero mientras un@ de ell@s habla el otr@ se quedara escuchando sin decir nada.</p> <p>Después cada pareja comentara sus reacciones o que le llamo la atención del otr@ participante.</p>	15 minutos
Sesión 1	Tema	Objetivo	Actividad 3	Tiempo
Mitos del estrés	Lluvia de ideas de cada pareja acerca del tema	Que el empleado identifique los mitos acerca del estrés.	<p>a) Se formaran parejas para trabajar, las parejas se formaran con personas con las cuales no hayan convivido. Se les dará 5 minutos.</p> <p>b) Se les pedirá que discutan una idea (Mito) que tengan acerca del estrés.</p> <p>c) Se les dará 10 minutos. Expondrán las ideas que cada pareja escribió y tendrán que explicar el por que llegaron a esa conclusión. Se realizara en 15 minutos</p>	30 minutos

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 2	Tema	Objetivo	Actividad 1	Tiempo
Respiración y Respiración y Relajación Muscular Progresiva	Respiración	Que el empleado experimente una situación de agrado en su ambiente laboral.	<p>a) Se les pedirá que se sienten de la manera más cómoda en la silla y que cierren los ojos.</p> <p>b) Después se les pedirá que inhale lenta y profundamente durante 4 seg., mientras cuenta del 1 al 4, y sus pulmones se llenaran.</p> <p>c) Se les pedirá que exhale lentamente durante 4 seg., mientras cuenta del 1 al 4 e intentaran sacar más aire que el que metieron.</p> <p>d) Se repetirá el ejercicio 4 veces más.</p>	15 minutos
Sesión 2	Tema	Objetivo	Actividad 2	Tiempo
Respiración y Relajación Muscular Progresiva	Relajación Muscular Progresiva	Que el empleado experimente una situación de agrado en su ambiente laboral.	<p>a) Se les pedirá que se de la manera más cómoda en la silla y que cierren los ojos, se tensara cada músculo que se les pida y después se les pedirá que relajen ese músculo.</p> <p>b) Se deberá revisar el protocolo del instructor.</p>	30 minutos

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 3	Tema	Objetivo	Actividad 1	Tiempo
Sociodrama	Terapia Racional Emotiva	Que el empleado identifique y usé algunas ideas diferentes acerca de su empleo, jefe y/o área de trabajo, con el fin de lograr una situación de agrado en su ambiente laboral.	<p>a) Formaran 4 equipos Se les darán diferentes características de un caso.</p> <p>b) Después pasaran a representarlo y entre cada equipo se les preguntara a los 3 restantes cuales son las causas y/o factores del caso que llevaron al sujeto X a esa situación (ideas irracionales)</p> <p>c) Al finalizar el coordinador dará una explicación de las diferentes causas y/o factores que llevan a los empleados a al estrés.</p>	60 minutos

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 4	Tema	Objetivo	Actividad 1	Tiempo
<p>Mapa conceptual</p>	<p>Inoculación del estrés</p>	<p>Que el empleado se reformule otras maneras para ser asertivo cuando se encuentre en situaciones estresantes dentro de su ámbito laboral.</p>	<p>a) Se les entrega una hoja y se les pedirá a cada uno de los participantes que escriban en la hoja que se les proporcione todo lo que ellos han sentido, pensado o hecho cuando escuchen la palabra estrés laboral.</p> <p>b) Formaran equipos de 4 o 5 personas y revisarán los mapas conceptuales que cada participante hizo y después realizaran otro mapa conceptual por equipo y se lo mostrarán a los demás participantes.</p> <p>c) Se les dirá que algunos puntos coinciden el estrés lo afrontan de manera diferente así que después de ver las diferentes maneras en que lo afrontan los demás y las diferentes técnicas que en el taller se les ha enseñado, pueden llevar a la práctica otras maneras de manejar su estrés en sus lugares de trabajo.</p> <p>d) Se les pedirá que comiencen a poner en práctica las diferentes habilidades (respiración, relajación muscular progresiva, TRE, inoculación del estrés), que se les ha enseñado hasta el momento.</p>	<p>50 minutos</p>

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 5	Tema	Objetivo	Actividad 1	Tiempo
<p>Detención del pensamiento</p>	<p>Detención del pensamiento</p>	<p>Que el empleado detenga sus pensamientos estresantes cuando aparece el estrés laboral.</p>	<p>a) Se les pedirá a todos los participantes que formen parejas y uno de ellos comenzara a pensar en todos esos momentos estresantes que tienen sus horas de trabajo.</p> <p>b) Después se les pedirá que lo comiencen a decirlo a su compañer@ todos y cada uno de los pensamientos que les genere estrés.</p> <p>c) A los otros participantes se les pedirá que cuando su compañero vaya a la mitad (aproximadamente) ellos les gritaran ¡ALTO! y ellos tendrán que detenerse y los pensamientos cesarán.</p> <p>d) Hará lo mismo el compañero que antes había escuchado.</p> <p>e) Volverán a realizar la actividad 3 veces más.</p> <p>f) Al final de la actividad se les dirá que esos pensamientos se irán eliminando al paso del tiempo si lo realizan seguido.</p>	<p>50 minutos</p>

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 6	Tema	Objetivo	Actividad 1	Tiempo
Lectura de casos	Entrenamiento asertivo	Que el empleado identifique y transforme algunas de sus ideas acerca del estrés.	<p>a) Se leerá varios casos de situaciones que podrían generar estrés.</p> <p>b) Después darán su opinión asertiva y si no discutir acerca de que otra respuesta podrían dar ante tal situación.</p>	30 minutos
Sesión 6	Tema	Objetivo	Actividad 2	Tiempo
Ejercicios de Relajación Progresiva	Ejercicios de Relajación Progresiva	Que el empleado experimente una situación de agrado en su ambiente laboral.	<p>a) Se les pedirá que de la manera más cómoda en la silla y hagan los ejercicios lentamente para poder relajar y aliviar la tensión acumulada.</p> <p>b) Se deberá revisar el protocolo del instructor.</p>	20 minutos

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 7	Tema	Objetivo	Actividad 1	Tiempo
Solución de problemas	Lluvia de ideas para diferentes situaciones estresantes	Que el empleado aplique sus propias habilidades para poder solucionar factores estresantes en su ámbito laboral.	<p>a) Se les dirá que escriban todas las soluciones que crean cuando escuchen las siguientes palabras: desempleo, jubilación, horas extras, cambio de empleo, acoso laboral.</p> <p>b) Se les pedirá que hagan equipos de 5 personas y que lean sus respuestas, sin criticar ni juzgar a los demás y a partir de eso sacaran una solución por equipo acerca de cada punto.</p> <p>c) Las leerán ante el grupo y así se darán cuenta de que existe diferentes soluciones para una misma situación la cual puede generar estrés.</p>	45 minutos

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 7	Tema	Objetivo	Actividad 2	Tiempo
Respiración	Ejercicios de respiración	Que el empleado experimente una situación de agrado en su ambiente laboral.	<p>a) Se les pedirá que se sienten de la manera más cómoda en la silla.</p> <p>b) Después se les pedirá que inhale lenta y profundamente durante 4 seg., mientras cuenta del 1 al 4, y sus pulmones se llenarán.</p> <p>c) Se les pedirá que exhale lentamente durante 4 seg., mientras cuenta del 1 al 4 e intentaran sacar más aire que el que metieron.</p> <p>d) Se repetirá el ejercicio 4 veces más.</p>	15 minutos

TALLER PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL

Sesión 8	Tema	Objetivo	Actividad 1	Tiempo
	Collage	Recopilar la información vista del taller	<p>a) En equipo de 5 personas realizaran un collage, señalando todo lo visto en el taller.</p> <p>b) Al terminar el collage, un integrante del equipo pasara a explicar su collage al resto del grupo.</p>	30 minutos
Sesión 8	Tema	Objetivo	Actividad 2	Tiempo
Relajación Progresiva	Ejercicios de Relajación Progresiva	Que el empleado experimente una situación de agrado en su ambiente laboral.	<p>a) Se les pedirá que de la manera más cómoda en la silla y que cierren los ojos.</p> <p>b) Se deberá revisar el protocolo del instructor.</p>	20 minutos
Sesión 8	Tema	Objetivo	Actividad 3	Tiempo
Clausura del taller	Cierre del taller		<p>a) El coordinador le dará las gracias por su asistencia y su participación al taller.</p>	10 minutos

Conclusiones

El hablar de estrés es hablar de un tema bastante conocido pero poco estudiado en México; ya que a algunas de las compañías lo que más les importa es la producción (cuánto ganan al año, cuánto venden o compran, etc.), que la salud física, y psicológica de cada uno de sus empleados, de aquí surge la idea de investigar más sobre este tema y de cómo manejarlo (en el caso que este presente), otra es la propuesta de un taller el cual está armado mediante los siguientes lineamientos por los tres elementos que tiene la propuesta en el perfil del egresado en la FES - Zaragoza que son:

- a) Saber teórico, referente a las teorías, leyes, principios, procesos psicológicos, premisas histórico/filosófico de la disciplina y de disciplinas afines.
- b) Saber metodológico¹, comprende la capacidad para llevar a cabo procedimientos y operaciones encaminadas a elaborar teorías, validar y confiabilizar procedimientos. Implica para aplicar los conocimientos disciplinares al desarrollo de habilidades relacionadas con el investigar, evaluar, tomar decisiones, prevenir e intervenir en diferentes escenarios (públicos o privados) y en diferentes áreas de la psicología.
- c) Saber valorativo, comprende el proceder ético profesional y las actitudes que se relacionan con la predisposición y motivación para el autoaprendizaje (querer y hacer) y el saber convivir, referente a los valores asociados con la capacidad para establecer y desarrollar relaciones sociales (Perfil del egresado, 2007).

La FES – Zaragoza brinda a los egresados las habilidades y aprendizajes para la elaboración de talleres como por ejemplo:

1. Habilidad para enfrentar problemas en un ambiente de incertidumbre y complejidad.

¹ Si bien es cierto que el plan de estudios vigente de FES – Zaragoza contempla procedimientos para evaluar y tratar trastornos asociados al estrés, se considera que los últimos años son escasos los profesores que enseñan y motivan a sus alumnos en las actividades de servicio (6to. y 7mo. semestre), lo cual ha derivado en que dichos procedimientos, técnicas son de vital importancia cuando se propone un taller como el presente. De esta manera se considera que no se abandona las propuestas de nuestro plan de estudios vigente, que esto no ha dependido de los usos y costumbres de los profesores que imparten las asignaturas vinculadas al tema del estrés.

2. Habilidad de aprendizaje grupal.
3. Independencia para el trabajo intelectual.
4. Habilidad para innovar y generar escenarios alternativos de participación profesional.
5. Habilidad para desarrollar funciones de planeación y dirección.
6. Conocimiento de los aspectos filosóficos, epistemológicos e históricos de la psicología como ciencia, disciplina y profesión.
7. Conocimiento teórico – metodológico de la psicología como ciencia, disciplina y profesión.
8. Comprensión de aspectos centrales del contexto histórico, económico, social y político de México, relacionados con la explicación de fenómenos psicológicos.
9. Capacidad para la investigación de los problemas sociales desde la perspectiva científica de la psicología.
10. Habilidad para la detección de situaciones que requieren de intervención e investigación psicológica.
11. Habilidad para intervenir con fines de prevención, orientación, rehabilitación y promoción en el campo de la psicología.
12. Capacidad para participar en la prevención y solución de situaciones y problemáticas sociales mediante equipos multidisciplinarios.
13. Actitud de respeto y tolerancia hacia la pluralidad del conocimiento psicológico.
14. Disposición para el trabajo e interacción con profesionales de otras disciplinas (Perfil del egresado, 2007).

Y con esto se podría enfocar al punto del tipo de paradigma utilizado de la psicología cognitiva y en el enfoque cognitivo – conductual y que su eficacia clínica es más aceptada para el manejo y/o prevención del estrés laboral ya que este tipo de intervenciones son activas y de tiempo limitado y lograr los cambios de conducta más rápido.

Lo que se busca es manejar o prevenir el estrés laboral en los trabajadores de nivel de mandos medios, ya que en una organización este tipo de empleado la mayoría de las veces es doble el estrés, ya que en este nivel tienen presión

de mando de varios empleados y de las exigencias de los directivos ya que estos trabajadores son aquellos que tienen trastornos físicos y psicológicos y esto lleva al despido, jubilación anticipada, baja productividad, insatisfacción laboral, clima laboral tenso, rotación laboral periódica, pérdidas de la producción y/o la quiebra de la empresa.

Además de que este taller estaría enfocado tanto a empresas privadas o instituciones públicas; las cuales estén interesadas en la salud física y psicológica de sus empleados.

Es alarmante que en México no existan estadísticas acerca del estrés laboral la única información que existe es la que da la Subsecretaría de Empleo y Política Laboral bajo la responsabilidad de la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS, 2007), dice: “Hasta ahora no ha sido posible volver a obtener información sobre riesgos de trabajo del ISSSTE, del IMSS y de PEMEX, debido a las restricciones legales para intercambiar datos nominativos. Ello no obstante que se incorporó a las primeras dos instituciones al seno del Comité Técnico Sectorial de Estadísticas del Trabajo y Previsión Social, para encontrar mecanismos de cooperación interinstitucional y poder intercambiar datos por empresa”, por lo que eso significa ha habido tantas enfermedades, accidentes y/o trastornos (incluidos los ocasionados por el estrés laboral) que no les importa a algunas de las empresas (sean públicas o privadas) la salud física y psicológica de sus empleados.

Con lo que respecta al ámbito de la psicología y que es lo que se puede realizar o tomar varias medidas tanto para manejar como prevenir el estrés laboral aunque todo esto podría depender del giro de la empresa o institución, presupuesto otorgado, etc.; y de cómo es la manera de tratarlo de cada empresa; sería:

a. La propuesta de taller que se presenta en esta tesina².

² El juicio de valor bueno y malo no aplica por que es una propuesta de taller, aunque no cubra con todos los aspectos del estrés en los empleados, podría ser parte de nuevos aprendizajes y una educación para la salud del empleado.

- b. Trabajar de manera multidisciplinaria (psicólogos, médicos y enfermeras industriales) para el manejo y prevención del estrés laboral.
- c. Analizar las fuentes que generen estrés en la empresa o institución mediante la observación o entrevistas (gerentes, empleados, directivos, etc.).
- d. Capacitación para mejoras en las condiciones de trabajo.
- e. Capacitación en las empresas y/o instituciones sobre los aspectos generales del estrés laboral.
- f. Capacitación en las empresas y/o instituciones acerca del manejo de: tiempo, ocio, hábitos alimenticios, de trastornos de sueño, organización de empleo, etc.
- g. Capacitación en las empresas y/o instituciones acerca de las relaciones sociales y/o familiares dentro y fuera de la misma.
- h. Definir claramente las actividades y responsabilidades de los empleados.
- i. Intervenciones grupales con otro tipo de técnicas, enfoques o teorías psicológicas.
- j. Intervenciones individuales con otro tipo de técnicas, enfoques o teorías psicológicas.

Finalmente, y con respecto a las medidas sugeridas para las empresas, es necesario señalar que el plan de estudios vigente en la FES Zaragoza con respecto a estrés laboral es muy escaso ya que:

- a) En algunos de los grupos los profesores trabajan algunas de las técnicas cognitivas – conductuales.
- b) Con lo que respecta al estrés se ve de una manera muy general o los tipos de estrés, los síntomas que genera (psicosomáticas, cardiovasculares, laborales, familiares, etc.); no se ve a profundidad o que exista una sola clase para ello.
- c) El cerrar a una sección de 20 ó 25 alumnos por generación al programa de Psicología de la Salud que se imparte en la FES Zaragoza.

Por tal se sugiere, un mayor interés en el tema del manejo del estrés en general o del estrés laboral para un nuevo plan de estudios; otra sugerencia sería, el capacitar a los docentes acerca del tema del estrés y sobre su manejo

del mismo; la última sugerencia sería dar mayor cobertura al programa de Psicología de la Salud que se imparte en la FES Zaragoza.

ANEXOS

TABLA 1 Escala de Reajuste Social de Thomas Holmes y Richard Rahe, 1967

Factor Estresante	Valor
1. Muerte De La Pareja	100
2. Divorcio	60
3. Menopausia	60
4. Separación De La Pareja	60
5. Encarcelamiento	60
1. Muerte De Un Pariente Cercano	60
7. Enfermedad O Incapacidad	45
8. Matrimonio	45
9. El Empleo	45
10. Reconciliación De La Pareja	40
11. Retiro	40
12. Cambio De Salud En Pariente Cercano	40
13. Trabajar Mas De 40 Horas Por Semana	35
14. Embarazo	35
15. Problemas Sexuales	35
16. Llegada De Un Nuevo Miembro De La Familia	35
17. Cambio De Rol En El Trabajo	35
18. Cambio En El Estado Financiero	35
19. Muerte De Un Amigo (No Miembro De La Familia)	30
20. Cambio En El Numero De Discusiones Con La Pareja	30
21. Hipoteca O Préstamo Bancario	25
22. Problemas Con Hipoteca O Préstamo Bancario	25
23. Dormir Menos De 8 Horas	25
24. Cambio De Responsabilidades En El Trabajo	25
25. Problemas Con La Familia Política O Hijos	25
26. Logro Personal Sobresaliente	25
27. La Pareja Comienza O Deja De Trabajar	20
28. Comenzar O Terminar La Escuela	20
29. Cambios En Las Condiciones De Vida (Remodelación, Visitas Etc...)	20
30. Cambio En Hábitos Personales	20
31. Alergia Crónica	20
32. Problemas Con El Jefe	20
33. Cambio En El Horario O Condiciones De Trabajo	15
34. Cambio De Residencia	15
35. Síndrome Pre-Menstrual	15
36. Cambio De Escuela	15
37. Cambio De Actividad Religiosa	15
38. Cambio En Actividades Sociales	15
39. Préstamo Menor	10
40. Cambio En La Frecuencia De Reuniones Familiares	10
41. Vacaciones	10
42. Época De Vacaciones Navideñas	10
43. Infracción Menor De La Ley	10

Cuando se obtiene más de 300 puntos en un año, el riesgo de contraer una enfermedad se incrementa mucho. Una puntuación entre 150 y 299 reduce

el riesgo en un 30%. Menos de 150 puntos supone pocas probabilidades de enfermedad. Sin embargo, la enfermedad no es un resultado inevitable del cambio. Su personalidad y capacidad de afrontarlo determinan como reaccionan.

TABLA 2
Instrumentos de medida del estrés laboral

INSTRUMENTO	Variables Contextuales	Variables Individuales	Consecuencias del estrés laboral
SCOPE (Brengelmann, 1986).	~ Desencadenantes del estrés	~ Estrategias equivocadas Estrategias positivas	~ Reacciones comportamentales ~ Reacciones somáticas
Ways of Coping (Folkman y Lazarus, 1980, 1985)		~ Estrategias de afrontamiento	
COPE Inventory (Carver et al. 1989)		Estrategias de afrontamiento	
Inventario de Valoración y Afrontamiento (IVA) (Cano Vindel y Miguel-Tobal, 1992)		Valoración (3 tipos) de situación laboral estresante ~ Estrategias de afrontamiento (6 tipos)	
Cuestionario de Satisfacción Laboral. (Meliá y Peiró, 1989)	~ Supervisión Ambiente físico Prestaciones recibidas		
Cuestionario sobre el estrés en el lugar de trabajo. (Kompier y Levi, 1995)	Exigencias del trabajo. Condiciones de empleo ~ Apoyo del supervisor y de los compañeros	~ Facultades de decisión ~ Utilización de las capacitaciones.	
Escala de Apercepción del Estrés. (Fernández Seara, 1992)	Escala general de estrés Acontecimientos vitales ~ Estrés en ancianos ~ Estrés sociolaboral ~ Estrés en la conducción		

(Oros, 2006)

Material para las dinámicas:

Sesión 1

Dinámica 1. No se requiere material

Dinámica 2. No se requiere material

Dinámica 3. Material: hojas, lápices o plumas

Sesión 2

Dinámica 1. No se necesita material

Dinámica 2. Protocolo del instructor
Potter, B. (1991), *Estrés y rendimiento en el trabajo*, Trillas, México, pp. 45

Cara y garganta

Cara: haga movimientos con las pupilas, arrugue la nariz y trate de jalar su cara a un punto en el centro.

Frente: baje y suba las cejas.

Mejillas: mientras aprieta los dientes, jale las comisuras de los labios hacia las orejas.

Nariz y labio superior: con la boca apenas abierta, baje lentamente el labio superior hacia el labio inferior.

Boca: presione el lado derecho de su boca hacia los dientes y empújelo hacia el centro de la boca. Repita lo mismo con el lado izquierdo.

Labios y lengua: con los dientes ligeramente separados, apriete los labios y empuje la lengua hacia el paladar.

Barbilla: con los brazos cruzados, en el pecho, saque la barbilla lentamente, tan lejos como pueda hacerlo, hacia la izquierda. Repita la operación hacia el lado derecho.

Cuello: empuje la barbilla hacia el pecho, saque la barbilla lentamente, tan lejos como pueda hacerlo.

Brazos y manos

Mano y antebrazo: apriete el puño.

Bíceps: dobla el brazo hacia el codo y apriete el músculo.

Tronco

Hombros: trate de tocarse las orejas con los hombros.

Espalda: junte los omoplatos y saque el pecho.

Pecho: respire profundamente y retenga la inhalación durante algunos segundos.

Abdomen: métalo hacia la columna.

Parte baja del cuerpo

Glúteos: apretarlos y empujarlos hacia abajo.

Muslos: apretarlos los músculos de los muslos.

Pantorrillas: apunte los dedos de los pies hacia la cabeza.

Dedos de los pies: encójalos.

Sesión 3

Dinámica 1

Del caso 1 al 3 son del libro: Davis, K., Newstrom, J., (1991), *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*, Mc Graw Hill, México

Caso 1: Un representante de ventas, fue transferido a una ciudad después de permanecer 9 años en la ciudad anterior. De repente se encontró en una situación nueva y desconocida, con otras exigencias de personas y de trabajo. Se sentía frustrado, inquieto y abrumado por el trabajo. Tenía mucho que aprender en muy poco tiempo para ello. Tuvo problemas con 2 ó 3 de sus clientes, y en su casa era menos cooperativo.

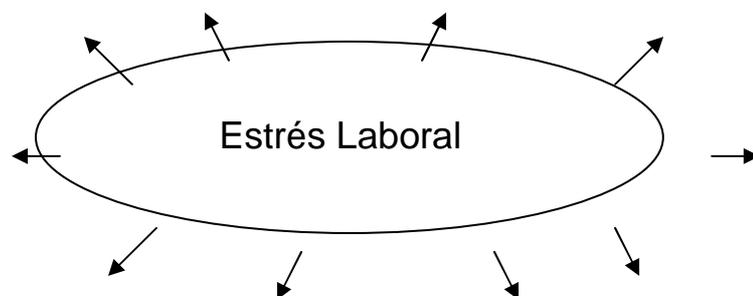
Caso 2: Un mecánico automotriz pensaba que estaba cumpliendo bien con sus obligaciones, pero no le dieron el aumento salarial que esperaba. Por esa época su esposa se divorcio de él. Y esto comenzó a generarle estrés y mal rendimiento en su empleo.

Caso 3: Una coordinadora en una planta de equipo electrónico y llevaba trabajando 3 años en esa empresa afrontaba situaciones de emergencia, conflictos, programas de producción rápida y presiones. Rara vez tenía suficiente autoridad para cumplir con su responsabilidad, por esa época, durante un examen médico de rutina descubrió que tenía hipertensión.

Caso 4: En una compañía de seguros el trabajo de una secretaria empezó a mostrar muchas deficiencias a causa de un conflicto con su supervisor y pidió cambio de área pero no se lo autorizaron así que los problemas siguieron incrementándose hasta esto comenzó a generarle estrés y mal rendimiento en su empleo.

Sesión 4

Dinámica 1. Hoja para marco conceptual



Sesión 5

Dinámica 1. No se requiere material

Sesión 6

Dinámica 1

Caso 1: Una maestra de escuela, a pesar de trabajar intensamente durante toda la semana, considera que no debería sentirse tan cansada el fin de semana y que necesita trabajar en algo útil ¿Tú qué opinas al respecto?

Caso 2: Un agente de ventas después de un día de trabajo muy pesado va camino a su casa y se detiene en un semáforo, un muchacho se acerca a su coche para limpiarle el parabrisas. El dice “¿Qué haces?, yo no te lo pedí maldito chamaco” ¿Tú qué contestarías?

Caso 3: Un empleado siente la necesidad de expresarle a su jefe su incorfomidad porque con relativa frecuencia este lo hace esperar mucho tiempo después de la hora fijada para discutir los proyectos a su cargo (esto le hace perder efectividad, porque podría ocuparse en actividades más útiles). El empleado piensa que si le señala la situación a su superior este a su vez creerá que no esta en la mejor disposición ante el trabajo, juzgándolo como incomprensivo y exigente. ¿Expresaría su molestia? Si No ¿Cómo?

Dinámica 2. Protocolo del instructor

Kirsta, A., (1986), *Superar el estrés: cómo relajarse y vivir positivamente*, Integral, Barcelona, pp. 104

El cansancio y la tensión se acumula en la parte posterior del cuello, y presiona a su vez los músculos más pequeños y las arterias del cuero cabelludo de las sienes, a partir de estos ejercicios se podría liberar esta tensión.

- a. Gira la cabeza lentamente en sentido de las manecillas del reloj, y luego en sentido contrario, 3 veces en cada dirección ladeándola con fuerza.
- b. Girar la cabeza y estirar el cuello alivianan la tensión acumulada. Practica estos ejercicios lo más lentamente que puedas, estirando el cuello todo lo posible. Así resultarán más eficaces. Si mueves la cabeza demasiado rápido cuando estés tenso, aumentará la rigidez y sentirás calambres y cosquilleos. Deja caer lentamente la cabeza hacia delante, hacia cada lado y hacia atrás, tanto como puedas, estirando los músculos del cuello, repítelo 10 veces.
- c. Volver la cabeza manteniéndola derecha, vuelve la cabeza de un lado a otro 10 veces lentamente, y luego 10 veces, un poco más rápido.
- d. Encoge ambos hombros simultáneamente, y luego de uno en uno. Levántalos todo lo que puedas y déjalos caer de golpe.

Sesión 7

Dinámica 1 Material: hojas blancas, lápices, plumas

Sesión 8

Dinámica 1 Material: Recortes de revistas, periódicos, etc., cartulinas, resistol, plumones

Dinámica 2 Protocolo del instructor

Kirsta, A., (1986), *Superar el estrés: cómo relajarse y vivir positivamente*, Integral, Barcelona, pp. 105

En la cara se encuentran muchos puntos de tensión frecuentemente vinculados con la rigidez del cuello y de la cabeza, por lo que estos ejercicios te ayudaran a relajar esos músculos.

- a. Para los ojos: cierra los ojos con fuerza, tensa los músculos alrededor de ellos, y mantén esta mueca durante 10 seg.; abre los ojos todo lo que puedas y relaja los músculos faciales mientras cuentas hasta 10.
- b. Para la mandíbula: con la boca abierta o cerrada desplaza la mandíbula suave pero firme de izquierda a derecha; repite este ejercicio 10 veces; deja caer la mandíbula inferior todo lo que puedas y abre la boca como si estuvieras gritando, alterna este ejercicio con el anterior.
- c. Para la cara: comienza con una expresión relajada, luego abre la boca todo lo que puedas, saca la lengua y como los ojos muy abiertos trata de ver la punta de la lengua dirigiendo la mirada hacia dentro; repite este ejercicio 10 veces.

Cuestionario Karasek

Consta de 35 ítems acerca de la percepción personal del ambiente laboral, cantidad de trabajo realizado, satisfacción con el trabajo, apoyo del supervisor y compañeros, entre otros; se mide en una escala tipo Likert de cuatro puntos que va de totalmente en desacuerdo a completamente de acuerdo.

Instrucciones: Estas cuestiones conciernen a su trabajo y a las relaciones de su entorno profesional. Marcar una sola de las casillas por ítem.

1. Mi trabajo necesita que aprenda cosas nuevas:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

2. Mi trabajo necesita un nivel elevado de cualificación:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

3. En mi trabajo debo ser creativo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

4. Mi trabajo consiste en hacer siempre lo mismo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

7. En el trabajo tengo la oportunidad de hacer cosas diferentes:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

9. En el trabajo tengo la posibilidad de desarrollar mis habilidades

personales:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

6. Mi trabajo me permite tomar decisiones de forma autónoma:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

5. Tengo libertad de decidir cómo hacer mi trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

8. Tengo influencia sobre cómo ocurren las cosas en mi trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

10. Mi trabajo exige ir muy deprisa:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

11. Mi trabajo exige trabajar con mucho esfuerzo mental:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

12. No se me pide hacer una cantidad excesiva de trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

13. Tengo suficiente tiempo para hacer mi trabajo:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

14. No recibo peticiones contradictorias de los demás:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

15. Mi trabajo me obliga a concentrarme durante largos periodos de tiempo:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

16. Mi tarea es a menudo interrumpida antes de haberla acabado y debo finalizarla más tarde:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

17. Mi trabajo es muy dinámico:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

18. A menudo me retraso en mi trabajo porque debo esperar al trabajo de los demás:

Totalmente en desacuerdo.

En desacuerdo.

De acuerdo.

Completamente de acuerdo.

19. Mi jefe se preocupa del bienestar de los trabajadores que están bajo su supervisión:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

20. Mi jefe presta atención a lo que digo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

21. Mi jefe tiene una actitud hostil o conflictiva hacia mí:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

22. Mi jefe facilita la realización del trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

23. Mi jefe consigue hacer trabajar a la gente unida:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

24. Las personas con las que trabajo están cualificadas para las tareas que efectúan:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

25.

Las personas con las que trabajo tienen actitudes hostiles hacia mí:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

26. Las personas con las que trabajo se interesan por mí:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

27. Las personas con las que trabajo son amigables:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

28. Las personas con las que trabajo se animan mutuamente a trabajar juntas:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

29. Las personas con las que trabajo facilitan la realización del trabajo:

- Totalmente en desacuerdo.
- En desacuerdo.
- De acuerdo.
- Completamente de acuerdo.

Tratamiento de los resultados

— **Control (dimensión decisional):** Contenido + decisiones.

$$CD = (1, 2, 3, 4, 7, 9) + (6, 5, 8).$$

— **Exigencias del trabajo:**

$$ET = 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 18.$$

Restar las cuestiones: 12 (cantidad excesiva), 13 (insuficiencia de tiempo), 14 (peticiones contradictorias).

— **Apoyo social:**

$$\text{Jerarquías} = 19, 20, 21, 22, 23.$$

Restar la pregunta 21.

$$\text{Compañeros} = 24, 25, 26, 27, 28, 29.$$

Restar la pregunta 26.

Cálculo: suma de las cuestiones

— **Dimensión decisional:** $1 + 2 + 3 + (5\ 4) + 7 + 9 + 6 + 5 + 8.$

— **Exigencias mentales:** $10 + 11 + (5\ 12) + (5\ 13) + (5\ 14) + 15 + 16 + 18.$

— **Apoyo social:** apoyo jerárquico + apoyo de compañeros:

$$19 + 20 + (5\ 21) + 22 + 23 + 24 + 35 + (5\ 26) + 27 + 28 + 29.$$

© Editorial Lex Nova, S.A.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Acevedo, M., (----), *Estrés y productividad, una mirada integradora*, recuperado el 10 noviembre de 2007 a las 10:30 hrs., <http://www.estrucplan.com.mx/articulos/verarticulo.asp?IDArticulo=574>
2. Aragón, L., Silva, A., (2002), *Evaluación psicológica en el área clínica*, Pax, México.
3. Barriga, L., Gómez, P., (2006), *Habilidades para la vida*, CIJ, México
4. Beck, J., (2000), *Terapia cognitiva*, Gédisa, Barcelona, España
5. Buendía, J.; Ramos, F., (2001), *Empleo, estrés y salud*, Pirámide, Madrid
6. Buendía, J., (1998), *Estrés Laboral y Salud*, Universidad de Murcia, España, XI Jornadas Internacionales sobre Psicología clínica y de la salud
7. Caballo, V., (1995), *Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta*, Siglo XXI, España
8. Caro, I., (1997), *Manual de psicoterapias cognitivas*, Paídos, México
9. Caro, I., (2003), *Psicoterapias cognitivas*, Paídos, México
10. Cautela, J., Upper, D., (1983), *Condicionamiento encubierto*, 2ª edición, Desclée de Brouwer, España
11. Davis, K., Newstrom, J., (1991), *El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional*, Mc Graw Hill, México
12. Davis, M. (1985), *Técnicas de autocontrol emocional*, Martínez roca, Barcelona, España
13. Dolan, S., García, S., Díez, M.; (2005), *Autoestima, estrés y trabajo*, Mc Graw Hill, España
14. El universal, (2007), *Estrés enemigo de las empresas*, El universal, México, recuperado el día, 25 de abril de 2008 a las 17:20 hrs., <http://www.losrecursoshumanos.com/estres-empresas.htm>
15. Ellis, A., (1989), *Práctica de la TRE*, Desclée de Brouwer, Bilbao
16. Emirick, F. (2000), *Cómo entender y alivia el estrés*, Tomo, México
17. García, J., (2005), *Técnicas de relajación*, México, recuperado el 12 de enero de 2007 a las 14:33 hrs. <http://www.cop.es/colegiados/M-00451/Tecnicas.html>
18. García, J. y Juan, Y., (2006), *Psiquiatría Laboral*, EdikaMed, Madrid
19. Goldfried, M., (1995), *De la terapia cognitivo – conductual a la psicoterapia de integración*, Desclée de Brouwer, España
20. Grasko, J., Jay, S., (1988), *Psicoterapias contemporáneas. Modelos y métodos*, 4ª edición, España
21. Gross, R., (1994), *Psicología. La ciencia de la mente y la conducta*, El manual moderno, México
22. Gutiérrez, N., *Estrés laboral*, El Universal, 11 de septiembre de 2006, México, recuperado el día 05 de mayo de 2008, www2.eluniversal.com.mx/pls/impreso/noticia.html?id_nota=142787&tabla=nacion
23. Hernández, R., Rodríguez, M., (2004), *Control y manejo del estrés con técnicas cognitivo – conductuales en profesores de primaria y secundaria*, Tesis de licenciatura, UNAM, México, D.F.
24. Kirsta, A., (1986), *Superar el estrés: cómo relajarse y vivir positivamente*, Integral, Barcelona.

25. Editorial Lex Nova, S.A., (1979), *Cuestionario de Karasek*, México, recuperado el día 04 de septiembre de 2008, en http://www.lexnova.es/Pub_In/Supuestos/supuesto93.htm
26. Mahoney, M., (1985), *Cognición y psicoterapia*, Paídos, México.
27. Martínez, J., (2004), *Estrés laboral: Guía para empresarios y empleados*, Prentice Hall, España.
28. Meichanbaum, D., y Jaremko, M., (1987), *Prevención y reducción del estrés*, Desclée de Brouwer, Bilbao
29. Merín, V. y Miguel, T., (1995), *El estrés laboral: bases teóricas y marco de intervención... Ansiedad y Estrés*, pp. 113-130
30. Moya, L., et al., (2005), *Respuesta psicofisiológica de estrés en una jornada laboral*, *Psicothema*, vol. 17 número 002, Universidad de Oviedo España.
31. Padilla, V., Peña, J., Arriaga, A., (2006), *Patrones de personalidad tipo A o B, estrés laboral y correlatos psicofisiológicos*, *Psicología y Salud*, Enero-Junio vol. 16, no. 001
32. Pedrero, F., *Sufren 5 de cada 10 empresarios o líderes de negocios de estrés*, *El Universal*, 11 de Junio de 2007, México, recuperado el día, 25 de abril de 2008 a las 17:00 hrs., <http://www.wisenewbusinessideas.info>
33. Peiró, J., y Salvador, A. (1993), *Control del estrés laboral*, Eudema, España
34. Perfil del egresado, (2007), Carrera de Psicología, FES-Zaragoza, UNAM, México.
35. Potter, B. (1991), *Estrés y rendimiento en el trabajo*, Trillas, México
36. Orlandini, A., (1999), *El estrés. Qué es y cómo evitarlo*, La ciencia para todos, México
37. Oros, L., Neifert, I. (2006), *Construcción y Validación de una Escala para evaluar Indicadores Físicos y Psicoemocionales de Estrés*, *Evaluar*, 6 (2006), 1 – 14, Laboratorio de Evaluación Psicológica y Educativa.
38. Ortega, J., (Enero 1999), *Estrés y trabajo*, MedSpain. La nueva revista de medicina y salud en Internet, IMSS, México, recuperado el 12 de enero de 2007 a las 15:50 hrs. http://medspain.com/n3_feb99/stress.htm
39. Reynoso, L., Seligson, I., (2005), *Psicología clínica de la salud. Un enfoque conductual*, El manual moderno, México.
40. Rimm, D. y Masters, J., (1974), *Terapia de la conducta. Técnicas y hallazgos empíricos*, Trillas, México.
41. Rodríguez, S., (1999), *Diccionario etimológico griego – latín del español*, Esfinge, México.
42. Sardiña, D., (Mayo 2004), *El estrés en el trabajo: el modelo de Karasek*, Hojas informativas de los psicólogos de las Palmas, no. 67 época II
43. Semerari, A., (2002), *Historia, teorías y técnicas de la psicoterapia cognitiva*, Paídos, México.
44. Sindicato de Enfermería de España (SATSE), (----), *Guía Para La Prevención Del Estrés Laboral*, recuperado el 10 noviembre de 2007 a las 10:00 hrs., http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm
45. Subsecretaría de Empleo y Política Laboral, (2007), *Estadísticas laborales en México*, STPS, México.
46. Taylor, S., (2006), *Psicología de la Salud*, Mc Graw Hill, México

47. Williams, S.; Cooper, L.; (2002), *Manejo del estrés en el trabajo*, Manual moderno, México.
48. Wolpe, J. (1979), *Táctica de la terapia de la conducta*, Trillas, México.



¹ Cungi Ch., (2004), *Cómo controlar el estrés*, Larousse, España, pp. 14, 29, 36, 62, 78, 92, 96, 111, 122