



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

División de Estudios Profesionales

Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés

TESIS PROFESIONAL
para obtener el título de
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

ANDREA LELO DE LARREA HERNÁNDEZ

DIRECTOR DE TESIS

Dra. Georgina Cárdenas López

REVISOR

Lic. Anabel de la Rosa Gómez



Ciudad Universitaria, México, Agosto 2011.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

*Para María Cecilia Hernández
Ávila y Luis Carlos Benjamín Lelo
de Larrea Robles, los dos seres
humanos más importantes de mi
vida y a quienes debo todo lo que
soy el día de hoy.*

Agradecimientos

Quiero expresar mi agradecimiento

A mi Directora de Tesis, la Dra. Georgina Cárdenas López por su generosidad al brindarme la oportunidad de recurrir a su capacidad y experiencia científica en un marco de confianza, empatía, afecto y amistad, fundamentales para la concreción de este trabajo.

A la Lic. Anabel de la Rosa Gómez, por sus valiosas sugerencias y acertados aportes durante el desarrollo de este trabajo

A la Lic. Laura Rico Suárez, por su apoyo constante, por su consejo desinteresado, su amistad y por impulsar mi motivación.

A Hugo Uriel Ortega Colín y Alejandro Hernández González por su colaboración en el desarrollo Web de este trabajo.

A la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal y al Centro de Atención del Secretario.

A la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México.

A mis compañeros de la Facultad de Psicología por todos los buenos momentos y especialmente a Miguel Ángel Morales y Nidia Mariel Reyes.

A mis padres por brindarme un hogar cálido y enseñarme que la perseverancia y el esfuerzo son el camino para lograr objetivos.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN.....	8
INTRODUCCION.....	10
CAPÍTULO I.....	13
1.1 ¿Qué es el estrés?.....	13
1.1.1 Estrés sistémico.....	13
1.1.2 Estrés psicológico.....	16
1.2 Afrontamiento.....	18
1.3 Vulnerabilidad.....	23
1.4 Burnout.....	24
1.5 El policía y operador telefónico de líneas de emergencia frente al estrés y el burnout.....	26
CAPÍTULO II.....	31
2.1 Piscoeducación preventiva.....	31
2.2 Aprendizaje significativo.....	32
2.3 Estrategias instruccionales.....	34
CAPÍTULO III.....	39
3.1 Tecnologías de la información y la comunicación y su aplicación a la educación.....	39
3.2. La informática en la educación.....	43
CAPÍTULO IV.....	45
4.1 Psicoeducación en manejo de estrés y educación a distancia y sus beneficios en el policía.....	45

MÉTODO	49
Objetivo general.....	49
Objetivos específicos.....	49
Pregunta de investigación y variables.....	49
Participante.....	50
Diseño de estudio.....	50
Escenario.....	51
Materiales.....	51
Instrumentos.....	52
Procedimiento.....	52
Etapa 1. Planeación.....	52
Etapa 2. Descripción y desarrollo de contenidos.....	55
Estructura de contenidos.....	56
Carta Descriptiva.....	58
Etapa 3. Desarrollo de evaluaciones y actividades de aprendizaje.....	61
Etapa 4. Diseño de la interface.....	62
Etapa 5. Programación.....	65
Etapa 6. Evaluación pre-test de conocimientos.....	65
Etapa 7. Aplicación piloto del curso en línea.....	65
Etapa 8. Evaluación post-test de conocimientos.....	66
Etapa 9. Evaluación de la usabilidad y la satisfacción.....	67
RESULTADOS	68
DISCUSION Y CONCLUSIONES	76

PERSPECTIVAS.....	80
REFERENCIAS.....	81
ANEXOS.....	94
Anexo 1. Marco Estructural de Contenido.....	94
<u>1. Módulo 1. Psicoeducación.....</u>	<u>94</u>
1.1. Entendiendo el estrés.....	94
1.1.1. Preguntas.....	95
1.2. Mecanismos detrás del estrés.....	96
1.2.1. Pelear o huir.....	96
1.2.2. Preguntas.....	98
1.3. Efectos del estrés en el desempeño.....	99
1.3.1. Preguntas.....	100
1.4. Equilibrio entre presión y desempeño.....	100
1.4.1. Preguntas.....	102
1.5. Efectos del estrés.....	103
1.5.1. Efectos del estrés en la conducta.....	103
1.5.2. Consecuencias psicoemocionales del estrés.....	103
1.5.3. Consecuencias físicas del estrés.....	104
1.5.4. Preguntas.....	105
1.6. Síndrome de “Burnout” / ”Quemado”.....	106
1.6.1 ¿Qué es el Burnout?.....	107
1.6.2 Síntomas del Burnout.....	108
1.6.3 Preguntas.....	109

2.	<u>Módulo 2. Reestructuración cognitiva</u>	110
2.1.	¿Cómo pensamos el estrés?.....	110
2.1.1.	Preguntas.....	111
2.2.	Identificando nuestras fuentes de estrés.....	113
2.3.	Pensamientos Irracionales o Reglas Tácitas.....	114
2.3.1.	Aceptar, Buscar, Reconocer, y Modificar.....	116
2.4.	Escala de Estrés.....	119
2.4.1.	Recomendaciones.....	119
3.	<u>Módulo 3. Estrategias de afrontamiento</u>	120
3.1.	Material del modulo.....	123
4.	<u>Módulo 4. Técnicas de reducción de estrés</u>	123
4.1.	¿Qué son las técnicas de reducción de estrés?.....	123
4.2.	Respiración Abdominal.....	124
4.2.1.	Material del Módulo.....	125
4.3.	Relajación Muscular.....	125
4.4.	Material del módulo.....	126
4.5.	Imaginería.....	126
4.5.1.	Material del modulo.....	128
5.	<u>Módulo 5. Uso de recursos sociales e institucionales</u>	128
5.1.	Buscando Ayuda.....	128
Anexo 2.	Escala de Estrés.....	130
Anexo 3.	Mapa Estructural del Diseño Web del Curso.....	136
Anexo 4.	Simbología de Mapa Estructural del Diseño Web del Curso.....	137

Anexo 5. Cuestionario de conocimientos.....	138
Anexo 6. Forma de retroalimentación del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés.....	146
Anexo 7. Cuestionario de evaluación del curso y su funcionalidad.....	148
Anexo 8. Cuestionario de evaluación del curso y su usabilidad.....	149
Anexo 9. Impresiones de Pantalla de Páginas del Curso.....	152

RESUMEN

Este trabajo de tesis se realizó con el fin de diseñar un curso piloto para cubrir las necesidades de capacitación en materia de *autocuidado frente al estrés* de los 55 elementos policiales (28 hombres y 27 mujeres) que laboran como operadores telefónicos de la línea de emergencia en el Centro de Atención del Secretario de la Secretaría Seguridad Pública del Distrito Federal (CAS SSP-DF). El objetivo fundamental de este trabajo es el de dotar a los elementos de herramientas teórico-prácticas básicas necesarias para combatir el estrés de la vida diaria y principalmente del que viven dentro del Call-center del CAS. Para el pilotaje de este proyecto, se trabajó con un participante perteneciente a la población objetivo para la evaluación práctica del curso en línea.

Para lograr el desarrollo de dicho curso se realizó una revisión teórica en materia de: estrés, burnout, la salud integral en relación al estrés, su impacto emocional y físico y las estrategias de afrontamiento frente al estrés. Dicha revisión se realizó desde el enfoque de la labor de operador telefónico en call-center de líneas de emergencia, así como de la labor como elemento policial. Así mismo dicho curso se diseñó en base a literatura de competencia básica del estrés y con el fin de desarrollar un sentido de autocuidado en los elementos policiales.

Por otro lado se realizó una revisión teórica de la psicoeducación preventiva, el aprendizaje significativo, las estrategias instruccionales, las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) aplicadas a la educación, psicoeducación en manejo de estrés y educación a distancia, para el desarrollo estructural y web del curso.

Una vez que se construyó el curso se tomó a un participante de la población objetivo mencionada y se le aplicó un cuestionario de conocimientos en materia del contenido presentado en el curso de manera previa (pre-test) a la exposición del mismo. Una vez que el participante hubo completado satisfactoriamente el curso, se le volvió a evaluar en materia de conocimientos (post-test).

Asimismo se le presentó con un cuestionario de valoración de la plataforma web del curso para evaluar su usabilidad, un cuestionario de satisfacción del usuario y un cuestionario para evaluar la funcionalidad del curso.

Al realizar la evaluación pre-test y post-test del participante perteneciente a la población objetivo, así como la evaluación de la funcionalidad, satisfacción y usabilidad del curso, se obtuvieron resultados satisfactorias que permiten la aplicación del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés al resto de la población objetivo. A través de las formas de evaluación empleadas se han logrado identificar elementos del curso que necesitan ser mejorados. Los rubros identificados son el incremento de autoevaluaciones, elementos de ayuda, integración de los objetivos a la página web y la inclusión de un mapa de sitio.

INTRODUCCIÓN

Dentro del Centro de Atención del Secretario (CAS) de Seguridad Pública del Distrito Federal (SSP-DF) existe una línea de emergencia y de demandas ciudadanas atendidas por elementos policiales de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal. Dichos elementos únicamente recibieron una capacitación incompleta y la mayoría nunca ha estado en trabajo de campo. La mayoría de los integrantes de este grupo tienen un nivel escolar de secundaria y, algunos de preparatoria.

Los turnos que se llevan a cabo en el Centro son 4: dos matutinos y dos en velada, donde cada uno de ellos tiene una duración de 12 por 36 horas. Para situarnos un poco en contexto esto son 12 horas, sentado frente a una computadora (únicamente habilitada para el registro de las demandas) y con un teléfono recibiendo cada una de las quejas ciudadanas, principalmente en materia de seguridad, pero también de muchísimos otros rubros: animales sueltos, árboles caídos, sistema de agua, sistema eléctrico, problemas entre vecinos, violencia familiar, robos, problemas psicológicos, accidentes de todo tipo, bacheo, anomalías urbanas, abuso de autoridad etc. Como cualquier habitante del Distrito Federal, sabemos que estas “quejas” no se emiten ni de la forma más calmada, clara, respetuosa o amigable, sino todo lo contrario, pues quien llama regularmente está molesto y lo expresa activamente. Al final de las doce horas de turno cada elemento carga con esta experiencia laboral a casa. Aunado a las condiciones de trabajo a las que se enfrentan, experimentan lo que cualquier otro ciudadano en la ciudad, tráfico, transporte público, problemas en relaciones interpersonales, problemas económicos, problemas familiares, etc.

Este es el perfil de quienes trabajan en el Centro de Atención del Secretario y de quienes la ciudadanía espera un desempeño impecable. No es sorpresa que desde hace unos meses varios de los elementos hayan buscado apoyo del personal de psicología del Centro.

Muchos de ellos presentan síntomas de somatización grave y hasta signos depresivos. Después de entrevistarme con la mayoría de quienes integran el Centro he logrado identificar la principal causa de su malestar. No conocen como lidiar con el estrés, ni cómo usarlo en ventaja de sí mismos. Incluso no logran identificarlo. El único indicativo para ellos, es la presencia de un malestar físico y de un desgaste emocional que los coloca en riesgo de padecer un síndrome de burnout. Las estrategias de afrontamiento que emplean resultan poco adaptativas y repetitivas manteniéndolos en un ciclo que deteriora paulatinamente su salud.

La literatura sobre el estrés y los métodos para combatirlos son muy extensos, sin embargo lo que estas personas necesitan son métodos prácticos y un entendimiento simple y general de lo que les sucede. Necesitan aprender como potenciar sus capacidades sin poner en riesgo su salud y sobre todo no padecer su trabajo. Les es necesario hacerse de herramientas que les permitan realizar bien su trabajo sin deteriorar su salud mental intentando sobrevivirlo. Lo que este curso pretende hacer es precisamente esto.

Ahora, ¿Por qué en línea? Bueno dado su falta de capacitación antes de ingresar al Centro, se han hecho diferentes intentos por parte del personal psicológico presencial del Centro de realizar cursos de capacitación en materia de desempeño, canalización de llamadas, atención al cliente, etc. Sin embargo muchos de estos han resultado imposibles de aplicar. Esto se debe a que no se cuenta con el espacio ni los materiales necesarios, así mismo, resulta imposible privar al Call-center del CAS de su personal por una o más horas. Por último contar con los instructores necesarios ha sido también una limitante, sobre todo para aquellos elementos que cubren el turno de la velada.

Hoy en día las Tecnologías de la Información y de la Comunicación (TIC) nos brindan la capacidad de abordar los problemas de capacitación que se presentan en el Centro de Atención del Secretario de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

Así como las TIC's están presentes en todos los cambios que sufre nuestra vida diaria en función de cómo nos relacionamos, cómo nos divertimos y cómo aprendemos, nos permiten también la oportunidad de un cambio en la capacitación de los elementos de seguridad. Mediante un diseño instruccional adecuado, este proyecto puede resultar en el primero de muchos modelos de educación a distancia de capacitación para elementos policiales en la SSP-DF, ya sean psicoeducativos o en cualquier otro aspecto en los que se requiera una capacitación económica de cualquier tipo de recursos. Es por ello que este proyecto busca lograr un aprendizaje significativo en los elementos para que puedan desarrollar una competencia básica en el cuidado de su salud.

CAPITULO 1

1.1 ¿Qué es el Estrés?

1.1.1 Estrés sistémico

En las últimas cinco décadas el término estrés ha ido ganando popularidad en las ciencias de la salud y del comportamiento. El término estrés data desde el siglo catorce y se utilizaba para referirse a adversidad, aflicción o dificultades (Lumsden, 1981). A finales del siglo diecisiete Hooke utilizó el término estrés en el contexto de las ciencias físicas aunque el término no comenzó a utilizarse de manera sistemática hasta finales del siglo 19. Se definía como “carga” a la presión exterior y a “estrés” como la presión interior (citado en Hinkle, 1973; 1977).

Posteriormente en 1932 Walter Cannon en materia de psicología de la emoción consideró al estrés como una alteración de la homeostasis en condiciones de frío, falta de oxígeno, bajos niveles de glucosa en la sangre, etc. Cuatro años más tarde Hans Selye ya utilizaba el término estrés en un sentido técnico para hacer referencia a un cúmulo coordinado de defensas corporales en contra de un estímulo aversivo (incluyendo amenazas de carácter psicológico) Selye señala que el estrés no es una demanda ambiental, sino una serie de reacciones y procesos psicológicos universales que se crean a partir de dicha demanda. A la demanda ambiental que dispara una respuesta de estrés Selye la llama estresor.

Así pues Selye, a raíz del concepto de Cannon de estrés, condujo una serie de estudios en modelos animales para observar efectos de estímulos o eventos aversivos como son calor, frío, agentes tóxicos etc. Selye observó que si dichos estímulos eran aplicados durante el periodo de tiempo y con la intensidad suficiente, se presentaban efectos similares, es decir, estos no eran específicos al estímulo aplicado. Dichos efectos se manifestaban en cambios corporales no específicos.

De acuerdo con Selye estos cambios corporales no específicos constituyen un patrón de respuestas específico de estrés sistémico. Así pues Selye define el estrés como un “estado manifestado por un síndrome que consiste de todos los cambios no específicos inducidos en un sistema biológico” (Selye, 1976).

Este patrón de respuesta estereotípico llamado Síndrome General de Adaptación (SGA) por Selye consta de tres etapas: 1) Una *reacción de alarma* se desata en una fase inicial donde el organismo es expuesto al estresor como estímulo nuevo y se rompe el equilibrio lanzando al organismo a un estado alto de alerta mediante una excitación autonómica, un incremento en la segregación de adrenalina y ulceraciones gastrointestinales. Posteriormente se disparan un incremento en la actividad adrenocortical del organismo. 2) Si el estímulo aversivo continua, el organismo entra en un estado de *resistencia*. En esta etapa, los síntomas de alarma desaparecen, lo cual aparentemente indican una adaptación al estresor. Sin embargo mientras la resistencia al estímulo aversivo aumenta, la resistencia a otros estresores disminuye. 3) Si el estímulo nocivo persiste, la resistencia del organismo se agota y da lugar a la una etapa de *agotamiento*. La capacidad del organismo de adaptarse al estresor se ve agotada y los síntomas de la primera etapa reaparecen, sin embargo la resistencia ya no es posible. Se observa un daño de tejido importante y si el estímulo persiste, el organismo muere.

El concepto que plantearon Cannon y Selye del estrés como una reacción corporal a demandas ambientales fue también acuñado por Wolf quien describió el estrés como una reacción de un organismo disparada por las demandas ambientales y los estímulos o circunstancias aversivas; un estado dinámico interno del organismo teniendo como fin la adaptación (Wolff, 1953; Hinkle, 1977). La función adaptativa planteada por Wolf y los procesos psicológicos de Selye proponen al estrés como un proceso activo donde el cuerpo lucha por mantener o recuperar un estado de equilibrio u homeostasis. Los recursos que emplea el organismo en busca de esta adaptación se conoce como afrontamiento. Hablaremos más acerca del afrontamiento más adelante.

El trabajo y aportaciones de Selye desencadenaron toda una ola de nuevas investigaciones en relación al estrés, sin embargo el concepto de Selye como una reacción a una multitud de diferentes eventos, permitió que el término general estrés empezara a confundirse con términos como ansiedad, amenaza, conflicto, etc. (Engel, 1985). Fue entonces que Mason (1971; 1975) observó que los estresores establecidos por Selye como efectivos llevaban un significado emocional común: dichos estímulos eran nuevos y extraños para el animal. Así pues el estado del animal podía ser descrito de forma específica en términos de incertidumbre y falta de control. Consecuentemente, las repuestas hormonales del SGA eran desencadenadas por un impacto emocional específico resultado de los estímulos aversivo y no por estímulos inespecíficos en sí.

Dadas estas observaciones, Mason (1975) demostró que en experimentos donde la incertidumbre era eliminada, no se presentaba el SGA. Esta primera observación llevo a un segundo argumento en contra de la teoría de Selye: a diferencia del estrés psicológico investigado por Selye, el estrés que experimentan los seres humanos es casi siempre resultado de una mediación cognitiva (Arnold, 1960; Janis, 1958; Lazarus, 1966; 1974). Dichos mecanismo cognitivos no son explorados por Selye, los cuales pueden explicar la *transformación cognitiva* de eventos aversivos “objetivos” en la experiencia subjetiva del estrés. Así mismo Selye no toma en consideración los *mecanismos de afrontamiento* como mediadores de la relación entre estrés y resolución.

Una derivación de la aproximación sistémica es la hipótesis influencial de Holmes y Rahe (1967). Esta hipótesis se basa en el trabajo de Selye y establece que cambios en los hábitos, y no las amenazas o el significado de eventos críticos, tienen un papel importante en el desarrollo de una enfermedad como sería el estrés crónico. Holmes y Rahe asumieron que eventos de vida críticos, sin importar su cualidad (negativa o positiva) específica, estimula un cambio que demanda una adaptación por parte del organismo.

1.1.2 Estrés psicológico

En términos de las teorías de estrés psicológico, existen dos conceptos centrales: valoración y afrontamiento. La valoración se refiere al significado que le asigna un individuo a un evento o estímulo, para su propio bienestar. El afrontamiento son los esfuerzos del individuo en pensamiento y acción para manejar las demandas específicas del evento o estímulo (Lazarus, 1993).

Desde 1966 la teoría de Lazarus sufrió grandes cambios hasta llegar a su última versión en 1991. En esta establece que el estrés es un concepto relativo, siendo que no es definido por un tipo específico de estímulo ni por un patrón específico de reacciones psicológicas, conductuales o subjetivas. Por otro lado el estrés es la relación o transacción entre individuos y ambiente. El estrés psicológico se refiere a la relación del individuo con el ambiente que es valora como significativa para su propio bienestar y el cual demanda o supera los recursos de afrontamiento que tiene disponibles (Lazarus & Folkman, 1986).

El concepto de valoración (Arnold, 1960) en materia de estrés (Lazarus & Launier, 1978) se basa en la idea de que el procesamiento emocional (incluido el estrés) es dependiente en la expectativa actual que una persona manifiesta en relación con el significado y el resultado de un evento específico. Este concepto es necesario para explicar las diferencias individuales en cualidad, intensidad y duración de la emoción derivada de ambientes que son objetivamente iguales para distintos individuos.

A partir de su concepción de emoción y adaptación en relación al estrés, Lazarus distinguió dos formas básicas de valoración: básica y secundaria (Lazarus, 1991; 1993; 1966). Estas formas de valoración difieren en las fuentes de información. La valoración primaria evalúa si el estímulo es relevante para el bienestar del individuo así como sus consecuencias, mientras que la valoración secundaria evalúa los recursos de afrontamiento de los cuales dispone el individuo para eliminar o reducir las consecuencias aversivas del evento.

En la valoración primaria el evento puede clasificarse como irrelevante, positivo o estresante. Cuando un evento no lleva ninguna implicación para el bienestar de la persona, este cae en la categoría de irrelevante. La persona no tiene ningún interés del posible resultado, lo cual es otra forma de decir que no tiene un valor. No existe la posibilidad de perder o ganar nada en dicho evento. Cuando la situación es relevante para el bienestar de la persona de forma negativa, se debe tomar acción para manejar la situación.

La valoración secundaria es crucial para que se disparen los mecanismos de estrés ya que el resultado de una situación depende tanto de que se puede hacer al respecto, como de las consecuencias que tiene la situación en el bienestar de la persona. La valoración secundaria es un proceso evaluativo complejo que evalúa que opciones están disponibles, la probabilidad de que una opción dada logre algún resultado y la probabilidad de que el individuo pueda aplicar una estrategia o conjunto de estrategias específicas efectivamente (Lazarus & Folkman, 1984).

A partir de estas dos valoraciones se obtiene el potencial de afrontamiento. *El potencial de afrontamiento* se refiere a la valoración de los prospectos para generar cierta conducta o proceso cognitivo para influenciar positivamente un evento personalmente relevante.

Patrones específicos de valoraciones primarias y secundarias llevan a diferentes tipos de estrés. Lazarus y Folkman describen tres: daño, amenaza y desafío. El *Daño* se refiere a la pérdida o daño psicológico que ya ha ocurrido. *La Amenaza* es la anticipación del daño que puede ser inminente. *El Desafío* resulta de las demandas ante las cuales una persona se siente capaz y segura de poder manejar.

1.2 Afrontamiento

Lazarus & Folkman definen el afrontamiento como los esfuerzos cognitivos y conductuales empleados para manejar, tolerar o reducir las demandas externas o internas y los conflictos entre estas (Lazarus & Folkman, 1986). Por otro lado Fleishman (1984) lo define como las respuestas cognitivas o conductuales para reducir o eliminar el distrés psicológico o las condiciones estresantes.

Las acciones de afrontamiento no se clasifican en función de sus efectos, sino de acuerdo a ciertas características del proceso de afrontamiento o en función del estresor. En la mayoría de los casos, el afrontamiento consiste de diferentes acciones organizadas secuencialmente formando un episodio de afrontamiento. En este sentido, el afrontamiento generalmente se caracteriza por diferentes secuencias de acción y por lo tanto de una interconexión entre episodios de afrontamiento.

Las acciones de afrontamiento pueden distinguirse por el enfoque de su objetivo en diferentes elementos del evento estresante (Lazarus & Folkman, 1984). Dichas acciones pueden tener como objetivo intentar cambiar la realidad de la interacción persona-ambiente que se encuentra detrás de las emociones negativas o del estrés en sí. Estas acciones son llamadas afrontamiento enfocado en el problema o de aproximación. Por otro lado las acciones de afrontamiento pueden estar dirigidas a elementos internos e intentar reducir el estado emocional negativo o cambiar la valoración de la situación demandante. A estas acciones de afrontamiento se les llama afrontamiento enfocado en las emociones o afrontamiento por evitación (Lazarus & Folkman, 1984; Moos & Schaefer, 1993; Mikulic, 1998).

La gama de estrategias de afrontamiento es ampliamente variada y tienen una relación directa con la adaptación de un individuo en situaciones altamente estresantes (Aldwin & Revenson, 1987; Carver et al., 1989; Lazarus & Folkman, 1986; Moos, 1986).

Toda situación estresante resulta en primera instancia negativa, sin embargo esta representa también una oportunidad de cambio y desarrollo personal mediante el uso adecuado de estrategias de afrontamiento efectivas para alcanzar una adaptación satisfactoria (Lazarus & Folkman, 1986).

Además de las características del proceso de afrontamiento, las estrategias se describen también en función del evento estresante y la severidad de éste (Holmes & Rahe, 1967; Dohrenwend, Krasnoff, Askenasy & Dohrenwend, 1978). Si el individuo experimenta un alto número de eventos estresantes o situaciones de estrés crónico, despliega un menor uso de la respuesta de afrontamiento por aproximación y más uso de la respuesta de afrontamiento por evitación (Fondacaro & Moos 1989).

Por otro lado en 1989 Carver describe tres tipos generales de estrategias de afrontamiento en los cuales clasifica quince estrategias de afrontamiento. Identifica las mismas que dos estrategias que Lazarus y Folkman (1984) y agrega una tercera:

- Afrontamiento centrado en el problema, donde el individuo realiza un afrontamiento activo mediante la planificación, supresión de actividades distractoras, refreno del afrontamiento y búsqueda de apoyo social.
- Afrontamiento centrado en la emoción, donde el individuo realiza un afrontamiento mediante la búsqueda de apoyo emocional y social, la reinterpretación positiva, la aceptación, el desahago y la religión.
- Evitación al afrontamiento, donde el individuo evita totalmente la situación, no en función del afrontamiento centrado en la emoción donde el individuo intenta reducir los efectos emocionales del evento estresor sino evitándolo por completo. El individuo realiza esta evitación mediante la negación, la desconexión conductual, la desconexión mental, el consumo de drogas y el humor (Carver, 1989).

Las quince estrategias de afrontamiento ante el estrés propuestas por Carver son las siguientes:

Afrontamiento activo: son todas aquellas acciones que realiza el individuo para intentar cambiar el evento estresante a fin de reducir sus efectos estresantes o resolverlo por completo. Este tipo de afrontamiento es la idea central en el afrontamiento centrado en el problema de Lazarus y Folkman (Lazarus & Folkman, 1984; Carver et al., 1989).

Planificación: se refiere a un afrontamiento de forma analítica, es decir, es la ideación de estrategias de acción y pasos a seguir para abordar el evento estresante de forma efectiva. En relación con la teoría de afrontamiento de Lazarus y Folkman la planificación sucede durante la valoración secundaria. Se hace una evaluación de los recursos disponibles y la mejor forma de emplearlos.

Búsqueda de Apoyo Social: se refiere a la búsqueda que hace el individuo ya sea por razones instrumentales o emocionales. El primero se refiere a un tipo de afrontamiento centrado en el problema según la teoría de Lazarus, donde el individuo busca consejo práctico, asistencia o información específicamente relacionado con las condiciones externas del evento estresante. Por otro lado la búsqueda de apoyo social emocional se refiere a un tipo de afrontamiento centrado en la emoción en la teoría de Lazarus, donde el individuo busca apoyo moral, simpatía y/o entendimiento.

Suspensión de Actividades Distractoras: donde el individuo pone otros proyectos, actividades o pensamientos, de lado, intentando evitar el distraerse con otros eventos de menor importancia. Permite al individuo emplear todos sus recursos disponibles en el evento estresante de mayor importancia.

Religión: son todas aquellas acciones que toma el individuo para disminuir el estrés del evento mediante actividades pasivas de carácter religioso como son la oración y los ritos religiosos que sirven de vehículo para una reinterpretación positiva del evento estresante.

Reinterpretación positiva: son todos aquellos aspectos de crecimiento personal que pueden resultar del evento estresante. El individuo realiza una reconstrucción cognitiva del evento en términos positivos.

Restricción del afrontamiento: se refiere a la espera que toma el individuo hasta que se presente una oportunidad apropiada, refrenando cualquier acción que pueda parecer prematura. Este es un tipo de afrontamiento activo en relación a que la conducta del individuo está centrada en manejar efectivamente el estresor. Sin embargo es también una estrategia pasiva ya que no hay una acción como tal.

Aceptación: engloba toda la actividad cognitiva que realiza el individuo para aceptar la realidad de un evento estresante, sus consecuencias y efectos, para poder buscar soluciones reales a este. La aceptación de un evento como real sucede en la valoración primaria mientras que la aceptación de la carencia de una estrategia adecuada sucede en la valoración secundaria del evento.

Desahogo: se refiere a todas aquellas respuestas emocionales desencadenadas a partir del evento estresor y su manifestación libre y contenida. Esta estrategia funge para exteriorizar la sensación de que el evento es perdurable o inmodificable. Dicho desahogo de ser contenido tiene un efecto alivante para el individuo, mientras que si este es descontrolado y extendido impide al individuo centrarse en la realidad del evento.

Negación: se refiere a las respuestas que en ocasiones surgen en la valoración primaria del suceso que lo evitan completamente. En ocasiones es útil es función que minimiza los efectos del estrés facilitando el afrontamiento, sin embargo, si las consecuencias del evento siguen afectando el bienestar del individuo aun cuando este lo niegue, resulta más dañino.

Desconexión conductual: es la reducción o anulación activa y consciente de todas las conductas y esfuerzos empleados por el individuo para manejar el estresor. Dicha desconexión conductual es realizada en función de canalizar las acciones del individuo a otras situaciones, eventos o metas ajenas al evento estresante y con las cuales este interfiere.

Desconexión mental: esta es una variante de la desconexión mental y de la negación. Como tal no hay una negación activa del evento, el individuo simplemente se limita a no traer al pensamiento el evento estresor y resguardándose en la fantasía y situaciones alejadas de la realidad como son el soñar despierto, el dormir, el crear explicaciones fantasiosas e incoherentes, la inmersión en la televisión o juegos. En ocasiones el tomar distancia y respiro de un evento estresante permite al individuo recuperar la objetividad para afrontar activamente el suceso, resultando así una estrategia adaptativa, sin embargo cuando esta estrategia no conduce a ninguna otra, resulta no adaptativa.

Consumo de drogas: esta estrategia de afrontamiento incluye todas las conductas adictivas de escape-evitación con el fin de disminuir química y físicamente los efectos estresantes del evento.

Humor: engloba el empleo del humor por parte del individuo para distraer y aminorar la seriedad del evento mediante una desdramatización. Dicha estrategia permite al individuo tomar distancia (Carver et al. 1989).

1.3 Vulnerabilidad

En el estudio del estrés psicológico y de la adaptación humana el concepto de vulnerabilidad es ampliamente utilizado. Vulnerabilidad se refiere a una deficiencia en los recursos con los que cuenta un individuo para afrontar un evento estresante, tornando a la persona psicológicamente vulnerable. En la valoración primaria, el individuo primeramente identifica la situación como importante y relevante. Al hacer una valoración secundaria de la situación, el individuo identifica que ninguna de sus opciones de afrontamiento son suficientes para enfrentar la situación dada. En el individuo, la vulnerabilidad es una susceptibilidad para reaccionar a una variedad de tipos de eventos con estrés psicológico definido por una serie de factores dependientes como son sus compromisos, sus creencias y sus recursos (Lazarus & Folkman, 1984).

Los compromisos de un individuo expresan todo aquello que es importante y tiene un significado para este. Así pues, determinan lo que está en juego en un evento estresante específico. Todo evento que conlleve un fuerte compromiso para la persona será evaluado de forma primaria como significativo en función de que el resultado puede dañar o amenazar las metas de la persona.

Por otro lado las creencias del individuo juegan también un papel importante en el sentimiento de vulnerabilidad que experimenta cuando se enfrenta a un evento estresante. Las creencias se forman de manera personal y de manera cultural. Son nociones preexistentes acerca de la realidad lo cual tiene una función en la percepción de la persona. En una valoración las creencias determinan la realidad del ambiente y forman el entendimiento de su significado. Así pues las creencias juegan también un papel importante en la manera en la que una persona evalúa lo que está sucediendo o está por suceder. Estas comúnmente funcionan en un nivel tácito por lo que en ocasiones es difícil medir su influencia en la evaluación primaria. Dentro de las teorías del estrés, la creencia de estar o no en control de la situación entra en función durante la valoración secundaria. Si el individuo cree que está en control de la situación, el grado de estrés es menor.

1.4 Burnout

El personal profesional que presta servicios humanos dedica un largo tiempo en interacciones cercanas con clientes o pacientes, donde su trabajo se centra completamente en las necesidades del cliente ya sean de carácter psicológico, social o físicos. En el trabajo del día a día quienes prestan estos servicios reciben una carga constante de sentimientos de enojo, vergüenza, miedo o desesperanza desarrollados por una capacidad empática. La resolución de los problemas o las necesidades de los clientes que requieren sus servicios comúnmente no tienen una resolución rápida, sencilla y/o obvia por lo que se suman sentimientos de incertidumbre y frustración cuando intentan resolver la situación. Los profesionales del servicio humano quienes comúnmente se ven obligados a trabajar en estas circunstancias desarrollan un estrés crónico que resulta emocionalmente desgastante y los coloca en riesgo de padecer el síndrome de burnout.

El concepto de burnout o “estar quemado” aparece por primera vez en 1974 como consecuencia de las observaciones del investigador Freudenberger de quienes trabajaban como voluntarios con él en una institución de cuidados alternativos de la salud. Freudeberger describió que después del año de trabajo en esta institución, los voluntarios experimentaban un cansancio emocional y se mostraban desmotivados y con una disminución de su compromiso laboral así como otros síntomas tanto físicos como psicológicos. Fue entonces cuando el investigador americano comenzó a estudiar la vulnerabilidad que presentaban los profesionales de la salud cuando se enfrentan a situaciones estresantes constantemente y describió el proceso que lleva a esta condición que él llamo burnout. En este proceso la dedicación, la consideración, la vocación, el compromiso laboral y el interés de los trabajadores, por los pacientes que tratan en el día a día, se ve agotado. Estas características agotadas se ven remplazadas por apatía y cinismo (Freudenberger, 1974).

Así mismo, en el campo de investigación de la psicología social, Maslach, se dedicó también a observar las estrategias de afrontamiento centrado en la emoción en ambientes de trabajo. Acuñó el término burnout inicialmente para hacer referencia a la identidad profesional y al comportamiento inadecuado que muestran los empleados en relación a sus profesiones orientadas al servicio humano (Cherniss, 1993; Leiter, 1991, 1992; Maslach & Jackson, 1979, 1981, 1982, 1984; Ortega & Lopez, 2004).

En esta perspectiva social y laboral Maslach y Jackson (1979) hacen una definición del síndrome de burnout o estar quemado como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y escasa realización personal que puede presentarse en individuos que presten servicios humanos. Conforme sus recursos personales se ven disminuidos, quienes prestan servicios de carácter humano pierden la capacidad de dar de sí mismo en un nivel psicológico. Es común que en el desarrollo del cinismo que se da en el burnout y la importante disminución en la calidad de servicio que brinda el profesional, tengan reacciones negativas hacia los clientes e incluso lleguen a pensar que aquellos a quienes brindan sus servicios, son merecedores de los males que los aquejan (Ryan, 1971; Wills, 1978).

Si el síndrome de burnout continua sin que el profesional cambie de ambiente o sin que sea atendido, este puede conducir al deterioro de la calidad del servicio que prestan, así entonces, afectar directamente su salud psicológica y física. La presencia de este síndrome se ve relacionado con la aparición de varios efectos del estrés incluidos el agotamiento físico, el insomnio, el incremento del uso de alcohol, drogas y problemas maritales, familiares y sociales (Maslach & Jackson, 1981).

La característica principal que define el tipo de profesionales en los que se presenta el síndrome de burnout es que la mayoría de las profesiones están orientadas al servicio humano aun cuando las ocupaciones son variadas.

Algunas de las profesiones donde comúnmente se observa el síndrome es en servicio sanitarios, profesores, abogados, oficiales de policía, psicoterapeutas, bomberos, despachadores de los servicios de emergencia, etc. (Buendía, 1998; Burke, 1994; Gil-Monte & Peiró, 1997; Leiter, 1991, 1992; Maslach & Jackson, 1979; Schaufeli, Bakker, Hoogduin, Schaap & Kadler, 2001).

El síndrome tiende a estar relacionado con factores laborales como la satisfacción laboral, la sobrecarga, el conflicto de roles, el abandono, el absentismo, la pérdida del sentimiento vocacional, etc. Así mismo está relacionado con variables personales como el locus de control, el neuroticismo, la rigidez y los patrones de conducta (Brotheridge & Grandey, 2002).

1.5 El policía y operador telefónico de líneas de emergencia frente al estrés y el burnout

La salud del elemento policial es un tema que ha sufrido grandes evoluciones con el tiempo así como la forma de considerar la salud en cualquier rubro laboral. Si bien la salud del personal de seguridad ha recibido mayor atención en materia de salud física sin abordar de forma integral la salud mental.

Conforme el tema de la salud mental ha ido ganando terreno poco a poco, se han realizado estudios para identificar los roles del estrés, estrategias de afrontamiento y estrategias de reducción de estrés, en el desempeño policial y de personal de atención de líneas de emergencia.

En 1986, un investigador de la Universidad de Pennsylvania en Estados Unidos realizó una investigación acerca de las estrategias de afrontamiento empleadas para reducir el estrés laboral que sufrían en el día a día elementos del departamento de policía. Los resultados de dicha investigación demostraron que, en su mayoría, los policías utilizan estrategias de afrontamiento al estrés no adaptativas afectando directamente su desempeño laboral (Moyer; 1986. He, Zhao & Archbold; 2002).

Asimismo, Jenkins y Rae estudiaron la importancia de identificar los patrones personales de estrategias de afrontamiento en despachadores de bomberos y policías, así como en operadores de la línea de emergencia estadounidense 911. Dichas estrategias influyen en la aparición o disminución de síntomas del estrés crónico (Jenkins & Rae, 1997; Briones, 2007). Las estrategias de afrontamiento que emplean los prestadores de servicios de emergencia pueden ser tanto a nivel emocional como conductual. Debido a la enorme carga emocional bajo la cual están los operadores de líneas de emergencia, si las emociones del ambiente laboral no se manejan adecuadamente pueden conducir al síndrome de burnout (Tracy & Tracy, 1998).

Los empleos de servicio tienen una enorme carga emocional laboral puesto que cada cliente con el que interactúan, supone un despliegue emocional. La carga emocional intensa mal manejada lleva a síntomas de burnout. Así pues los efectos de la disonancia emocional, organizacional y los estresores sociales conducen a altos niveles de agotamiento emocional, debido a la prolongada resistencia al estrés (Zimbardo et al., 2003; Seyle, 1959; 1980) así como despersonalización, todos estos, síntomas del burnout. (Holz et al., 2001). El agotamiento, característico del burnout, y el lograr identificarlo, tiene también efectos negativos importantes en el desempeño laboral de profesionales del Call-Center (Witt, Andrews & Carlson, 2003).

Aunado a la disonancia emocional, particularmente la necesidad de ocultar emociones negativas y fingir las positivas, el estrés social relacionado con los clientes o ciudadanos a quienes se les brinda el servicio, están asociados a profesiones del servicio humano. Principalmente el estrés social relacionado con clientes se desarrolla a partir del trato con clientes con demandas ambiguas o verbalmente agresivos (Dollard, Dormann, Boyd, Winefield & Winefield; 2003) por lo que el manejo emocional es de alta importancia para el manejo del estrés (Mann; 2004).

Fallas en el manejo correcto del estrés pueden influir en el desarrollo potencial de divorcios, conducta adictiva y pensamientos suicidas (Beehr, Johnson, Nieva; 2006). Es por ello que para mitigar los efectos del estrés organizacional en el rol de operadores de líneas de emergencia, un factor importantes es también el clima organizacional (Gurevich, Halpern, Brazeau, Defina, Schwartz. 2007).

Quienes se dedican a la seguridad experimentan estrés provocado por distintas fuentes, donde, contrario a lo que se pensaría comúnmente, el peligro ocupacional que representa su empleo, está dentro de los últimos estresores de un oficial de policía. Por otro lado algunas fuentes de estrés llamadas organizacionales como son, la identificación personal con la organización, cambios de turnos, turnos de largas horas, el ambiente de trabajo, preocupaciones personales y familiares, la cadena de mando y superiores y la pertenencia al gobierno, presentan un mayor impacto como fuentes de estrés (Crank, Caldero, 1991). Es por ello que para mitigar los efectos del estrés organizacional en el rol de operadores de líneas de emergencia y elementos policiales, un factor importantes es también el clima organizacional (Gurevich, Halpern, Brazeau, Defina, Schwartz. 2007).

Uno de los eventos más determinantes para los prestadores de servicios de emergencia fue el ataque al World Trade Center en Estados Unidos. Este desastre llevó la atención de los investigadores Hammond y Brooks a la salud de elementos de salud, empleados de la salud pre-hospitalaria y operadores de la línea de emergencia norteamericana 911. Se identificó que esta población es altamente susceptible a sufrir consecuencias psicológicas relacionadas al estrés del ambiente laboral en el que se desempeñan, así como del constante contacto con clientes en situaciones emergentes (2001).

Por lo mencionado anteriormente, resulta evidente que el personal que nos brinda servicios de emergencia requiere de una capacitación y atención constante en lo que a su salud integral refiere.

Principalmente las técnicas para el auto-manejo del estrés y de las emociones pueden reducir las respuestas fisiológicas y psicológicas dañinas del estrés crónico y agudo en oficiales de policía, así mismo tienen un impacto positivo en varios aspectos de su vida en un corto plazo. De acuerdo con investigadores del Institute of HeartMath, se pueden observar resultados notables en el mejoramiento de la comunicación laboral y de las relaciones interpersonales (McCraty, Tomasino, Atkinson & Sundram 1999).

Entre los síntomas físicos y psicológicos del estrés agudo o crónico en elementos policiales están la violencia domestica, los desórdenes digestivos, el alcoholismo, el síndrome de estrés post-traumático, enfermedades cardiovasculares, depresión y suicidio (Waters, Ussery; 2007). Así mismo se ha identificado que la labor de atención telefónica de emergencia está relacionada con una hipersecreción de cortisol, hormona responsable de los mecanismos del estrés. Dichos aumentos constantes en los niveles de cortisol causan daño progresivo en la salud y en las funciones cognitivas de los operadores telefónicos (Weibel & cols, 2003).

Dentro de la capacitación necesaria para combatir el estrés relacionado a las situaciones laborales de emergencia, incluso las técnicas más sencillas para combatir el estrés son ajenas para esta población constantemente en riesgo. En el 2007 Kathleen D. Vonk, identificó la imaginería, el entrenamiento mental y los pensamientos positivos, como herramientas poderosas en el control de estrés, el desempeño y la obtención de resultados en elementos policiales (Vonk; 2007). Sin embargo la utilidad de las diversas técnicas de reducción de estrés en elementos policiales y prestadores de servicios de emergencia requiere de una exploración más profunda.

Por otro lado los resultados de un estudio enfocado en los niveles de estrés de elementos policiales que laboran como despachadores en líneas de emergencia señalaron que dicha población sufre de síntomas de burnout constantemente. Así mismo aquellos elementos que perciben que son tratados como ciudadanos de segunda clase experimentan mayor estrés.

Aquellos despachadores que reportaron un nivel de estrés y burnout mas bajo son aquellos que mantienen un contacto intimo con amigos fuera del ambiente de trabajo, un sentido de pertenencia a alguna red social, una relación de trabajo cercana con compañeros de trabajo, la creencia de que miembros familiares pueden apoyarlos en una emergencia y la creencias de que pueden contar con los colegas para consejos y orientación. En otras palabras, además de las estrategias de afrontamiento y las técnicas de reducción de estrés aquellos elementos que perciben e identifican correctamente una red de apoyo, tanto dentro y fuera del ambiente de trabajo, reportan menores niveles de estrés y burnout. Estos resultados indican que los despachadores de líneas de emergencia reportan un estrés laboral y burnout primeramente como resultado de una insatisfacción laboral, la carencia del apoyo social y la percepción de una falta de control (Sewel & Crew, 1984).

CAPÍTULO II

2.1 Psicoeducación preventiva

Cuando hablamos de psicoeducación, hablamos directamente de dos ámbitos elementales e inextricables: salud y educación. Educar en materia de salud propia implica el proporcionar información, explicar una determinada situación o condición de forma coherente, precisa y sencilla. Es el proceso que se desarrolla mediante la presentación al educando, de los elementos necesarios para la comprensión de un tema singular que afecta o amenaza su salud, estimulando conductas adecuadas.

La psicoeducación puede ser explicada como la provisión sistemática de información a pacientes, familiares de un paciente o poblaciones en riesgo de padecer algún desorden psicológico (Maldonado & Arevalo, 2004). La tarea psicoeducativa promueve que el problema sea afrontado y que la situación sea aceptada, para que el individuo pueda posicionarse de forma crítica frente al problema y comenzar a pensar un nuevo proyecto de resolución y afrontamiento.

Por otro lado la prevención como estrategia reduce la probabilidad de algún riesgo y disminuye el impacto negativo de ciertas condiciones o conductas (NSFSP, 2001). Así pues, un modelo psicoeducativo preventivo se atañe de proporcionar a la población objetivo con conocimientos acerca de factores que amenazan su salud mental y, así mismo, desarrollar nuevas herramientas personales y habilidades que faciliten la prevención.

Un modelo psicoeducativo preventivo está basado en el enfoque de factores de riesgo y de protección. Tiene pues como objetivo principal el proteger a los individuos implicados, moderando la ansiedad generada a partir del desconocimiento o desinformación, facilitando el acceso a conductas más adaptadas para mejorar la calidad de vida de los individuos. El modelo médico clásico de la prevención procura disminuir la probabilidad de aparición de ciertos fenómenos y se orienta hacia el futuro a través de intervenir en el presente.

La psicoeducación preventiva es un proceso dinámico que abarca un amplio conjunto de actitudes que apuntan al desarrollo intelectual, emotivo y psicológico del individuo (Maldonado & Arevalo, 2004).

Los ejes principales de un modelo de psicoeducación preventiva son: Información general del problema de salud, síntomas característicos y señales tempranas de alarma, guía para la introspección y percepción adecuada de síntomas típicos, entendimiento del problema, acciones responsables y prevención de recaídas.

2.2 Aprendizaje significativo

La teoría del aprendizaje significativo fue presentada por primera vez por Ausubel en 1963, donde el psicólogo americano sugirió una teoría cognitiva del aprendizaje verbal significativa. Esta pretendía plantear los mecanismos mediante los cuales se lleva a cabo la adquisición y la retención de los grandes cuerpos de significado que conlleva la educación. Es una teoría cognitiva de reestructuración constructivista puesto que es el mismo individuo es quien genera y construye su aprendizaje. Además de la participación activa del estudiante, la teoría plantea un estudio mismo de la materia objeto de enseñanza, así como la organización de su contenido. (Ausubel, 1976).

El proceso del aprendizaje significativo se basa en la relación de un nuevo conocimiento o información con la estructura cognitiva del que aprende de forma arbitraria y sustantiva mediante ideas de anclaje o subsumidores. Las ideas de anclaje se refieren a aspectos relevantes de la estructura cognitiva y no de esta como un todo (Ausubel, 1976, 2002; Moreira, 1997). El proceso pretende una interacción las ideas, conceptos o proposiciones inclusivas y claras que poseen inicialmente los individuos con la nueva información (Moreira, 2000).

El aprendizaje significativo como producto de esta interacción entre las ideas de anclaje presentes en la estructura cognitiva y el nuevo contenido, genera la atribución de nuevos significados al contenido objetivo. Así pues los subsumidores también se ven modificados e incrementados y sirven como potentes explicativas, base para futuros aprendizajes.

Las condiciones necesarias para que se produzca un aprendizaje significativo son principalmente una actitud por parte de los individuos, potencialmente significativa de aprendizaje, es decir, una predisposición y motivación activa por aprender los nuevos contenidos. Por otro lado se requiere de un material de contenido potencialmente significativo. Esto se refiere a un contenido con significado lógico y relacionable con la estructura cognitiva de los individuos. Así mismo es necesaria la existencia previa de las ideas de anclaje adecuadas en los individuos para facilitar la interacción con el nuevo contenido presentado.

Ausubel señala que el aprendizaje significativo en referencia al contenido puede ser de distintos tipos: representacional, de conceptos y proposicional. Mientras que en referencia a la organización jerárquica de la estructura cognitiva, este puede ser subordinado, superordenado o combinatorio. El contenido que se aprende son palabras, conceptos y proposiciones. Puesto que el aprendizaje representacional lleva naturalmente al aprendizaje de conceptos y que se plantea como base del aprendizaje proposicional, los conceptos forman un eje central y definitorio en el aprendizaje significativo.

A raíz de una asimilación de los conceptos se produce de forma básica el aprendizaje en edad escolar y adulta. Se producen combinaciones varias entre los atributos característicos de los conceptos que forman los subsumidores para proveer de nuevos significados a nuevos conceptos y proposiciones, enriqueciendo así la estructura cognitiva (Ausubel, 1976).

En años posteriores el educador Joseph Novak utilizó el aprendizaje significativo como constructo central de su Teoría de la Educación (1988, 1998). En esta teoría Novak brinda de un carácter humanista al término en la participación activa y predispuesta del individuo, atañéndolo de la influencia de la experiencia emocional en el proceso de aprendizaje. El aprendizaje significativo es dependiente de las motivaciones, intereses y de la predisposición del individuo puesto que únicamente es responsable de la atribución de los significados contextualmente aceptados y posibilitándolo a aplicarlos (Novak, 1998).

El aprendizaje significativo hace responsable al individuo de una crítica de su proceso cognitivo, analizando desde distintas perspectivas los contenidos presentados, enfrentándose a ellos desde distintos puntos de vista y trabajando activamente por atribuir significados (Ausubel, 2002).

2.3. Estrategias Instruccionales

Para la construcción efectiva de un modelo de psicoeducación preventiva que pretende generar un aprendizaje significativo en los individuos que participan en él, se requiere de un diseño preciso y dinámico que permita la adquisición significativa de nuevos contenidos. Para ello se requiere de una organización secuencial del material de contenido, una selección de los medios instruccionales idóneos para presentar dicho contenido y la organización de los individuos o estudiantes para ese propósito (Smith & Ragan, 1999). Se requiere de procedimientos adecuados a utilizar por el agente de enseñanza para promover aprendizajes significativos. A estos ejes se les conoce como estrategias instruccionales (Mayer, 1984; Shuell, 1988; West et al., 1991).

Existen dos aspectos que determinan una estrategia instruccional: los individuos objetivo de la enseñanza y el material de contenido a presentar. Así mismo estos dos elementos y los objetivos instruccionales determinan los medios de instrucción y la organización del grupo.

Para que se dé un aprendizaje significativo efectivo y rápido, los individuos deben centralizar su atención en aquello que están aprendiendo y filtrar estímulos irrelevantes a su alrededor. El nuevo contenido recibido se almacena en la memoria a corto plazo y se establece conexiones entre el contenido nuevo y las ideas de anclaje para almacenarse en la memoria a largo plazo o modificando información ya existente. Así pues los procesos que se ven inmersos en un proceso de aprendizaje son la atención, la atención selectiva, el almacenamiento a corto plazo, el establecimiento de relaciones y el almacenamiento a largo plazo (Alfonzo, 2003).

Con base en estos procesos se establecen tres momentos instruccionales. Cuando se presenta de forma nueva y llamativa el contenido, filtrando otros estímulos que puedan resultar distractores y el almacenamiento a corto plazo se refieren al momento de inicio. Una vez que se establecen las relaciones con las ideas de anclaje ya existentes se da el momento de desarrollo. Por último cuando se consolida la información y se almacena en la memoria a largo plazo, se da el momento de cierre. Así pues la organización del contenido como acto comunicativo debe tener una estructura de inicio, desarrollo y cierre para tener sentido completo y cumplir con su objetivo comunicacional (Smith & Regan, 1999; Alfonzo, 2003).

Como cuarto momento instruccional existe la evaluación. En ocasiones este momento es presentado de forma posterior a la instrucción y por ende al cierre, mientras que otras veces se presenta de forma paralela a los primeros tres momentos. De esta forma se promueve el aprendizaje que se da a largo de toda la instrucción. Es un proceso permanente que va llevando el progreso de los individuos y que proporciona una retroalimentación individual necesaria para el compromiso del aprendizaje significativo del individuo.

En los tres momentos lineales de la estrategia instruccional propuestos por Smith y Regan, se establecen eventos propios de cada momento.

En un momento de inicio se deben presentar elementos que activen la atención, establezcan el propósito de aprendizaje, incrementen el interés y la motivación y se realice una visión preliminar de la lección. Posteriormente en un momento de desarrollo se debe procesar la nueva información y sus ejemplos, focalizar la atención, utilizar estrategias de aprendizaje y practicar la información recibida. Por último en el momento de cierre se debe revisar y resumir lo aprendido, transferir el aprendizaje, volver a motivar y cerrar (Gagne, 1965).

A continuación se definen los eventos instruccionales mencionados:

Etapa de Inicio

Activación de la atención: Para que pueda darse un aprendizaje significativo es necesario que el individuo centre activamente su atención en ello. Se utilizan herramientas que resulten novedosas y de interés para los participantes así como estímulos sensoriales distintos. A esto se le conoce como foco introductorio (Eggen & Kauchak, 2001). Su función es principalmente de carácter motivacional. Se prestará mayor atención a aquello que motive más a los individuos o que les resulte relevante.

Establecimiento del propósito de la instrucción: Los individuos deben conocer claramente las expectativas de aprendizaje con las que se pretende cumplir. Así mismo debe conocer con claridad lo que se requiere de él para cumplir dichas expectativas y como se evaluará el aprendizaje obtenido. Debe existir una completa coherencia entre el propósito instruccional y las actividades de aprendizaje.

Incremento de la motivación y el interés. El material de contenido que se presenta debe tener valor significativo para los individuos. Aun cuando las diferencias individuales demarcan una variedad de cualidades que son motivacionales para uno y otro individuo dentro del mismo grupo objetivo, es importante presentar material de relevancia y fomentar el interés grupal. Es importante también cultivar la expectativa de un alto desempeño individual, de modo que resulte motivacional la expectativa de adquirir el aprendizaje esperado.

Visión preliminar de la lección: Es posible también presentar un avance del material que se va a estudiar a modo de crear una expectativa positiva en los individuos como especie de organizador avanzado para los estudiantes. El empleo de un panorama previo contribuye a activar las ideas de anclaje y fomenta también la motivación (Gagne, 1965).

Etapa de Desarrollo

Procesamiento de la nueva información: En este evento se presenta el materia de contenido de forma explícita. Se proveen también ejemplos y contraejemplos principalmente en la exposición de conceptos. Es necesario que el individuo analice activamente el contenido y los ejemplos presentados para poder establecer la relación entre ambos y las ideas de anclaje para que pueda darse el aprendizaje significativo (Gagne, 1965).

Focalización de la atención: es importante que el diseño instruccional este orientado a constantemente centrar la atención del individuo en el objeto de aprendizaje por medio de la variación de la presentación del material de contenido, los ejemplos y las actividades (Gagne, 1965). Es importante que durante la realización del diseño instruccional, se mantenga la discriminación de información relevante, una graduación de la presentación de la nueva información, dosificación de las tareas de modo que estas no resulten en extremo complejas o extensas evitando así que los individuos se fatiguen; una diversificación de las tareas y las situaciones de aprendizaje para evitar la monotonía (Pozo, 1996).

Uso de estrategias de aprendizaje: Este evento cae en su totalidad en la responsabilidad de los individuos. Se pueden sugerir estrategias para que el individuo pueda consolidar su aprendizaje sin embargo, estas abarcan todas las actividades que realiza el individuo independientemente del diseño instruccional. En este evento es donde está más presente la participación activa de los individuos en su propio aprendizaje y que los compromete a consolidarlo.

El individuo adulto debe ser autónomo en sus decisiones para el empleo de las estrategias de aprendizaje que más se ajuste a sus necesidades individuales, orientadas a la promoción de su propio aprendizaje (Gagne, 1965).

Práctica: En este evento los individuos utilizan el conocimiento adquirido para reforzarlo y manejarlo con dominio. La práctica juega un papel importante en el aprendizaje de procedimientos y en la adquisición de normas e internalización de valores y actitudes. El individuo identifica las concepciones erróneas y se hace una retroalimentación y explicación de las opciones correctas (Gagne, 1965). Aun cuando la práctica facilita el aprendizaje, no existe una relación directa entre la cantidad de práctica y la cantidad de aprendizaje (Pozo, 1996).

Etapa de Cierre

Revisión y síntesis de la lección: La revisión constituye una conexión entre lo aprendido y lo que se va a aprender. Es de particular importancia cuando se emplean diseños instruccionales que se prolongan por largos periodos de tiempo. Así mismo, funge como herramienta para establecer si los individuos son capaces de sintetizar eficazmente lo aprendido. Se realiza una revisión del conocimiento adquirido.

Re-motivación y Cierre: se realiza una enfatización sobre la importancia del aprendizaje recién adquirido. Se insiste en la importancia y utilidad que tiene este para el individuo tanto en lo inmediato como para el futuro. Se realiza un cierre activo para aterrizar la instrucción (Gagne, 1965).

Dichos eventos componen cada uno de los momentos de la estrategia instruccional típica de organización de contenido en un modelo de educación instruccional, sin embargo los eventos no mantienen un orden fijo dentro de los eventos y pueden repetirse o combinarse de forma arbitraria y ajustándose a las necesidades específicas de cada diseño. Así mismo, aun cuando es necesaria la presencia de los tres momentos, no es imperativo el empleo de todos los eventos (Alfonzo, 2003).

CAPÍTULO III

1.1 Tecnologías de la información y la comunicación y su aplicación a la educación

Hoy en día nos vemos bombardeados y apresurados a mantener el paso con el constante desarrollo de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y el persistente cambio que supone la globalización. Todos los aspectos de nuestra vida diaria se ven afectados positiva y/o negativamente en algún grado. Nuestra forma de divertirnos, relacionarnos, trabajar, comprar y hasta de aprender ha evolucionado enormemente en los últimos años.

Desde hace ya un poco más de una década, las aulas de clase ya no resultan siempre en el ambiente ideal de aprendizaje. Existen desventajas que comprometen el aprendizaje en los sistemas de educación masiva. En las aulas de clase resulta complicado tanto para los maestros como para los estudiantes mantenerse centralmente concentrados en las tareas de aprendizaje. Los maestros comúnmente se ven limitados en recursos: espacio, libros, equipo y sobretodo se ven limitados en el tiempo necesario para cumplir las demandas de un grupo numeroso (Somekh & Davis, 1997).

En pleno siglo XXI las instituciones educativas deben proveer al individuo de ambientes que le faciliten interactuar, desarrollar su iniciativa hacia el autoaprendizaje y una responsabilidad activa en su propio aprendizaje. Para ello es importante enfrentarse a las dinámicas de la globalización y la creciente competencia internacional que la convierten cada vez más en una educación orientada a la demanda de nuevas y mejores competencias profesionales (Vicario, 2000 citado en Serrano, 2006).

Las tecnológicas de la información y la comunicación han revolucionado de forma importante el acceso a la educación, así como la economía de tiempo, espacio y otros recursos. Estos nuevos sistemas que continúan desarrollándose en el día a día deben contar con ciertas características para que resulten efectivas. Estas deben ser interactivas, tener movilidad, conectividad, ser convertibles, globales y omnipresentes (Colom & Mélich, 1994 citado en Serrano, 2006).

El término “educación a distancia” viene de los términos europeos Fernunterricht y tele-enseignement para describir todas las configuraciones de enseñanza-aprendizaje en donde el estudiante y el docente están normalmente geográficamente separados. Así mismo, se refiere al diseño de un curso donde el aprendizaje sea posible bajo dichas circunstancias (Keegan, 1986; Holmberg, 1986).

Aunada a las TIC los ambientes virtuales de aprendizaje (AVA) que se crean en la educación a distancia, representan espacios educativos presenciales y no presenciales que trascienden el espacio del aula tradicional y donde las TIC constituyen el soporte del trabajo académico colaborativo de alta interactividad, intra y extramuros. La educación a distancia se imparte mediante herramientas que permiten administrar el conocimiento en forma sistematizada, mediante programas académicos concretos tales como: licenciaturas, posgrados, seminarios, diplomados cursos, etc. (Tiffin & Rajasingham, 1997).

Hoy en día la mayoría de la educación a distancia que es impartida a nivel mundial es mediante la telecomunicación mediante un software de computadora interactivo que permite a los docentes desarrollar el material con precisión y enfocado a los objetivos centrales del curso y para los cuales ha sido diseñado también dicho software. Aún cuando los materiales educativos se producen de una forma más central, esto permite a los estudiantes desarrollar un sentido individual del aprendizaje y una respuesta crítica al material. La modalidad de educación a distancia articula elementos del aprendizaje mediante el uso de materiales didácticos y las TIC (Bravo & Moreno, 2005).

Los cursos en línea o educación virtual a distancia debe contar con normas operativas de acuerdo con el programa académico en un curso de diseño instruccional, donde el conocimiento no está en el contenido, sino en la actividad constructiva y crítica del estudiante sobre el dominio del contenido en un contexto socioeducativo determinado (Bravo & Moreno, 2005).

El estudiante debe cumplir un papel de participación activa y autónoma donde sea capaz de elaborar sus conocimientos propios. El conocimiento con base en el aprendizaje significativo a partir de los información e incluso de las experiencias previas no teóricas (ideas de anclaje) de los estudiantes para que puedan hacer una reconstrucción de los conocimientos que ya poseen mediante un proceso de asimilación y acomodo (Ferrando, 2004).

Es por el desarrollo constante de la educación a distancia que a su par, las TIC tienen un rol central en recolección, almacenamiento y distribución de información de forma rápida y precisa, asistiendo entonces la creación de conocimiento y el proceso de difusión.

Así como innovaciones más tempranas como es la imprenta, las TIC aumentan la capacidad de transferencia de información y conocimiento a través del tiempo y del espacio. La utilización de materiales audiovisuales y de ejercicios interactivos permite la solidificación de la construcción individual del conocimiento.

La capacitación actual requiere de estrategias innovadoras que puedan facilitar el aprendizaje con respecto a conocimientos, habilidades y actitudes. Las TIC permiten implementar nuevas formas de enseñanza-aprendizaje, sin embargo, no garantizan la eficacia. No es únicamente cuestión de mejorar la calidad del aprendizaje sino el de facilitar el acceso a este (Rodríguez, 2010).

Aun cuando la prioridad de las TIC no sea el de mejorar el aprendizaje en sí, sino el de facilitar el acceso a este como señala Rodríguez, los resultados de un estudio de evaluación de un curso en línea realizados con un programa de software llamado Moodle, no solo reflejaron la efectividad en la economía de tiempos y facilidad de acceso. Reyes y cols. observaron que los cursos en línea contribuyen a que los usuarios perfeccionen individualmente sus conocimientos y sus habilidades en los recursos técnicos. Así mismo propician un interés cognoscitivo y motivacional elevando los estados de satisfacción con el aprendizaje. Se propicia una mayor independencia cognoscitiva y garantiza una participación consciente en el proceso de aprendizaje (Palacios Navarro, 2005; Reyes et al., 2006).

Los cursos en línea y a distancia permiten la formación de conocimiento mediante el proceso activo de construcción. Así mismo tienden a un modelo lineal de comunicación y a reducir el tiempo de formación de los usuarios. Una ventaja sustancial que ya hemos mencionado anteriormente es su flexibilidad para utilizarse en el lugar de trabajo y en el tiempo disponible de cada usuario (Cabrero, 2006).

En este sentido el desarrollo de un curso en línea permite ofrecer una alternativa de formación integral, considerando necesidades grupales, individuales y sociales, apoyado en las TIC acortando las barreras de tiempo y distancia (Valadez et al., 2007). Es por ello que la capacitación por cursos en línea no se restringe únicamente a la actualización de habilidades, sino que también incluye competencias más amplias como son las de analizar, resolver conflictos y buscar soluciones en situaciones características que experimenten los usuarios en la temática abordada. (Coll 2004, 2005; Bravo & Moreno, 2005).

De acuerdo con Tornburg, (2002 citado en Serrano, 2006) las TIC van más allá de ser simplemente una nueva herramienta que facilita la búsqueda, el procesamiento y la transmisión de información, sino que estas constituyen un fenómeno que posibilita una evolución acelerada para las sociedades, instituciones e individuos que las adoptan y las manejan que inevitablemente afecta en todos los niveles y tipos de educación. Tornburn plantea que las TIC pueden atacar directamente tres grandes problemas.

Primeramente y como ya se ha mencionado, reduce las dificultades de facilitar un acceso a todas los individuos que tienen un derecho de educación, independientemente de su ubicación, la preparación que hayan recibido anteriormente, su situación laboral, entorno cultural y diferencias individuales.

En segunda instancia, ataca el problema de brindar una educación de calidad que permita a los individuos prepararse en las demandas globalizadas que supone la competencia internacional actual. Brinda mejores oportunidades tanto en lo individual y como miembros de una comunidad cultural, política y económica.

Por último las TIC acortan dificultades de costos en recursos para alcanzar los primeros dos puntos en condiciones de crecimiento económico y presiones para satisfacer otras necesidades sociales (Serrano, 2006).

3.2 La informática en la educación.

Al inicio del capítulo mencionábamos que, principalmente la instrucción asistida por computadora y el desarrollo de software representan el papel de las TIC en su integración a la educación. La instrucción asistida por computadora es una de las principales alternativas para generar una educación flexible que permite a los individuo regular su tiempo y espacio de estudio, así como su progreso en el proceso enseñanza-aprendizaje (Serrano, 2006).

En 2000 Gros realiza un análisis acerca del rol que cumple la computadora como medio de aprendizaje, afirmando que el medio influye en el aprendizaje, donde en el caso de la informática, esta influencia es positiva. La informática proporciona la ventaja de la individualización y la adaptación de la enseñanza al propio ritmo del individuo facilitando así el aprendizaje significativo de la mayor parte de los contenidos. Por lo tanto las TIC y en especial la informática se han desarrollado en la educación como una herramienta capaz de asegurar que cada individuo sea el centro y motor de su propio aprendizaje. Los alumnos tienen flexibilidad de acceso al elegir los temas de estudio accediendo a la información necesaria (Serrano, 2006).

Por otro lado el software educativo es la herramienta mediante la cual es posible generar el ambiente adecuado para el estudiante. El software educativo tiene como función principal facilitar el aprendizaje e instrucción del usuario presentando en pantalla una serie de conocimientos. Dichos conocimientos pueden ser tanto conceptuales como centrados en habilidades. Posteriormente a la presentación de la información se brinda una posibilidad de evaluar su comprensión sobre el concepto o la adquisición de determinada habilidad. A esto se les llama tutoriales mediante la computadora.

Los niveles en los que se interactúa en un programa de cómputo son seis, donde los primeros tres se refieren a la interactividad en el acceso a la información y los últimos tres al diseño instruccional (Gros, 1997 citado en Serrano, 2006):

- Interactividad de los objetos: se refiere a la capacidad de respuesta de los objetos en la pantalla cuando son seleccionados con el teclado o el ratón.
- Interactividad de la navegación: esta debe ser lineal o jerárquica. De ser lineal, el programa debe permitir el desplazamiento hacia adelante y hacia atrás por el material de contenido instruccional siguiendo una línea secuencial. Por otro lado en la navegación jerárquica, el individuo debe poder acceder a una parte del programa seleccionando un ítem u opción del menú.

- Interactividad de las conexiones: se refiere a la interactividad de las ligas de formato hipertextual y engloba la capacidad de acceder a diferente información seleccionando las palabras que enlazan con nuevos contenidos.
- Interactividad en el soporte a la actividad: se trata de la ayuda que el individuo puede recibir mientras está utilizando el programa.
- Interactividad constructiva: la creación de un entorno en el cual el estudiante debe manipular competencias para alcanzar determinadas metas.
- Interactividad reflexiva: esta se da cuando el individuo toma decisiones para responder preguntas o resolver problemas.

En base a las interactividades presentadas y de acuerdo con Torreblanca (2005) y su meta análisis, se afirma que la efectividad de un curso en línea tutorial resulta más alta cuando se presenta por computadora de forma individual a que si esta se realiza de forma grupal. También establece que un curso resulta efectivo cuando se presenta con una duración de una a cuatro semanas, sin embargo, la efectividad desciende a medida que el curso aumenta su duración. La novedad en su intervención en sí misma puede provocar un mayor esfuerzo en los estudiantes. Si la duración se extiende demasiado, el curso va perdiendo su atractivo.

Otros hallazgos presentados por Torreblanca (2005) exponen que el porcentaje de estudiantes que abandonan un curso es menor cuando existe instrucción asistida por computadora que en grupos de enseñanza presencial. Así mismo la actitud de los individuos en cuestión de la instrucción, el tema y la computadora, es importante puesto que tiene un impacto positivo en el rendimiento escolar. Por otro lado la presentación y lenguaje deben ser simples, bien expuestos y concretos. El diseño debe habilitar al individuo en la adquisición de habilidades y conocimientos necesarios para resolver problemas del mundo real.

CAPÍTULO IV

4.1 Psicoeducación en manejo de estrés y educación a distancia y sus beneficios en el policía.

El personal que labora en la seguridad pública y en los servicios de emergencia están expuestos a eventos traumáticos y a las presiones diarias que en ocasiones sobrepasan sus defensas y resultan en una inadaptación psicológica. Debido al rol social que cumplen, el entrenamiento y las normas sociales, comúnmente esta población se muestra resistente al apoyo psicológico en sus formas tradicionales por lo que Miller señala que requieren de aproximaciones distintas (1995).

Como hemos mencionado, uno de los principales métodos de apoyo psicológico en todos los ámbitos es la psicoeducación a través del aprendizaje significativo, el estrés siendo uno de los principales temas abordados en la actualidad. Es sabido que en pacientes que sufren de estrés post-traumático, ya sea por un evento traumático o por la exposición en sistemas de emergencia, muestran una recuperación más rápida cuando se combinan la psicoeducación, las estrategias de afrontamiento y el tratamiento médico en comparación con grupos control que únicamente recibieron el tratamiento médico (Ofiaz et al. 2007). Así mismo estudiantes que fueron capacitados mediante un curso de las técnicas de manejo del estrés mostraron una disminución significativa en sus niveles de estrés (Dziegielewski et al., 2004).

En lo que refiere al ámbito laboral en servicios de emergencia, también se han observado beneficios de la psicoeducación. Estos se ven reflejados en los niveles de estrés y las estrategias de afrontamiento al estrés relacionado a la labor de elementos policiales, personal médico de emergencia y bomberos (Kagan et al., 1995).

Aunado a la herramienta psicoeducativa, la combinación con las TIC's, presenta una gran ventaja en la capacitación en general. Como ya hemos mencionado, hoy en día nos encontramos limitados por recursos, primordialmente económicos y temporales para tener acceso al aprendizaje tradicional. Los elementos policiales están lejos de ser la excepción. Aunado a sus largas horas de trabajo y a la poca disponibilidad de sus superiores, el acceso a la capacitación presencial eficaz resulta problemático.

Dentro de la psicoeducación, la modalidad de cursos en línea acerca de las respuestas ante el estrés y la satisfacción laboral ha resultado efectiva anteriormente. Shimazu & cols., examinaron los efectos de la psicoeducación web mediante un programa basado en la teoría social cognitiva. Dicho programa, con duración de un mes, tenía como principal objetivo incrementar los conocimientos acerca del estrés, la auto-eficacia y los métodos de solución de problemas. Se observó un manejo del estrés efectivo así como una conducta eficaz en la resolución de problemas (Shimazu & cols, 2005).

Así mismo, se han desarrollado y evaluado una variedad de programa de tratamiento por computadora que ofrecen específicas técnicas: cognitivas (Colby, Gould, & Aronson, 1989; Dolezal-Wood, Belar, & Snibbe, 1996; Osgood-Hynes et al., 1998; Selmi, Klein, Greist, & Harris, 1982; Selmi, Klein, Greist, Sorrell, & Erdman, 1990; Talley, 1987), psicoeducacionales (Colby, 1995; cf. Bowers, Stuart, MacFarlane, & Gorman, 1993; Parkin, Marks, & Higgs, 1995) y basadas en la resolución de problemas (Wagman, 1980; Wagman & Kerber, 1984) para la ansiedad y la depresión.

Marks et al. (2003) presentan una evaluación pragmática detallada de programas terapéuticos computacionales para la ansiedad mediante la psicoeducación. Comúnmente una terapeuta de tiempo completo en el Reino Unido maneja aproximadamente 50 pacientes al año, mientras que el personal del hospital Maudsley Self-Care Centre, maneja cerca de 288 por terapeuta mediante estos programas terapéuticos computacionales de psicoeducación (Kenwright et al, 2001).

La aceptación de tratamientos y programas psicoeducacionales por computadora refleja una tendencia a una aproximación de auto-aplicación. En una encuesta aplicada a usuarios potenciales de psicoterapias de auto-aplicación en el Reino Unido demostró que un 91% de los encuestados querían un acceso a psicoterapias y programas psicoeducaciones de auto-aplicación vía sistemas computacionales (Marks et al., 2001).

En los últimos quince años estas investigaciones han arrojado luz sobre las necesidades de distintas poblaciones entre ellas los elementos de seguridad pública, en materia de salud mental y capacitación. La necesidad que presentan nuestros servidores públicos policiales es de carácter urgente puesto que se ven deteriorados, poco a poco: su salud, su compromiso social y su capacidad para desempeñar efectivamente su labor. Las barreras de capacitación que encontramos en la psicoeducación tradicional cotidiana se ven multiplicadas en las instituciones de gobierno que carecen de un presupuesto específico para la educación continua y específicamente los elementos carecen del tiempo para incorporar en sus horarios de trabajo y vida diaria cursos de educación continua presencial. En virtud de lo anterior este trabajo desarrolla el programa que compone el Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés para que ser impartido en el Centro de Atención del Secretario de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal.

MÉTODO

Objetivo general

Lo que este proyecto pretende es el proporcionar al participante de las herramientas teórico-prácticas básicas necesarias mediante un aprendizaje significativo a través del diseño, desarrollo y evaluación preliminar de un curso básico en línea, para combatir el estrés de la vida diaria y principalmente del que se vive dentro del Call-center del Centro de Atención del Secretario de Seguridad Pública del Distrito Federal como pilotaje para, en un futuro, implementar el curso en línea al resto de la población objetivo. El diseño, desarrollo y evaluación del curso en línea se realiza para la enseñanza aplicable en la rutina diaria del personal del Call-Center.

Objetivos específicos

Como objetivo específico se tiene la realización de una evaluación piloto, a través de un caso único ($n=1$), de un participante perteneciente a la población objetivo. El curso será evaluado en términos de los conocimientos adquiridos sobre el tema, la pertinencia de materiales psicoeducativos e instrumentos de evaluación psicológica; así como usabilidad del curso en línea.

Preguntas de investigación

¿El curso brinda los conocimientos e información educativa necesaria para combatir el estrés de la vida diaria y principalmente del que se vive dentro del Call-center del Centro de Atención del Secretario de Seguridad Pública del Distrito Federal?

¿El curso en línea resulta fácil, útil y satisfactorio para combatir el estrés de la vida diaria y principalmente del que se vive dentro del Call-center del Centro de Atención del Secretario de Seguridad Pública del Distrito Federal?

Variable independiente

- a. Curso en Línea Básico: Manejo del estrés (materiales, contenidos y presentación visual del curso).

VARIABLES DEPENDIENTES

- a. Conocimientos básicos adquiridos acerca del estrés en función del contenido de materiales psicoeducativos del curso en línea.
- b. Diseño, usabilidad, funcionalidad y satisfacción del participante con el curso en línea.

Participante

Participante mujer, de 29 años de edad con escolaridad de preparatoria terminada. Actualmente labora en el Centro de Atención del Secretario de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal en el turno vespertino dos, quien accedió voluntariamente a participar en el estudio. Autorizo ser videograbada durante la ejecución del curso.

Diseño de estudio

El actual proyecto se desarrolla en función de un tipo de estudio experimental de caso único ($n=1$) con evaluación antes y después del curso (pre-test y post-test) en la cual se mide al participante en la variable dependiente a. (Y) (conocimientos básicos acerca del estrés en función del contenido de materiales psicoeducativos del curso en línea) antes de su exposición a la variable independiente (X) (materiales, contenidos y presentación visual del curso en línea básico: Manejo del estrés). Al finalizar se miden las diferencias de las puntuaciones obtenidas de la evaluación de la variable dependiente a.

P Y1 X Y2

P: participante.

Y1: pre-test. Y2: post-test.

X: Curso en Línea Básico: Manejo del estrés

Escenario

La aplicación y evaluación preliminar con el participante del curso en línea se llevó a cabo en las instalaciones del Centro de Atención del Secretario de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal en durante el horario de turno vespertino 2 (19:00 hrs – 07:00).

Materiales

1. Materiales de desarrollo informático:

- Adobe® DreamWeaver® CS5.5
- Adobe® Flash® CS5.5
- Las imágenes que componen el curso en línea fueron tomadas de forma legal de Stock.xchng® VI versión 6.00
- Word® de Microsoft Office®
- VGEA®
- Adobe® Photoshop®

2. Materiales de hardware

- PC con conexión a internet y habilitada con las actualizaciones correspondientes para la correcta visualización de contenidos en formato Adobe® Flash® CS5.5

3. Materiales de papelería

- Cuestionarios lápiz y papel.

Instrumentos

Instrumentos de medición de estrés

- Escala de estrés de Thomas Holmes y Richard Rahe.

Esta escala fue desarrollada en 1967 por los autores Holmes y Rahe con la finalidad de juzgar el grado de reajuste vital que demandan 43 situaciones diferentes (representadas por los 43 ítems que componen la escala) que abarcan las áreas social, de la salud, de trabajo, de la familia y financiera, independientemente de su deseabilidad/indeseabilidad, significado psicológico o emoción que evoca.

Estos ítems fueron contruidos en función del cambio de un estado existente en la vida de una persona. Para asignar dicho valor, se pidió a un número de jueces que asignaran un valor entre 0 y 1.000 a cada ítem. Posteriormente se obtuvo el promedio de los valores asignados por los jueces para obtener un índice llamado Unidad de Cambio de Vida.

La escala de Holmes y Rahe resulta confiable, obteniendo correlaciones mayores a .90 entre los diferentes subgrupos de la muestra. Posteriormente la escala fue validada para la población mexicana con una muestra de 420 sujetos en 1994 por Bruner et al.

Instrumentos de medición sobre la calidad del curso

- Cuestionario de satisfacción de usuario para el curso multimedia (Cárdenas, 2006).
- Cuestionario de conocimientos elaborado específicamente para el presente estudio, en función de los materiales, contenidos y presentación visual del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés. El cuestionario cuenta con un total de 30 ítems: 12 en formato Verdadero-Falso y 18 en formato de opción múltiple.

Procedimiento

Etapa 1. Planeación

Primeramente, una vez que se establecieron las necesidades de salud de la población objetivo, se identificaron y se analizaron cualitativamente sus necesidades de enseñanza-aprendizaje en cuestiones de auto-cuidado frente al estrés. Así mismo se tomaron en cuenta los recursos disponibles. En dicho análisis se tomó en cuenta lo siguiente:

- b. Finalidad y justificación del curso en línea: Se identificaron las necesidades, metas y objetivos de aprendizaje. Debido a la alta incidencia de síntomas, manifestaciones y reportes de estrés por parte de la población objetivo, surgió la necesidad de desarrollar un material de entrenamiento en función de las medidas de auto-cuidado frente al estrés aplicables a su ambiente de trabajo y vida diaria. Se estableció como meta el desarrollo de un curso en línea que tuviera como objetivos crear un ambiente virtual de aprendizaje mediado por la computadora en la interacción de los individuos con el curso, que proporcionará el desarrollo de habilidades y estrategias de afrontamiento al estrés.

- c. Identificación de características claves de la población objetivo: información demográfica, conocimiento, habilidades, interés, motivación y preferencias de la población objetivo para el desarrollo y presentación adecuada del contenido. Debido a la escolaridad de la población objetivo a quien irá finalmente dirigida el curso, el nivel de instrucción que demarca la presentación del material es básica y de un lenguaje sencillo y de abordaje personal. Lo anterior con la finalidad de establecer una cercanía con los futuros participantes y generar una motivación alta.
- d. Recursos de aprendizaje y estrategias instruccionales: se establecieron las normativas de aprendizaje significativo y las bases de la estrategia instruccional para establecer la organización de la población objetivo y la organización que debe llevar el material de contenido a presentar. Dichas normativas se describen en el capítulo Capítulo III de este trabajo.
- e. Acceso y requerimientos técnicos: Se estableció la forma en la que se presentaría el curso a la población objetivo. El acceso al material es mediante una PC habilitada con internet o con un servidor intranet. De este modo la población objetivo podrá acceder desde su escenario de trabajo y continuarlo directamente en casa o escenarios externos a las instalaciones del CAS de la SSP-DF si así lo decidieran. En su defecto, el acceso al material puede ser mediante cualquier dispositivo móvil o fijo que cuente con conexión a internet vía WiFi o ethernet y a su vez soporte un explorador web. Es indispensable que el dispositivo y el explorador web soporten aplicaciones realizadas en formato Adobe® Flash® CS5.5.
- f. Plataformas de desarrollo: se utilizó una computadora multimedia para el desarrollo y construcción del curso utilizando software de desarrollo .html Adobe® DreamWeaver® CS5.5 para la programación. Para la presentación de texto, vínculos, material audiovisual, diseño gráfico y el instrumento de medición, se utilizaron programas como Word® de Microsoft Office®, VGEA®, Adobe® Photoshop®.

Se requirió de un nivel de conocimiento y manejo básico de dichos programas para el diseño y edición general del material de contenido del curso. Para la programación .html mediante el software Adobe® DreamWeaver® CS5. se requirió de asesores externos.

Etapa 2. Descripción y desarrollo de contenidos.

Se estableció la estructura de contenidos y temarios, es decir, los títulos y subtítulos de los temas por módulo. Así mismo se establecieron las secuencias y la organización del material en base las estrategias instruccionales revisadas y descritas en el Capítulo III. El curso se integró por 5 módulos y un total de 16 temas con sus respectivos subtemas.

Una vez que se hubieron establecidos los temas que conforman el curso se realizó una búsqueda, selección y recopilación de la información que se utilizó para el desarrollo de contenidos.

El desarrollo de contenidos está sustentado por una vasta revisión bibliográfica y documental de 1946 al 2011 con el objetivo de recopilar la información más actual en el campo de investigación del estrés.

Estructura de contenidos

1. Módulo 1. Psicoeducación

1.1. Entendiendo el estrés

1.1.1. Preguntas

1.2. Mecanismos detrás del estrés

1.2.1. Pelear o huir

1.2.2. Preguntas

1.3. Efectos del estrés en el desempeño

1.3.1. Preguntas

1.4. Equilibrio entre presión y desempeño

1.4.1. Preguntas

1.5. Efectos del estrés

1.5.1. Efectos del estrés en la conducta

1.5.2. Consecuencias psicoemocionales del estrés

1.5.3. Consecuencias físicas del estrés

1.5.4. Preguntas

1.6. Síndrome de "Burnout" / "Quemado"

1.6.1. ¿Qué es el Burnout?

1.6.2. Síntomas del Burnout

1.6.3. Preguntas

2. Módulo 2. Reestructuración cognitiva

2.1. ¿Cómo pensamos el estrés?

2.1.1. Preguntas

2.2. Identificando nuestras fuentes de estrés

2.3. Pensamientos Irracionales o Reglas Tácitas...

2.3.1. Aceptar, Buscar, Reconocer, y Modificar

2.4. Escala de Estrés

2.4.1. Recomendaciones

3. Módulo 3. Estrategias de afrontamiento

3.1. Material del modulo

4. Módulo 4. Técnicas de reducción de estrés
 - 4.1. ¿Qué son las técnicas de reducción de estrés?
 - 4.2. Respiración Abdominal
 - 4.2.1. Material del Módulo
 - 4.3. Relajación Muscular
 - 4.3.1. Material del módulo
 - 4.4. Imaginería
 - 4.4.1. Material del modulo
5. Uso de recursos sociales e institucionales
 - 5.1. Buscando Ayuda

Carta Descriptiva

Módulo	Tema	Objetivo del Tema
1	Psicoeducación	Se abordan elementos de conocimientos básicos sobre el estrés
1.1	Entendiendo El Estrés	Proporcionar a los participantes de un entendimiento general sobre las bondades y peligros del estrés.
1.1.1	Preguntas	Se realiza una o dos preguntas en función del tema revisado.
1.2	Mecanismos Detrás Del Estrés	Entendimiento de los mecanismos básicos del estrés.
1.2.1	Pelear O Huir	Entendimiento de los mecanismos básicos del estrés.
1.2.2	Preguntas	Se realiza una o dos preguntas en función del tema revisado.
1.3	Efectos Del Estrés En El Desempeño	Comprensión de los efectos que tiene sobre su propio desempeño.
1.3.1	Preguntas	Se realiza una o dos preguntas en función del tema revisado.
1.4	Equilibrio Entre Presión Y Desempeño	Entendimiento de las ventajas y desventajas de estrés.
1.4.1	Preguntas	Se realiza una o dos preguntas en función del tema revisado.

1.5	Efectos Del Estrés	Comprender los efectos del estrés en sus vidas.
1.5.1	Efectos Del Estrés En La Conducta	Comprender e identificar los efectos del en su conducta personal.
1.5.2	Consecuencias Psicoemocionales Del Estrés	Comprender e identificar los efectos del estrés en salud psicoemocional.
1.5.3	Consecuencias Físicas Del Estrés	Comprender e identificar los efectos del estrés en salud física.
1.5.4	Preguntas	Se realiza una o dos preguntas en función del tema revisado.
1.6	Síndrome De "Burnout" / "Quemado"	Introducción al Burnout.
1.6.1	¿Qué Es El Burnout?	Entendimiento del síndrome de Burnout y sus procesos.
1.6.2	Síntomas Del Burnout	Entendimiento del síndrome de Burnout y sus síntomas, pudiéndolos reconocer en ellos mismos.
1.6.3	Preguntas	Se realiza una o dos preguntas en función del tema revisado.
2	Reestructuración Cognitiva	Lograr que los participantes identifiquen activamente la existencia del estrés en sus vidas.
2.1	¿Cómo Pensamos El	Entendimiento de las valoraciones que llevan

	Estrés?	cognitivamente al estrés.
2.1.1	Preguntas	Se realiza una o dos preguntas en función del tema revisado.
2.2	Identificando Nuestras Fuentes De Estrés	Identificación personal de sus fuentes del estrés.
2.3	Pensamientos Irracionales y/o Reglas Tácitas	Entendimiento e identificación de pensamientos irracionales y reglas tácitas.
2.3.1	Aceptar, Buscar, Reconocer Y Modificar	Procesos para reestructurar cognitivamente los pensamientos irracionales y reglas tácitas.
2.4	Escala De Estrés	Realización de la escala de estrés para la obtención de un puntaje.
2.4.1	Recomendaciones	Se presentan recomendaciones en relación al puntaje obtenido en la Escala de Estrés
3	Estrategias De Afrontamiento	Entendimiento de la diversidad de estrategias de afrontamiento.
3.1	Material del Módulo	Se presentan materiales de apoyo audiovisual de aprendizaje en función de ejercicios para seleccionar las estrategias de aprendizaje.
4	Técnicas De Reducción De Estrés	Explicación de la diversidad de técnicas de reducción de estrés.
4.1	¿Que Son Las Técnicas De Reducción De Estrés?	Entendimiento de los procesos de funcionamiento de las técnicas de reducción de estrés.

4.2	Respiración Abdominal	Entrenamiento teórico y audiovisual de la correcta respiración abdominal.
4.2.1	Material del Módulo	Se presenta una guía audiovisual de la respiración abdominal correcta.
4.3	Relajación Muscular	Entrenamiento teórico, audiovisual y guía auditiva de la correcta relajación muscular.
4.3.1	Material del Módulo	Se presenta una guía auditiva y audiovisual para facilitar un ejercicio de relajación muscular.
4.4	Imaginería	Entrenamiento teórico y guía auditiva de la correcta implementación de la imaginería.
4.4.1	Material del Módulo	Se presenta una guía auditiva para facilitar ejercicios de imaginería.
5	Uso De Recursos	Detalles de la búsqueda de ayuda profesional e institucional a la cual recurrir.

Tabla 1. Tabla temática descriptiva de los módulos componentes del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés

Etapa 3. Desarrollo de evaluaciones y actividades de aprendizaje.

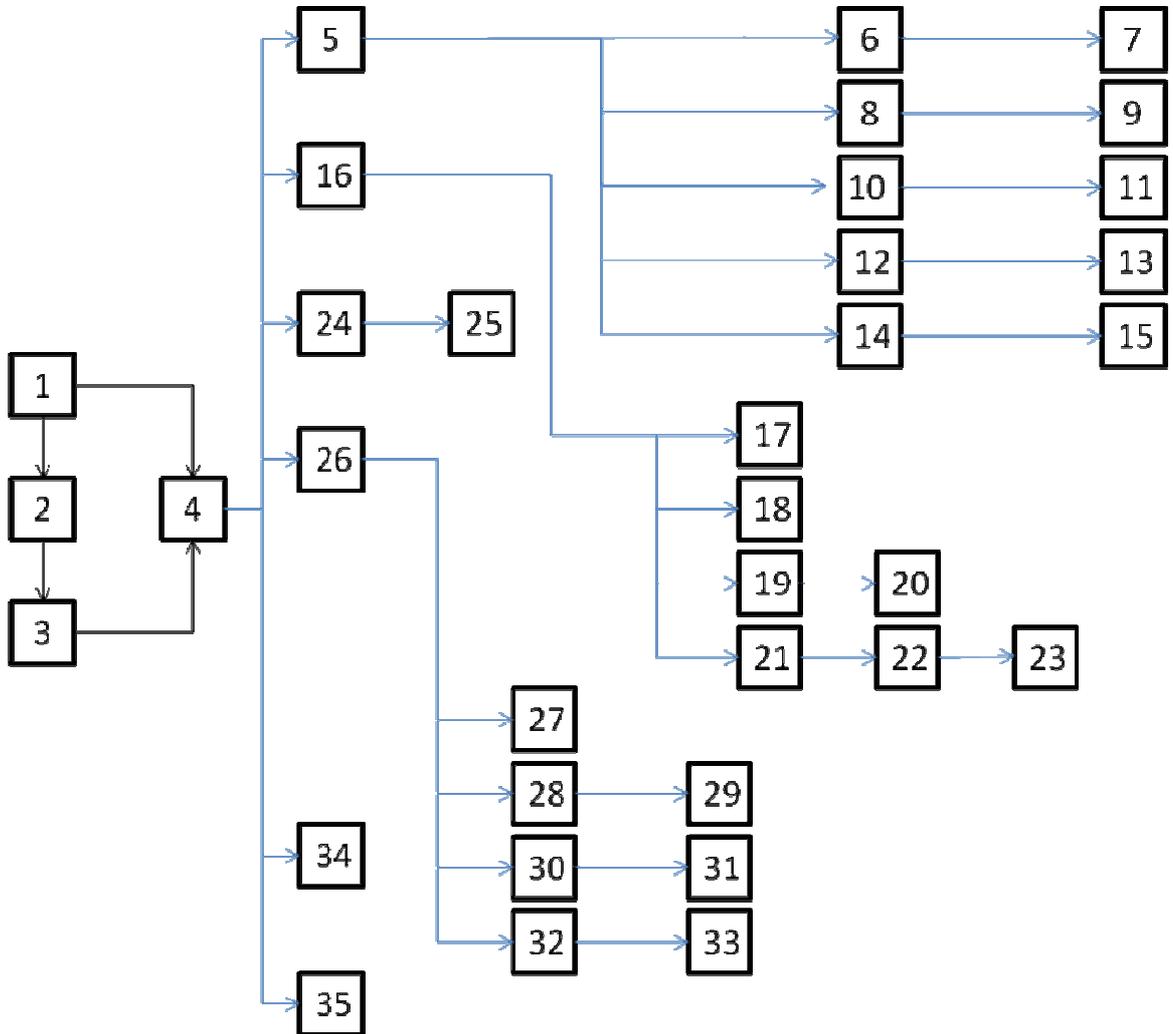
Se desarrollaron los ejercicios y autoevaluaciones, así como el material audiovisual y de audio de acuerdo a los contenidos, con el objetivo de que el participante pudiera poner en práctica sus conocimientos y llevar un seguimiento de su propio aprendizaje. Se buscó una manera en la que el curso pudiera hacer evaluaciones del aprendizaje y proporcionara una retroalimentación a los usuarios acerca de su desempeño. Estas cortas evaluaciones fueron integradas dentro de la secuencia de contenidos, de acuerdo a la estrategia instruccional de organización planteada y revisada en el Capítulo III. Los usuarios se encontraron con ejercicios interactivos relativos a los módulos ya revisados.

Los ejercicios y actividades presentados en el curso no consisten en un requisito para una aprobación de este, ni para acceder a los módulos siguientes ya que el curso está diseñando en función del autoaprendizaje de los individuos. El participante llevó el control y la responsabilidad de su propio aprendizaje, por lo que tomó la decisión de revisar nuevamente las lecciones o continuar con el siguiente módulo.

Etapa 4. Diseño de la interface

Se buscó diseñar una interface que refleje un curso en línea atractivo, que sea claro en su visualización y congruente en su ambiente gráfico, para ello se definieron los entornos visuales a utilizar, se establecieron los niveles de interacción, el tipo de retroalimentación, el número total de pantallas y los elementos gráficos y de multimedia (audio, video e imagen) así como la producción de estos.

A continuación se presenta el diseño de la interface:



Anexo. 2: Mapa estructural del diseño de interface web del curso.

Simbología de Mapa Estructural del Diseño de Interface Web del Curso

1. Log in
2. Registro
3. Bienvenida
4. Home
5. Menú ¿Estrés?
6. Entendiendo el estrés
7. Evaluación: entendiendo el estrés
8. Mecanismos detrás del estrés
9. Evaluación: mecanismos detrás del estrés
10. Efectos del estrés en el desempeño
11. Evaluación: efectos del estrés en el desempeño
12. Efectos del estrés
13. Evaluación: efectos del estrés
14. Síndrome de burnout
15. Evaluación: síndrome de burnout
16. Pensemos el estrés
17. ¿Cómo pensamos el estrés?
18. Fuentes de estrés
19. Pensamientos irracionales
20. Aceptar, buscar, reconocer y modificar
21. Escala de estrés
22. Puntaje escala de estrés y recomendación
23. Buscando ayuda
24. Estrategias de afrontamiento
25. Ejercicio identifica la estrategia de afrontamiento
26. Técnicas de reducción de estrés
27. ¿Qué son las técnicas de reducción de estrés?
28. Respiración abdominal
29. Video explicativo de la respiración abdominal
30. Relajación muscular
31. Video explicativo y audio guía para la relajación muscular
32. Imaginería
33. Audio guía para imaginería
34. Buscando ayuda
35. Referencia

Etapa 5. Programación

Se realizó la programación con el software Adobe® DreamWeaver® CS5.5 y el software Adobe® Flash® CS5.5, de acuerdo a la interface diseñada, con los elementos multimedia seleccionados y el material de contenido para integrar el curso en línea.

Etapa 6. Evaluación pre-test de conocimientos

Se le aplicó al participante perteneciente a la población objetivo un cuestionario de conocimientos básicos del estrés que cubrió las temáticas del material de contenido y los materiales de aprendizaje. Dicha evaluación se aplicó con el fin de conocer el dominio y competencia del participante antes de la exposición al curso en línea.

Etapa 7. Aplicación piloto del curso en línea

El participante completó los cinco módulos componentes del curso, cubriendo todos los materiales de evaluación, retroalimentación y aprendizaje. Así mismo completó los materiales de apoyo y guía y el instrumento de medición. El participante completó el curso en línea en un tiempo total de uso de 36 horas y 42 minutos desde el registro de usuario hasta el la revisión de la información del módulo “Buscando ayuda”.

Etapa 8. Evaluación post-test de conocimientos

Durante la etapa de evaluación post-test de conocimientos se volvió a aplicar el cuestionario inicial de conocimiento básico del estrés que cubre las temáticas del material de contenido y los materiales de aprendizaje que fue aplicado en la etapa seis del procedimiento. Esta evaluación fue aplicada con el objetivo de medir los conocimientos obtenidos por el participante una vez que este fue expuesto al curso en línea. Se realizó una comparación de los puntajes obtenidos para evaluar la utilidad del curso en términos de los conocimientos adquiridos sobre el tema, la pertinencia de los materiales psicoeducativos e instrumentos de evaluación psicológica.

Etapa 9. Evaluación de la usabilidad y la satisfacción

Una vez que el participante hubo completado todos los módulos componentes del curso en línea, se le presentaron tres cuestionarios para la evaluación del curso. Primeramente se le presentó el cuestionario “Forma de retroalimentación del curso en Línea Básico: Manejo del Estrés”. Este primer cuestionario evaluó la satisfacción general del participante en función de su experiencia con el curso en línea así como la presentación de sus componentes, materiales y contenidos psicoeducativos sin evaluar directamente el contenido en sí. Dicho cuestionario fue tomado y adecuado a las necesidades de evaluación del curso de la “Forma de Retroalimentación al Tutorial” de Serrano Sarate (2006).

En segunda instancia se le presentó al participante el cuestionario de “Evaluación del curso y su funcionalidad”. Este cuestionario abarca rubros a evaluar del curso específicamente del material de contenido de este y no de su presentación como es el caso de la “Forma de retroalimentación”. Este cuestionario evaluó la pertinencia de los contenidos psicoeducativos y su funcionalidad en materia de aprendizaje. Dicho cuestionario fue tomado y adecuado a las necesidades de evaluación del curso de la “Evaluación del Tutorial y su Funcionalidad” de Serrano Sarate (2006).

Por último el participante resolvió el cuestionario “Evaluación del curso y su usabilidad”. Este cuestionario permitió al usuario evaluar el curso en cuanto a la facilidad de uso como curso en línea web, así como todos sus componentes estructurales, como son el funcionamiento correcto de las ligas, la presentación visual adecuada del contenido en texto, los tiempos de carga de las páginas del curso, localización del contenido, etc.

RESULTADOS

Los resultados de la validación del Curso en Línea: Manejo del Estrés con el participante perteneciente a la población objetivo se describen en tres secciones: en la primera se describen las diferencias en el aprendizaje obtenido después de la interacción con el curso en línea mediante el “Cuestionario de Conocimientos”; en la segunda se muestran los datos de la evaluación de satisfacción del participante con el curso, mediante la “Forma de retroalimentación del curso en Línea Básico: Manejo del Estrés”; en la tercera sección se muestran los datos de la evaluación de la funcionalidad del curso mediante el cuestionario de “Evaluación del curso y su funcionalidad”; y por último, en la cuarta sección se muestran los datos de la evaluación de la usabilidad del curso mediante el cuestionario de “Evaluación del curso y su usabilidad”.

1. Evaluación del aprendizaje y de los conocimientos adquiridos

Los resultados de la evaluación en el nivel de aprendizaje antes y después de la interacción con el curso en línea se presentan mediante un tabla y una grafica con el número de aciertos y errores obtenidos en relación al total, así como los porcentajes de estos, antes y después de la interacción con el curso en línea.

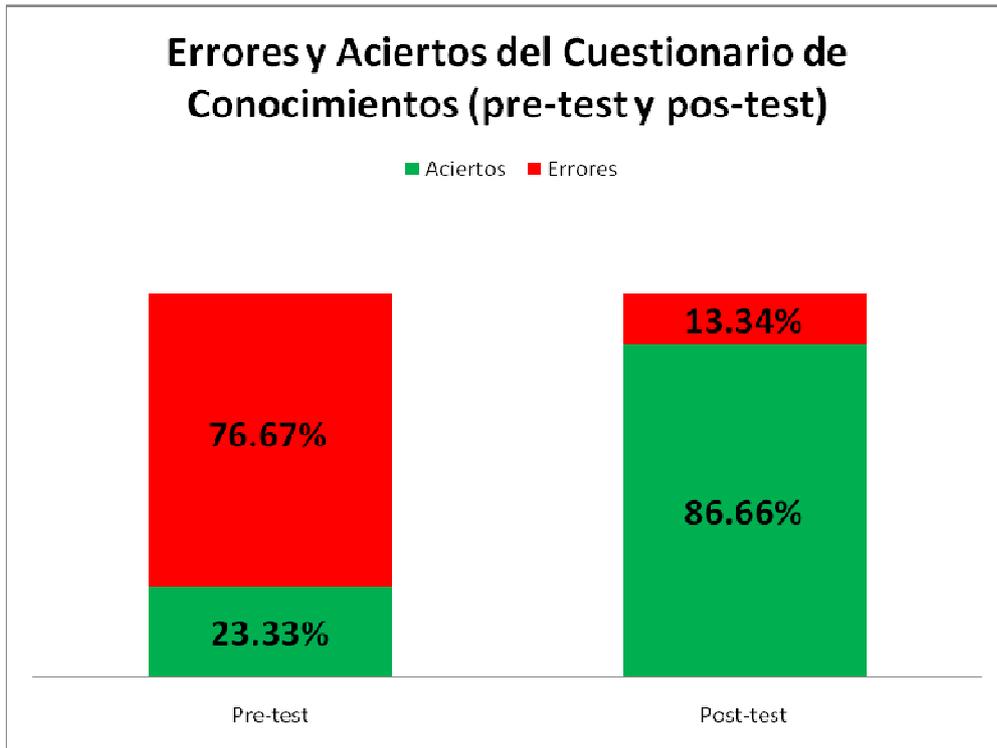
En la siguiente tabla puede observarse que los puntajes obtenidos por el participante perteneciente a la población objetivo, se encontraron diferencias en la evaluación del pre-test y post-test, lo que refleja una adquisición de aprendizaje después de interactuar con el curso en línea.

Así mismo en la gráfica 1., que se muestra a continuación, se reflejan los datos presentados en la tabla 1. De esta forma pueden visualizarse más fácilmente las diferencias marcadas ente la evaluación pre-test y post-test del participante, evaluando su aprendizaje después de la interacción con el curso en línea. El área mostrada de color verde hace referencia a los aciertos obtenidos en ambas condiciones, mientras que el color rojo representa los errores del participante en ambas condiciones.

De este modo puede observarse un cambio contable en el aprendizaje del participante, ya que obtuvo un porcentaje de aciertos del 23.33% representando un total de 7 aciertos de los 30 disponibles en la condición pre-test; y posteriormente a su interacción con el curso en línea el participante ha obtenido un porcentaje de aciertos de 86.66% representando un total de 26 aciertos de los 30 disponibles. Lo anterior significa un incremento de 63.33% de respuestas correctas.

Errores y Aciertos del Cuestionario de Conocimientos (pre-test y post-test)				
	Pre-test		Post-test	
	Puntaje/Total	Porcentaje	Puntaje/total	Porcentaje
Aciertos	7/30	23.33%	26/30	86.66%
Errores	23/30	76.67%	4/30	13.34%

Tabla 1. Errores y aciertos del Cuestionario de Conocimientos (pre-test y post test). Se muestran los aciertos y los errores obtenidos por el participante del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés en el Cuestionario de Conocimientos, antes y después de su participación en el curso en línea.



Gráfica 1. Errores y Aciertos del Cuestionarios de Conocimientos (pre-test y post-test). Se muestran los aciertos y los errores obtenidos por el participante del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés en el Cuestionario de Conocimientos, antes y después de su participación en el curso en línea.

2. Evaluación de la satisfacción con el curso

Los resultados de la evaluación de la satisfacción del curso se presentan con la respuesta, positiva o negativa, dada por el participante del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés. Así mismo el participante tuvo la opción de agregar un comentario en relación al ítem contentado, si así lo deseó. Se muestra la respuesta obtenida para cada uno de los ítems del instrumento con que se se evaluó (Forma de Retroalimentación del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés).

1. *Dentro del curso, se enfatizan los puntos importantes acerca del estrés para facilitar el aprendizaje (conceptos, definiciones, evaluaciones, técnicas de afrontamiento, técnicas de reducción).* A este ítem el participante respondió de forma positiva sin agregar comentarios.

2. *Al término de cada módulo, el curso brinda la oportunidad de que el usuario lleve a cabo una pequeña autoevaluación de acuerdo a los temas tratados en el mismo.* A este ítem el participante respondió de forma negativa agregando el siguiente comentario: *“Todos los módulos tienen material pero algunos no tienen autoevaluación”*.
3. *El objetivo del curso es personalizado y facilita el autoaprendizaje.* A este ítem el participante respondió de forma positiva sin agregar comentarios.
4. *El curso brinda la oportunidad de que el usuario maneje el tiempo para adaptarlo a su propio ritmo de aprendizaje.* A este ítem el participante respondió de forma positiva sin agregar comentarios.
5. *El texto del curso se encuentra redactado claramente y sin faltas de ortografía.* A este ítem el participante respondió de forma positiva sin agregar comentarios.
6. *La presentación de las actividades es adecuada para el propio ritmo de usuario.* A este ítem el participante respondió de forma positiva sin agregar comentarios.
7. *Si surge alguna duda en el usuario respecto al trastorno, el curso cuenta con los recursos necesarios para resolverla fácilmente conforme pasan los módulos (ej. Ejercicios).* A este ítem el participante respondió de forma negativa agregando el siguiente comentario: *“Me gustaría que tuviera más cosas de ayuda”*.
8. *El sonido de los videos es de calidad.* A este ítem el participante respondió de forma positiva sin agregar comentarios.
9. *La información que se presenta en el curso se encuentra basada en evidencia académica.* A este ítem el participante respondió de forma positiva sin agregar comentarios.
10. *El curso presenta la facilidad de que el usuario pueda entender y concretar la información de manera sencilla.* A este ítem el participante respondió de forma positiva sin agregar comentarios.

11. *Los videos son claros en cuanto a la alusión que hacen a la temática. A este ítem el participante respondió de forma positiva sin agregar comentarios.*

12. *Las imágenes son congruentes con el tema que se maneja. A este ítem el participante respondió de forma positiva agregando el siguiente comentario: “Me gustaría que tuviera más fotos que dieran explicaciones y no tanto de decoración.”*

13. *Las pantallas del curso no contienen demasiada información escrita que dificulte el aprendizaje. A este ítem el participante respondió de forma negativa agregando el siguiente comentario: “Me gustaría que tuviera menos información.”*

3. Evaluación de la funcionalidad del curso

Los resultados de la evaluación de la funcionalidad se presentan con la calificación en una escala del 1 al 5 dada por el participante del Curso en Línea Básico: Manejo el Estrés. Se muestra la calificación obtenida en cada uno de los ítems del instrumento con el que se evaluó (cuestionario de Evaluación del Curso y su Funcionalidad).

1. *En general, califica el curso en línea como:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **bueno**.
2. *En general, califica la ayuda del curso como:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **bueno**.
3. *En general, califica la estructura del curso como:* El participante dio una calificación de 5 correspondiente a **excelente**.
4. *Califica el método de enseñanza utilizado como:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **bueno**.
5. *En relación con los temas tratados y las evaluaciones, califica el contenido del curso como:* El participante dio una calificación de 5 correspondiente a **excelente**.
6. *Con respecto a los conceptos, ideas y técnicas descritas en el curso, califica el contenido del mismo como:* El participante dio una calificación de 5 correspondiente a **excelente**.

7. *Califica los objetivos del curso como:* El participante dio una calificación de 3 correspondiente a **regularmente claros**.
8. *Respecto a la dificultad de aprendizaje califica el contenido como:* El participante dio una calificación de 3 correspondiente a **regular**.
9. *En relación a los procedimientos de evaluación de los conocimientos adquiridos en el curso, usted piensa que estos fueron:* El participante dio una calificación de 2 correspondiente a **justos**.
10. *Dichos procedimientos de evaluación realmente reflejan lo que usted aprendió:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **mucho**.
11. *En general, califica la cantidad de información provista por el curso como:* El participante dio una calificación de 5 correspondiente a **bastante**.
12. *En general califica la cantidad de trabajo que implicó el curso como:* El participante dio una calificación de 3 correspondiente a **regular**.
13. *Evaluando el conjunto de conceptos, ideas y técnicas aprendidas en el curso, en comparación con experiencias anteriores de aprendizaje, diría que en el curso ha aprendido:* El participante dio una calificación de 5 correspondiente a **bastante**.
14. *Usted piensa que el curso permitirá una mejora en su efectividad al hacer frente al estrés:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **mucho**.
15. *Considera que incorporará aspectos del contenido del curso en su trabajo y vida diaria:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **mucho**.

Por último con respecto a la pregunta abierta que contiene el instrumento: *¿Qué tema del curso suscito más su interés y porqué?* El participante hizo el siguiente comentario:

“El equilibrio entre estrés y desempeño porque ahora ya sé cómo ponerme en el área de mejor desempeño en vez de tratar de quitarme todo el estrés

4. Evaluación de la usabilidad del curso

Los resultados de la evaluación de la usabilidad se presentan con la calificación en una escala del 1 al 5 dada por el participante del Curso en Línea Básico: Manejo el Estrés. Se muestra la calificación obtenida en cada uno de los ítems del instrumento con el que se evaluó (cuestionario de Evaluación del Curso y su Usabilidad).

1. *De forma general considero que el curso es útil:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **de acuerdo**.
2. *Todas las ligas del curso funcionan perfectamente:* El participante dio una calificación de 5 correspondiente a **totalmente de acuerdo**.
3. *La presentación visual del texto es adecuada y amigable:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **de acuerdo**.
4. *El tiempo de carga de las diferentes paginas que componen el curso es satisfactorio:* El participante dio una calificación de 5 correspondiente a **totalmente de acuerdo**.
5. *Experimente problemas de ejecución en alguna de las páginas que componen el curso:* El participante dio una calificación de 1 correspondiente a **totalmente en desacuerdo**.
6. *Consideró que la localización y selección del contenido del curso es sencilla y practica:* El participante dio una calificación de 3 correspondiente a **ni de acuerdo ni en desacuerdo**.
7. *La navegación del curso es adecuada, fácil y amigable:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **de acuerdo**.
8. *Me gustaría utilizar cursos en línea semejantes en el futuro:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **de acuerdo**.
9. *Resulta sencillo identificar los botones y links del contenido:* El participante dio una calificación de 3 correspondiente a **ni de acuerdo ni en desacuerdo**.

10. *El contenido y el diseño del curso son congruentes visualmente:* El participante dio una calificación de 4 correspondiente a **de acuerdo**.
11. *Pienso que el curso facilita el aprendizaje de los temas tratados:* El participante dio una calificación de 5 correspondiente a **totalmente de acuerdo**.
12. *Consideró que el curso es cómodo para mis necesidades de aprendizaje:* El participante dio una calificación de 5 correspondiente a **totalmente de acuerdo**.

Con respecto a las cinco preguntas abiertas que contiene esta parte del instrumento, el participante hizo los siguientes comentarios:

13. *Lo que más me ha gustado es...*

“Las voces grabadas para hacer ejercicios de imaginación y relajarme”.

14. *Lo que menos me ha gustado es...*

“Que es mucha información y hay que leer mucho”.

15. *Lo que ha hecho falta es...*

“Más preguntas como las del primer y último cuestionario”.

16. *Me gustaría que también incluyera...*

“Nada, así está bien”.

17. *¿Qué cosas resultan mejores mediante un curso en línea que da la forma de enseñanza presencial tradicional?*

Ahorra mucho tiempo y no tengo que estar yendo a ningún lugar a tomar clases y lo puedo estar haciendo mientras estoy de turno.

DISCUSION Y CONCLUSIONES

El presente trabajo enfatiza la importancia de la capacitación, la psicoeducación y las necesidades de salud mental, en la población de elementos policíacos que se desempeñan en la operación de líneas telefónicas de emergencia, mediante el desarrollo y uso de un material basado en tecnologías de la información y comunicación. Este tipo de curso línea permitió integrar por un lado la tecnología como recurso disponible y por el otro satisfacer una necesidad psicoeducativa. Como resultado de esta integración se obtuvo un curso en línea multimedia para el desarrollo de conocimientos y habilidades para ser empleadas por el participante en la vida diaria y específicamente en el ambiente que atañe su desempeño profesional, así como el de la población objetivo.

La evaluación del curso de manera general en cuanto a su desarrollo fue positiva, considerándolo como un buen material para ser implementado como método de psicoeducativo multimedia. Así mismo el material facilita el aprendizaje de los materiales planteados.

Con base en los resultados que se obtuvieron en el presente estudio se puede señalar que con respecto a la pregunta de investigación el Curso en Línea: Manejo de Estrés, resulta fácil, útil y satisfactorio para el participante representante de la población objetivo, en función de los conocimientos adquiridos sobre la temática propuesta, la pertinencia de materiales psicoeducativos e instrumentos de evaluación psicológica, así como de la usabilidad del curso.

Para evaluar los conocimientos adquiridos se realizó una evaluación inicial (pre-test) y una evaluación final (post-test) existiendo una adquisición de aprendizaje. El participante de la población objetivo obtuvo un puntaje inicial (pre-test) de 23.33% y uno final (post-test) de 86.66%, con un incremento de 63.33%. En general con base a estos resultados, y desde un punto de vista de adquisición de aprendizaje, el curso en línea resulta efectivo.

La incorporación de las TIC's permite el uso integrado de color, sonido, imagen texto, a través de una interface que no solo entretiene sino que facilita el acceso a la información apoyándose en un modelo educativo basado en recurso en los cuales se promueve la adquisición de habilidades. Es importante destacar la necesidad de reforzar algunos materiales de aprendizaje como son los métodos de autoevaluación y materiales de aprendizaje para obtener un puntaje del 100% y por lo tanto una adquisición total de conocimiento. Así mismo resulta importante incrementar factores de práctica como se estipula en los eventos de una estrategia instruccional aplicada.

En cuanto a la satisfacción del participante con el curso en línea, este presenta un alto interés en aprender mediante este recurso, ya que tiene como objetivo aprender un determinado contenido, en el cual el usuario pretende llegar al conocimiento de una determinada temática (estrés). En la evaluación formal de la satisfacción del participante, los resultados fueron favorables. El participante refleja un 39% de insatisfacción con el curso, por lo tanto, se muestra un 61% satisfecho con este. De forma congruente con los resultados obtenidos en la evaluación del conocimiento obtenido, el participante señala deficiencias en el curso en materia de la cantidad de autoevaluación disponible. Así mismo los materiales multimedia de ayuda ante el surgimiento de dudas durante la realización del curso resulta insatisfactoria por lo que es importante incorporar estos elementos al curso. Por último el participante señala un exceso de información escrita en el material de curso. Aspecto que es importante abordar.

Por otro lado cuando se ha evaluado la funcionalidad y la usabilidad del curso, los formatos de evaluación han arrojado buenos resultados. El participante se inclina constantemente hacia el lado positivo de la escala, respondiendo a los reactivos persistentemente con "bueno" y "excelente". En ocasiones ha seleccionado la respuesta con un valor neutro (3) entre las respuestas positivas y negativas, sin embargo, para ninguno de los reactivos en ambas evaluación, el participante ha contestado de forma negativa.

En la evaluación de la funcionalidad del curso en línea el participante ha asignado una calificación neutra (3) para la claridad de los objetivos del curso. Dichos objetivos fueron expuestos de forma presencial de forma previa al curso y es posible que esta sea la razón de que no le hayan quedado muy claros al participante desde el inicio. El participante reporta que una vez que fue expuesto al curso en línea y durante su realización, logró clarificar los objetivos, sin embargo, no así desde un inicio. Se plantea como solución agregar un apartado de objetivos a ser desplegados como una página adicional del curso, donde el usuario pueda consultarlos siempre que le sean necesarios.

Otro rubro que el participante califica como regular o neutro dentro de la funcionalidad del curso, es su dificultad. Sin embargo el que el participante experimente una dificultad promedio o equilibradora, resulta útil. De ser extremadamente dificultoso, el participante pudiera experimentar problemas para asimilar la información y completar el curso satisfactoriamente. Por otro lado de ser demasiado sencillo el usuario puede perder el interés en el contenido y no adquirir los conocimientos necesarios. De la mano con este reactivo está aquel que evalúa la cantidad de trabajo que ha representado para el participante, la experiencia del curso. Es evidente que al asignarle una dificultad media, la cantidad de trabajo que el participante ha debido invertir en este, así también, es media.

En lo que refiere a la usabilidad del curso el participante ha calificado todos los reactivos de forma positiva, ya sea con un puntaje de 4 ó 5 con la excepción de dos. Estos dos reactivos se refieren a la localización y selección del contenido, así como a la identificación de botones y links. Las ligas que despliegan una u otra página del curso no están señaladas como hipertextos y no todas son botones. En ocasiones se han utilizado objetos e imágenes que resalta al poner el ratón sobre de estos, sin embargo, el participante señala que estos no siempre resultan evidentes a primera vista.

En cuanto al contenido, se propone agregar una página que contenga el mapa del sitio que se ha presentado en este trabajo, junto con la temática que cada página despliega. De esta forma si el usuario buscará un tema o subtema en específico que quisiera revisar nuevamente, pudiera hacerlo a través de esta página.

Así pues los elementos de evaluación utilizadas nos permiten verificar la utilidad del curso en materia de la adquisición de conocimientos aun cuando existe oportunidad de mejora. Con lo mencionado anteriormente es evidente que la relación entre los elementos que resultaron insatisfactorios para el participante; los problemas de usabilidad y funcionalidad identificados por el mismo en las evaluaciones presentadas; y el 13.34% faltante para la obtención del puntaje más alto en la evaluación del conocimiento es estrecha y directa. Con la solución de estos problemas y la inclusión de los elementos faltantes identificados, es la creencia del autor de este trabajo, que los resultados en función del conocimiento adquirido, la usabilidad, la pertinencia de los materiales psicoeducativos y la satisfacción del usuario general con el curso en línea serán superiores.

Es importante fomentar el uso de herramientas tecnológicas como la computadora y el software educativo, como el que presenta el Curso en Línea: Manejo del Estrés, dentro de poblaciones vulnerables y rezagadas como son el sector policiaco, no únicamente en materia de los operadores de líneas de emergencia y despachadores, sino también en elementos de campo y administrativos. Estas poblaciones comparten características con la población objetivo planteada y tienen necesidades similares. Es imperativo centrar la atención en los elementos policiales de la ciudad de México y del país para mejorar su calidad de vida, condiciones de trabajo y por ende su desempeño como principales actores de la seguridad de toda la ciudadanía.

PERSPECTIVAS

La revisión teórica realizada para la construcción del contenido de este trabajo dio como resultado un temario completo y acorde a las necesidades originalmente planteadas cubriendo todos los rubros trazados por el diseño estructural inicial del curso y conforme al objetivo de este trabajo. El diseño en línea del curso se ha concluido de manera satisfactoria completa y acorde a la temática planteada de interés para el entrenamiento básico de los elementos policiales del Centro de Atención del Secretario. Así mismo se reporta que se logró exitosamente la construcción en línea del sitio web que permitirá el acceso fácil y directo a los participantes. Se desarrollaron los materiales audiovisuales de apoyo, autoevaluación y guía en técnicas de relajación de acuerdo al objetivo planteado y las etapas de desarrollo, cubriendo las áreas prácticas del curso. Dicho material ha sido también montado en la página web del curso y está ya disponible para su uso.

La impartición del curso ha sido aprobada por los mandos directivos de la subdirección de Registro de la Demanda Ciudadana de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal, organismo de la cual depende el Centro de Atención del Secretario. Aun cuando el curso pretende ser impartido en horarios de trabajo, los participantes no tienen limitaciones de acceso al curso fuera de estos tiempos y pueden ingresar a la página web del curso desde cualquier computadora habilitada con internet mediante su nombre de usuario y contraseña. Esto permite a los elementos avanzar sobre el curso según sus propias necesidades así como repasar los materiales de apoyo en cualquier momento.

Se realizó la evaluación pre- y post-test de un participante perteneciente a la población objetivo, así como una evaluación de la funcionalidad, satisfacción y usabilidad del curso. Dichas evaluaciones al resultar satisfactorias permiten la aplicación del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés al resto de la población objetivo. A través de las formas de evaluación empleadas se han logrado identificar elementos del curso que necesitan ser mejorados. Los rubros identificados son el incremento de autoevaluaciones, elementos de ayuda, integración de los objetivos a la página web y la inclusión de un mapa de sitio.

Para futuros trabajos e investigaciones de esta índole se recomienda la aplicación con una muestra más numerosa, tanto del conocimiento teórico del curso como de las habilidades prácticas que dicho curso pretende desarrollar. Por otro lado se sugiere la aplicación de escalas de estrés de manera previa al curso y una vez que este haya concluido para evaluar la aplicación práctica real por parte de los participantes en las situaciones de vulnerabilidad frente al estrés a las que se encuentran expuestos.

REFERENCIAS

- Aldwin, C., and Revenson, T. A., (1987). Does coping help? A reexamination of the relation between coping and mental health. *Journal of Personality and Social Psychology*. 53, p.p. 337-348.
- Alfonzo, A., (2003). Estrategias Instruccionales. Material mimeografiado. Asignatura Estrategias Instruccionales. Maestría Estrategias de Aprendizaje. UPEL. Instituto Pedagógico de Miranda: "José Manuel Siso Martínez". La Urbina.
- Alonso Reyes, R., Cabrera Cabrera, N., Estévez, O., Jiménez, G., Limaya, G., Barba, M., (2006) La evaluación del aprendizaje usando las actividades de Moodle. Proceeding Books of the 3rd International Conference on Multimedia and Communication Technologies in Education. IV Conference Seville Spain.
- Amundson, M. E., Hart, C. A., and Holmes, T. A., (1986). *Manual for the Schedule of Recent Experience*, University of Washington Press.
- Anderson, C.R., (1976). Coping behaviors as intervening mechanisms in the inverted-U stress-performance relationship. *Journal of Applied Psychology*. 61(1), p.p. 30-34.
- Andrews, M. C., Carlson, D. S. and Witt, L.A., (2004). When Conscientiousness Isn't Enough: Emotional Exhaustion and Performance Among Call Center Customer Service Representatives. *Journal of Management February* : 30(1) p.p. 149-160.
- Archbold, C. A., He, N. and Zhao, J., (2002). Gender and police stress: The convergent and divergent impact of work environment, work-family conflict, and stress coping mechanisms of female and male police officers. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*: 25(4) p.p. 687-708.
- Arnold, M. B., (1960). *Emotion and Personality*. New York: Columbia University Press.

- Atkinson, M., McCraty, R., Sundram, J. and Tomasino, D., (1999). Impact of the HeartMath Self-Management Skills Program on Physiological and Psychological Stress in Police Officers HeartMath Publication 99(75).
- Ausubel, D. P., (1973). Algunos aspectos psicológicos de la estructura del conocimiento. *La educación y la estructura del conocimiento*: p.p. 211-251.
- Ausubel, D. P., (1976). Psicología educativa. Un punto de vista cognoscitivo. Ed. Trillas. México.
- Ausubel, D. P., (2002). Adquisición y retención del conocimiento. Una perspectiva cognitiva. Ed. Paidós. Barcelona.
- Beehr, T. A., Johnson, L. B. and Nieva, R., (1995). Occupational stress: Coping of police and their spouses. *Journal of Organizational Behavior*, 16(3) p.p. 25.
- Bernstein, D.A., (1999). *Entrenamiento en relajación progresiva*. Bilbao.
- Boyd, C.M., Dollard, M.F., Dormann, C., Winefield, H.R. and Winefield, A.H., (2003). Unique aspects of stress in human service work. *Australian Psychologist*: 38(2) p.p. 84-91.
- Brazeau, P., Defina, P.S., Gurevich, M., Halpern, J. and Schwartz, B., (2007). Frontline Stress behind the scenes: Emergency Medical Dispatchers Ontario Paramedic Association. *Conference, Niagara Falls, Ontario, September 18-20*.
- Briones Mella, D., (2007). Síndrome de Burnout en Poblaciones Policiales Vulnerables de Carabineros de Chile. *Ciencia & Trabajo*: 9(24) p.p. 43-50.
- Broadhurst, P. L., (1957). Emotionality and the Yerkes-Dodson law. *Journal of Experimental Psychology*: 54, p.p. 345–352.
- Bruner, C. A., Acuña, L., Gallardo, L. M., (1994) La escala de reajuste social (SRRS) de Holmes y Rahe en México. *Revista Latinoamericana de Psicología*: 26(2), p.p. 253-269.

- Buendía, J., (1998). Estrés laboral y salud. Madrid: Biblioteca Nueva
- Burke, R. J., (1994). Work experiences stress and health among managerial and professional women. *Psychological Reports*: 63, p.p. 107-116.
- Cabrero, J., (2006) Bases pedagógicas del e-learning. *Revista de Universidad y Comunidad del Conocimiento*: 3(1).
- Caldero, M. and Crank, J. P., (1991). The production of occupational stress in medium-sized police agencies: A survey of line officers in eight municipal departments. *Journal of Criminal Justice*: 19(4), p.p 339-349.
- Cannon, W. B., (1932). The wisdom of the body. New York: Norton.
- Carver, C. S., Scheifer, M. F. and Weintrau , J. K., (1989). Assesing coping strategies: A theoretically based approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, p.p. 267-283.
- Casado Cañero, F., (2002). Modelo de afrontamiento de Lazarus como heurístico de las intervenciones psicoterapéuticas. *Apuntes de Psicología*: 20(3), 403-414.
- Cherniss, C., (1993). The role of professional self efficacy in the etiology and amelioration of burnout. *Professional Burnout: Recent Developments in Theory and Research*, p.p. 135-150.
- Coll, C. (2004, 2005). Psicología de la Educación y prácticas educativas mediadas por las tecnologías de la información y la comunicación: Una mirada constructivista. *Sinéctica*: 25 p.p. 1-24.
- Colom, A. y Mélich, J. C. (1994). Después de la modernidad: Nuevas filosofías de la educación. Barcelona: Paidós.
- Dohrenwend, B. S., Krasnoff; L. Askenasy, A. R., and Dohrenwend B. P., (1978). Exemplication of a method for sealing life events: The PERI Life Events Scale. *Journal of Health and Social Behavior*. 19, p.p. 205-229.

- Dziegielewski, S. F., Turnage, B., Roest-Marti, S., (2004) Addressing stress with social work students: a controlled evaluation. *Journal of Social Work Education: 40(1)*.
- Eggen, P. and Kauchak, D., (2001) Educational psychology: Developing learner. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice Hall
- Ellis, A. and Bernard, M.E., (1985). *Clinical Applications of Rational Emotive Therapy*: p.p. 32-53. New York: Plenum Press.
- Ellis, A. and Blau, S., (1998). *The Albert Ellis Reader: A Guide to Well-being using Rational Emotive Behavior Therapy*. New York: Kensington.
- Ellis, A., (2004). *Albert Ellis: Rational Emotive Behavior Therapy Works for Me – It Can Work for You*. New York: Prometheus Books.
- Engel, B. T., (1985). Stress is a noun! No, a verb! No, an adjective. In T M Field, P M McCabe and N Schneiderman (Eds), (1985). *Stress and Coping*, p.p. 3–12.
- Ferrando Bravo, G., Moreno Bonett, A. (2004). Present Sate of Online Continuing Education for Engineers in Mexico and Latin America. *9th World Conference on Continuing Engineering Education, Conference Proceedings: 496-500*.
- Ferrando Bravo, G., Moreno Bonett, A. (2005) Educación Continua a Distancia: modelos, entornos, desarrollo y especificaciones. *I Congreso CREAD en su XV aniversario y I Encuentro Iberoamericano Virtual Educa sobre Acreditación en Educación Superior a Distancia*
- Figueredo, L., (2011). Reglas Tácitas. *Diplomado: Formación de Orientadores Psicosociales para Intervención en Crisis, Desastres y Emergencias Humanitarias*. Tech Palewi, A.C.
- Flishman, J. A., (1984). Personality characteristics and coping patterns. *Journal of Health and Social Behavior: 25*, p.p. 229-244.

- Fondacro, M. R. and Moos, R. H., (1989). Life stressors and coping: a longitudinal analysis among depressed and non-depressed adults. *Journal of Community Psychology*: 17, p.p. 330-340.
- Freudenberger, H. J., (1974): Staff Burn-out. *Journal of Social Issues*: 30, p.p. 159-165.
- Fried, R., (1999). *Breathe Well, Be Well: A Program to Relieve Stress, Anxiety, Asthma, Hypertension, Migraine, and Other Disorders for Better Health*. New York, NY: John Wiley & Sons, Inc.
- Gagné, R. M., (1965). *The conditions of learning and theory of instruction*. New York, NY: Holt, Rinehart & Winston.
- Garcete, M. E., (2008). Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en hombres y mujeres de 18 a 41 años. *Revista electrónica psicología científica*. 25(21).
- Gil-Monte, P. R. y Peiró, J. M., (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de Quemarse*. Madrid: Síntesis.
- Goleman, D., (2006). *Emotional Intelligence*: p.p. 91.
- Gros, B. (1997). *Diseños y programas educativos: Pautas pedagógicas para la elaboración de software*. Barcelona: Editorial Ariel.
- Hammond, J., Brooks, J., (2001) Helping the helpers: the role of critical incident stress management. *Critical Care*: 5 p.p. 315-317.
- Hancock, P. A., (2002). Stress and human performance. *Presentation at the Aberdeen Proving Ground*, Maryland.
- Hinkle, L. E., (1973). The concept of "stress" in the biological and social sciences. *Science, Medicine*: 61(1), p.p. 31-48.
- Hinkle, L.E., (1977). The concept of "stress" in the biological and social sciences. *Psychosomatic Medicine: Current Trends and Clinical Applications*, p.p. 27-49.

- Holmberg, B., (1985). Growth and structure of distance education. London: Croom Helm.
- Holmes, T. H. and Rahe, R. H., (1967). The social readjustment rating scale. *Journal of Psychosomatic Research*: 11, p.p. 213–218.
- Holz, M., Mertini, H., Schmutte, B., Seifert, C. and Zapf, D., (2001). Emotion work and job stressors and their effects on burnout. *Psychology & Health*: 16(5) p.p. 527-545.
- Janis, I. L., (1983). Stress inoculation in health care: Theory and research. *Stress Reduction and Prevention*, p.p. 67–99.
- Jenkins, S. R., (1997). Coping and social support among emergency dispatchers: Hurricane Andrew. *Journal of Social Behavior & Personality*: 12(1), p.p. 201-216.
- Kagan, N., Kagan, K. H., Watson, M.G., (1995) Stress reduction in the workplace: The effectiveness of psychoeducational programs. *Journal of Counseling Psychology*: 42(1), p.p. 71-78.
- Karasek, R. and Theorell, T., (1990). Health work: stress, productivity, and the reconstruction of working life. New York: Basic Books.
- Keegan, D., (1986). The foundations of distance education. London: Croom Helm.
- Lazarus, R. S. and Folkman, S., (1984). Stress, Appraisal, and Coping. *New York: Springer*.
- Lazarus, R. S. and Folkman, S., (1986). Cognitive theories of stress and the issue of circularity. *Dynamics of Stress. Physiological, Psychological, and Social Perspectives*: p.p. 63–80. New York.
- Lazarus, R. S. and Launier, R., (1978). Stress-related transactions between person and environment. *Perspectives in Interactional Psychology*, p.p. 287–327.
- Lazarus, R. S., (1966). Psychological Stress and the Coping Process. *New York: McGraw-Hill*.

- Lazarus, R. S., (1974). Psychological stress and coping in adaptation and illness. *International Journal of Psychiatry in Medicine*. 5, pp. 321–333.
- Lazarus, R. S., (1991). *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lazarus, R. S., (1993). Coping theory and research: Past, present, and future. *Psychosomatic Medicine*: 55, p.p. 234–247.
- Leiter, M. P., (1992). Burnout as a crisis in professional role structures: Measurement and conceptual issues. *Anxiety, Stress and Coping*: 7, p.p. 357-373.
- Leiter, M.P., (1991). Coping patterns as predictors of burnout: The function of control and escapist coping patterns. *Journal of Organizational Behaviour*: 12, p.p. 123-144.
- Long, B., (1995). Stress in the work place: ERIC Digest. ERIC.
- Lumsden, D. P., (1981). Is the concept of “stress” of any use, anymore? *Contributions to primary prevention in mental health: working papers*.
- Maldonado, J. R. y Arevalo, G., (2004) Psicoeducación en Salud. PsicoPedagogía.com.
<http://www.psicopedagogia.com/psicoeducacion-en-salud>
- Mandler, G., (1993). Thought, Memory and Learning: Effects of Emotional Stress *The Handbook of Stress, Goldberger, L, Breznitz*, Free Press, New York.
- Mann, S., (2004). People-work: emotion management, stress and coping. *British Journal of Guidance & Counselling*: 32(2) p.p. 205-221.
- Maslach, C. and Jackson, S. (1979). Burned-out cops and their families. *Psychological Today*. 12, p.p. 59-62.
- Maslach, C. and Jackson, S.E., (1982). Burnout in health professionals: A social psychological analysis. *Social Psychology of Health and Illness*. p.p.225-251. Hillsdale, N.J.: Erlbaum.
- Maslach, C., (1976): Burned-out. *Human Behavior*: 5, p.p. 16-22.

- Maslach, C., (1981): Burnout: Asocial Psychological Analysis. *The Burnout Syndrome*: p.p. 30-53.
- Maslach, C., Jackson, S. E., (1981) The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behavior*. 2, p.p. 99-113.
- Mason, J. W., (1971). A re-evaluation of the concept of 'non-specificity' in stress theory. *Journal of Psychiatric Research*: 8, p.p. 323–333.
- Mason, J. W., (1975). A historical view of the stress field. Part I. *Journal of Human Stress*: 1, p.p. 6–12.
- Mausner-Dorsch, H. and Eaton, W., (2000). Psychosocial work environment and depression: Epidemiologic assessment of the demand-control model. *American Journal of Public Health*: 90, 1765-1770.
- Mayer R.E., (1984) Aids to prose comprehension. *Educational Psychologist*: 19, p.p. 30-42.
- Mikulic, I. M., (1998). Ecoevaluación Psicológica del Exdelincuente en su Ambiente Natural. Universidad de Belgrano, Tesis Doctoral no Publicada.
- Miller, L., (1995) Tough guys: Psychotherapeutic strategies with law enforcement and emergency services personnel. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*: 32(4), p.p. 592-600.
- Moos, R. H. and Schaefer, J., (1993). Coping resources and processes: current concepts and measures. *Handbook of stress: theoretical and clinical aspects*, p.p. 234-57.
- Moos, R. H.,(1986). Coping with life crises: An integrated approach. New York: Plenum Press.
- Moreira, M. A., (1997). Aprendizagem Significativa: um conceito subyacente. En M.A. Moreira, C. Caballero Sahelices y M.L. Rodríguez Palmero, Eds. Actas del II *Encuentro Internacional sobre Aprendizaje Significativo*. Servicio de Publicaciones: p.p.19-44.
- Moreira, M. A., (2000). Aprendizaje significativo: teoría y práctica. Ed. Visor. Madrid.

- Moreira, M. A., (2002). La teoría de los campos conceptuales de Vergnaud, la educación de las ciencias y su investigación. *Interrogantes en la Educación de las Ciencias*: 7(1).
- Moyer, I. L., (1986). An exploratory study of role distance as a police response to stress. *Journal of Criminal Justice*: 14(4),p.p 363-373.
- Novak, J. D., (1988). Teoría y práctica de la educación. Ed. Alianza Universidad.
- Novak, J. D., (1998). Learning ,creating and desing knowledge. Lawrence Erlbaum Associates, p.p. 251
- NSFSP (National Strategy for Suicide Prevention), (2001). Goals and objectives for action. Rockville: Dept. of Health and Human Services, Public Health Service.
- Oflaz, F., Hatipoglu, S., Aydin, H., (2008) Effectiveness of psychoeducation intervention on post-trumatic stress disorder and coping styles of earthquake survivors. *Journal of Clinical Nursing*.: 17(5) p.p. 677-87.
- Palacios Navarro, S., (2005). Variables psicodidacticas de las nuevas tecnologías. *Revista de Psicodidáctica*: 10(2), p.p. 81-95.
- Pines, A. M., (1993). Burnout, *Handbook of Stress*. The Free Press, Toronto, Canada.
- Rodríguez Izquierdo, R. M. (2010). El impacto de las TIC en la transformación de la enseñanza universitaria: Repensar los modelos de enseñanza y aprendizaje. *TESI (Teoría de la Educación. Educación y Cultura en la Sociedad de la Información)*, 11(3), p.p. 32-68.
- Ryan, W., (1971). Blaming the Victim, Pantheon Books, New York.
- Schaufeli, W. B., Bakker, A. B., Hoogduin, K., Schaap, C. y Kadler, A., (2001). On the clinical validity of the Maslach Burnout Inventory and the burnout measure. *Psychological and Health*: 16, p.p. 565-582.

- Selye, H., (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology*: 6. p.p. 117-231.
- Selye, H., (1976). The stress of life. New York: McGraw-Hill.
- Selye, H., (1980). The stress concept today. en I.L. Kutash et al. *Handbook on stress and anxiety*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Serrano, B., (2006) Ambientes virtuales de aprendizaje para adquisición de competencias profesionales en el tratamiento del trastorno de ansiedad generalizada. México, Tesis de licenciatura, Universidad Nacional Autónoma de México.
- Sewell, J.D. Y Crew, L., (1984) The forgotten victims: Stress and the police dispatcher. *FBI Law Enforcement Bulletin*: 53(3).
- Shimazu, A., Kawakami, N., Hirohiko, I., Sakamoto, M., Amano, S., (2005) Effects of web-based psychoeducation on self-efficacy, problem solving behavior, stress responses and job satisfaction among workers: a controlled clinical trial. *Journal of Occupational Health*: 47 p.p. 405-413.
- Shuell, W., (1988) Variables affecting students intrinsic motivation for school mathematics. *Learning and instruction*: 3, p.p. 281-298.
- Singer, Jerome L., (2008). *Imaginería en Psicoterapia*. Ed. Manual Moderno, México.
- Smith, P. L., and Ragan, T. J., (1999). *Instructional Design*, 2nd ed. New York: John Wiley & Sons
- Somekh B. and Davis N., (1997). *Using IT effectively in teaching and learning: studies in pre-service and in-service teacher education*. Routledge: London and New York.
- Stephens, A., (1997), Stress and Disease. *The Cambridge Handbook of Psychology, Health and Medicine*, Cambridge University Press, Cambridge, UK.
- Taylor, S.E., (1999). *Health Psychology* (4ta Ed.), McGraw-Hill, Singapore.

- Thornburg, D., (2002) The new basics education and the future of work in the telematic age. USA: Association for Supervision and Curriculum Development.
- Tiffin, J. y Rajasingham, L., (1997). En busca de la clase virtual. La educación en la sociedad de la información. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. Barcelona-Madrid.
- Torreblanca, O., (2005). Instrucción asistida por computadora (CAI). Manuscrito inédito, Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología, División de Estudios de Posgrado.
- Tracy, K., and Tracy, S. J., (1998). Emotion labor at 911: A case study and theoretical critique. *Journal of Applied Communication Research*: 26(4) p.p. 390 – 411.
- Ussery, W. and Waters, J. A., (2007). Police stress: history, contributing factors, symptoms, and interventions. *Policing: An International Journal of Police Strategies & Management*. 30(2) p.p.169 – 188.
- Valadez Olguín, R. G., Paez Arancibia, J., (2007). *Diseño de un curso en línea para la alfabetización informacional bajo el modelo ADDIE : Una experiencia en la UNAM. // Ibersid*. p.p. 267-274.
- Vicario, C. (2000). Ambientes virtuales de aprendizaje. México: Instituto Politécnico Nacional, Coordinación de Computo Académico.
- Vonk, K., (2008). Police Performance Under Stress. *Law and Order*. 56(10) p.p. 86-92.
- Weibel, L., Gabrion, I., Aussedat, M., Kreutz, G., (2003) Work-related stress in an emergency medical dispatch center. *Annals of Emergency Medicine*: 41(4), p.p. 500-506.
- Wills, T. A., (1978). Perceptions of clients by professional helpers. *Psychological Bulletin*: 85, p.p. 968-1000.
- Wolff, H. G., (1953). Stress and Disease. Springfield III: Charles G. Thomas.

Yerkes, R.M., and Dodson, J.D., (1998). The relation of strength of stimulus to rapidity of habit information. *Journal of Comparative Neurology of Psychology*: 18, p.p. 459–482.

Zimbardo, P., Weber, A., and Johnson, R., (2003). *Psychology: Core concepts* (4ta ed.). Boston: Allyn & Bacon.

ANEXOS

Anexo 1. Marco Estructural de Contenido

1. Modulo 1: Psicoeducación

1.1 Entendiendo el Estrés

El estrés es una sensación que todos hemos experimentado en diferentes etapas y situaciones de la vida. El estrés es la condición o sentimiento que experimenta una persona cuando percibe que una situación demandante, ya sea real o imaginaria, excede los recursos sociales y personales que tiene a su alcance (Lazarus, 1966; 1974; 1991; Lazarus & Folkman, 1980; Long, 1995).

Instintivamente el estrés es un mecanismo de sobrevivencia que nos ayuda a estar más alerta en una situación demandante y a potenciar nuestro desempeño, sin embargo, cuando no lo manejamos adecuadamente se convierte en una sensación abrumadora que nos impide superar la situación. Así mismo experimentamos estrés cuando se presenta una situación nueva e inesperada.

Las personas sienten poco estrés cuando cuentan con el tiempo, la experiencia y los recursos necesarios para manejar la situación. Experimentan mucho estrés cuando sienten que no pueden manejar las demandas a las que se enfrentan resultando en una experiencia negativa. Contrario a la creencia popular, el estrés no es una consecuencia inevitable de cualquier evento demandante. Depende de la percepción de cada persona sobre la situación y sobre su habilidad real para hacerle frente (Lazarus, 1966; 1974; 1991; Lazarus & Folkman, 1980).

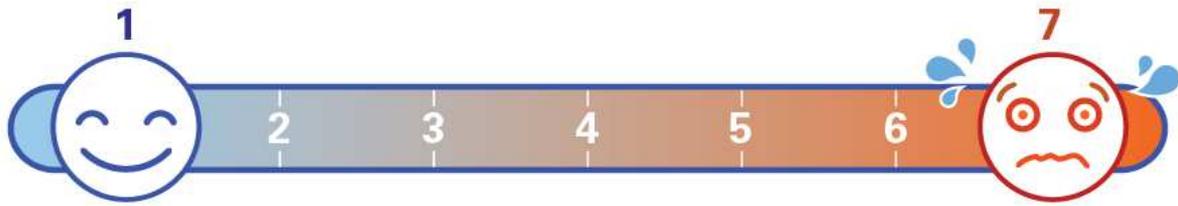


Fig.1: Imagen explicativa y meramente ilustrativa del termómetro del estrés (Laura Slipsky).

1.1.1. Preguntas

1. ¿Qué es el estrés?
 - a. Una o varias situaciones difíciles e importantes en mi vida.
 - b. Estar nervioso y asustado todo el tiempo.
 - c. Tengo un problema y creo que no lo puedo resolver.

Respuesta correcta: c.

¿Por qué?

Recordemos que el estrés no son las situaciones demandantes únicamente sino sentir que no hay manera en que podamos resolverla.

2. Si me enfrento a una situación difícil o inesperada es inevitable que me estrese.
 - a. Verdadero
 - b. Falso

Respuesta correcta: b.

¿Por qué?

Lo que vuelve estresante una situación es que tanto creemos que tenemos la capacidad para resolverla utilizando todos nuestros recursos como amigos, familia, etc.

1.2. Mecanismos detrás del estrés

Existen tres tipos de estrés. El primero viene únicamente de la manera en que pensamos y de cómo interpretamos la situación en la que nos encontramos.

Por otro lado existen otros dos mecanismos de respuesta: “Pelar o Huir”, el cual es a corto plazo y de naturaleza instintiva que nos ayuda a sobrevivir como especie humana. Mientras que el “Síndrome de Adaptación General” es a largo plazo, y surge cuando estamos expuestos al estrés por un largo periodo de tiempo. Cuando experimentamos este segundo tipo, entramos en una resistencia por soportar el estrés hasta resolver la situación. Si esta no se resuelve y continuamos en constante estrés, nuestro cuerpo y mente se agotan y disminuye que tan eficientes somos para resolver cualquier situación (Selye, 1946).

1.2.1. Pelear o Huir

Cuando un animal experimenta un shock o percibe una amenaza, rápidamente secreta hormonas que le ayudan a sobrevivir. Así como a los animales, estas hormonas nos ayudan a correr más rápido o a pelear con más fuerza. Estas incrementan el ritmo cardíaco y la presión sanguínea lo que permite que una mayor cantidad de oxígeno y azúcar llegue más rápido a músculos importantes. Incrementan el sudor en un esfuerzo de enfriar estos músculos, permitiéndoles mantenerse eficientes. Así mismo dirigen la sangre al centro del cuerpo y lejos de la piel para que en caso de resultar heridos, la pérdida de sangre se mantenga al mínimo. Este mecanismo también dispara el metabolismo de azúcar y de grasa para proveernos con más energía. Por último estas hormonas nos permiten concentrar nuestra atención en la amenaza y excluir todo lo demás. Todo esto incrementa significativamente nuestra habilidad para sobrevivir eventos amenazantes (Canon; 1932).

Como ya mencionábamos, en ocasiones no podemos resolver una situación que ha disparado una respuesta de estrés y mientras tanto nuestro cuerpo continua activándose. Desafortunadamente, esta movilización del cuerpo para la sobrevivencia también tiene efectos negativos. En este estado resultamos muy ansiosos, volubles e irritables, lo cual nos imposibilita el trabajo eficiente con otras personas.

Con un corazón palpitante nos puede resultar difícil ejecutar habilidades precisas y controladas. Así mismo la intensidad de la concentración en nuestra sobrevivencia interfiere con nuestra habilidad de hacer juicios finos que se basan en la recabación de información de distintas fuentes. Nos vemos más propensos a accidentes y menos hábiles para hacer buenas decisiones.

Es fácil pensar que este mecanismo de respuesta de pelear o huir únicamente se dispara por un evidente peligro que amenaza la vida. Por el contrario, la respuesta de Pelear o Huir puede dispararse simplemente cuando nos topamos con algo inesperado.

La situación no requiere ser dramática: experimentamos esta respuesta cuando nos vemos frustrado o interrumpidos, o cuando experimentamos una situación nueva que parece desafiante. Esta respuesta hormonal de pelear o huir es una respuesta normal que forma parte de la vida diaria y parte del estrés diario, aunque comúnmente con una intensidad tan baja que ni la notamos.

En la vida laboral moderna esta respuesta es útil dependiendo de su intensidad. Cuando nos enfocamos en realizar una tarea laboral específica y cierta cantidad de estrés es ejercida sobre nosotros, la activación del cuerpo y el incremento en la oxigenación del cerebro nos permite tomar decisiones acertadas y completar las tareas rápida y efectivamente. Sin embargo cuando el estrés sobrepasa los niveles óptimos, experimentamos este bloqueo y no podemos manejar las situaciones efectivamente, con calma, racionalidad, con un acercamiento controlado y socialmente sensible. Por ello es importante aprender a lidiar con el estrés laboral que no nos permita desempeñarnos adecuadamente (Karasek & Theorell, 1990; Mausner-Dorsch & Eaton, 2000).

1.2.2. Preguntas

1. La respuesta de Pelear o Huir se presenta cuando
 - a. Me están asaltando.
 - b. Tengo miedo de que no me alcance la quincena.
 - c. Estoy cruzando la calle y veo que un coche se va a pasar el alto.
 - d. Creo que me va a dejar mi pareja.
 - e. Estoy retrasado con mi trabajo
 - f. Todas las anteriores.

Respuesta correcta: f.

¿Por qué?

Cuando nos están asaltando o nos puede atropellar un coche, sentimos que nuestra vida está en peligro y se activa el mecanismo de Pelear o Huir para sobrevivir. Cuando tengo miedo de que no me alcance la quincena o de que me deje mi pareja veo amenazadas mi estabilidad económica y mi estabilidad familiar, por lo que también experimentamos la respuesta de Pelear o Huir.

2. La respuesta de Pelear o Huir, es decir, que mi cuerpo este muy activado, es siempre bueno:
- a. Falso
 - b. Verdadero

Respuesta correcta: a.

¿Por qué?

A pesar de que este mecanismo nos ayuda a sobrevivir en situaciones peligrosas o a concentrarnos más en una tarea, también hace que el cuerpo esté muy activado por demasiado tiempo y eso nos cansa tanto físicamente como mentalmente, por eso nos irritamos con facilidad y nos desgastamos.

1.3. Efectos del Estrés en el Desempeño

Ya hemos hablado de que el estrés tiene tanto efectos positivos como negativos, sin embargo, solo hemos abordado los negativos. En ocasiones, cuando tenemos fechas de entrega, estas nos mantienen motivados para no caer en el letargo y aburrimiento y sin dejar la carga de trabajo hasta el final.

El mecanismo de estrés se relaciona directamente con nuestro desempeño en una tarea, tanto de manera positiva como negativa. Una vida sin estrés no es posible y no sería saludable. Constantemente cuando nos enfrentamos a una situación nueva, se disparan nuestros mecanismos del estrés permitiéndonos desempeñarnos adecuadamente, sin embargo, cuando el estrés nos resulta positivo, raramente lo identificamos. Es entonces importante establecer un equilibrio y desarrollar herramientas para abordar con éxito y resolver cada situación. Estas herramientas las veremos más adelante.

1.3.1. Preguntas

1. El estrés solo tiene consecuencias negativas

- a. Verdadero
- b. Falso

Respuesta correcta: b.

¿Por qué?

Cuando nos enfrentamos a una situación nueva se disparan nuestros mecanismos del estrés para poder activar mi cuerpo y poder desempeñarme mejor.

1.4. Equilibrio entre Presión y Desempeño

La siguiente gráfica ilustra cómo va cambiando nuestro desempeño conforme se ejerce presión. Cuando nos encontramos sin ningún estrés: el jefe no está, no hay fecha límite para terminar o la carga de trabajo es poca, es común que desperdiciemos el tiempo y no sintamos ningún interés por realizar el trabajo. Nuestra motivación es nula, tenemos poca atención y energía por lo que lo hacemos con desgana, obteniendo un resultado mediocre o sin terminar (Anderson, 1976; Yerkes & Dodson, 1908; Broadhurst, 1957, Hancock y cols., 2002).

Al ejercer presión aumenta el estrés y se activan nuestros mecanismos, aumentando nuestro rendimiento corporal, la cantidad de oxígeno y sangre que llega a los músculos y al cerebro permitiéndonos generar nuevas ideas creativas, tomar decisiones más rápidas y a enfocarnos en el problema que estamos solucionando. Entramos en "Área de Mejor Desempeño". Nos es posible poner atención y a centralizar nuestra energía en la tarea. Nos permite disfrutar lo que estamos realizando puesto que entramos en un ritmo que no es cansado pero que permite que las ideas y el trabajo sigan fluyendo. Existe suficiente presión para mantener la concentración y el interés pero no demasiado para afectar el desempeño.

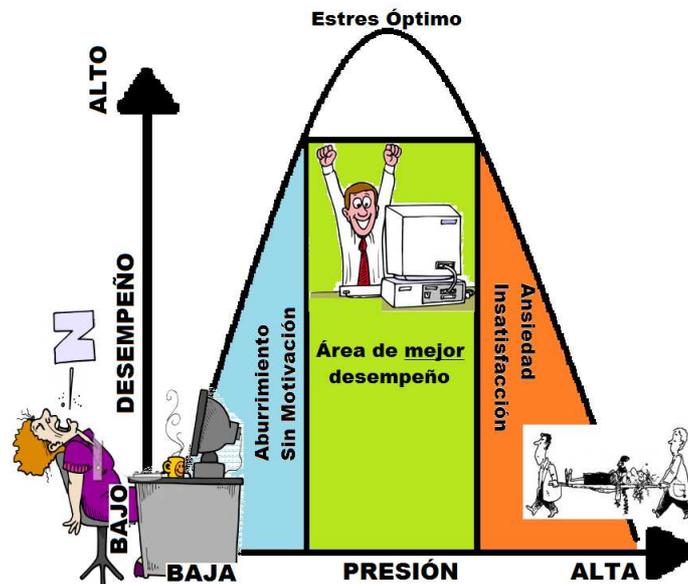


Fig. 2: Gráfica de U invertida que muestra la relación entre desempeño y presión. Primeramente al aumentar la presión, el desempeño aumenta hasta llegar a un punto óptimo (estrés óptimo). Una vez que se pasa este punto y sigue aumentando la presión el desempeño comienza a ir en declive (Anderson, 1976).

Al igual que cuando memorizamos datos, a pesar del enorme poder de procesamiento de nuestro cerebro, no podemos manejar conscientemente demasiados pensamientos a la vez. Con cada pensamiento que intentamos abarcar a la vez vamos reduciendo nuestra capacidad de poner atención.

Al avanzar sobre la curva de la gráfica, mientras más aumenta la presión y el estrés, aumentan las distracciones, las dificultades de la tarea, la ansiedad y el pensamiento negativo. Es aquí cuando nuestra definición de estrés entra: las demandas de la situación o tarea exceden nuestros recursos personales y sociales. Estos pensamientos compiten con el desempeño de la tarea por nuestra capacidad de poner atención. Nuestra concentración se ve comprometida y la focalización disminuye conforme nuestro cerebro se ve sobrecargado. Mientras más sobrecargamos nuestro cerebro mas se ve comprometido nuestro desempeño.

Cuando nos encontramos en el área roja de la grafica nuestra capacidad creativa, de manejar información, y de tomar decisiones se ve deteriorada.

El nivel de estrés optimo depende y varia de persona a persona, de ahí que aquellas personas que son ansiosas se desempeñan mejor cuando tienen poco estrés, mientras que las personas muy calmadas pueden necesitar presión adicional para que puedan producir un buen desempeño (Yerkes & Dodson, 1908; Broadhurst, 1957, Hancock y cols., 2002).

1.4.1. Preguntas

1. Elige la o las situaciones donde exista un equilibrio optimo de estrés:

- a. Tengo una fecha límite para entregar las cosas por las que me tomo el tiempo para ir las trabajando desde antes.
- b. Mi jefe me pregunta a cada rato: ¿cómo vas?, cuando voy a un buen ritmo si me pregunta o no.
- c. Mi jefe es muy exigente por lo que me esfuerzo más y doy mejores resultados.
- d. A y c.
- e. B y c.

Respuesta correcta: d.

¿Por qué?

Las fechas límites nos ayudan a tomarnos el tiempo para hacer las cosas, concentrarnos en lo que estamos haciendo para entregar el trabajo más pronto. Pudiera ser que sin una fecha límite no empezáramos a trabajar o trabajáramos muy lentamente.

También si tenemos un jefe que nos exige lo justo pudiera ser que demos más de nosotros superándonos, que si nadie esperara nada de nosotros.

Por otro lado si yo ya llevo un buen ritmo en mi trabajo y mi jefe continúa preguntándome ¿Cómo vas? , la presión pasa su punto de equilibrio y empieza a obstaculizar nuestro trabajo más que ayudarnos.

1.5. Efectos del Estrés

1.5.1. Efectos del Estrés en la Conducta

Cuando nos sentimos bajo presión, algunas personas son más propensas a beber, fumar en exceso o consumir narcóticos a modo de obtener un alivio químico inmediato del estrés. Es común que muchas adicciones a diferentes sustancias se desarrollen a partir de una vida cargada de mucho estrés.

Otras consecuencias se pueden ver reflejadas en una falta de la cantidad de ejercicio o horas de sueño necesarios, no comer adecuadamente, problemas para concebir el sueño. En ocasiones, incluso no sentimos tan abrumados con tareas del trabajo que no nos tomamos el tiempo para visitar al doctor o para obtener los cuidados adecuados cuando estamos enfermos, por lo tanto, afectando importantemente nuestro estado de salud (Taylor, 1999).

1.5.2. Consecuencias Psicoemocionales del Estrés

Dos de los efectos más comúnmente relacionados con el estrés a largo plazo son la depresión y la ansiedad. Esto se debe a que la constante liberación de las hormonas del estrés afecta nuestro organismo químicamente a largo plazo. Nuestros niveles hormonales normales se alteran y se reducen químicamente el placer y el bienestar que sentimos. Al perder la sensación de bienestar y de placer cuando hacemos cosas que nos gustan, nos tornamos apáticos y pasivos, nos agotamos rápidamente por lo que dejamos de esforzarnos. Esto nos hace sentirnos inseguros y frustrados porque no conseguimos resultados.

Además de la depresión y de la ansiedad, podemos vernos con cambios de humor repentinos, una disminución en nuestra autoestima, dificultad para tomar decisiones, problemas para relacionarnos con nuestros amigos, compañeros de trabajo y nuestra familia. También nos puede conducir a conductas adictivas como alcoholismo o drogadicción.

El estrés también afecta nuestra capacidad de memoria, de concentrarnos y de aprender. No podemos poner atención, se nos dificulta y hasta nos da pereza entablar conversaciones con los demás (Mandler, 1993).

1.5.3. Consecuencias Físicas del Estrés

Cuando el estrés de la vida diaria supera los niveles óptimos de desempeño puede tener grandes efectos sobre nuestra salud física. Es común que se desarrollen trastornos del sistema cardiovascular como son infartos y taquicardia. Cuando se liberan las hormonas del estrés que activan nuestro cuerpo y estas no son empleadas en actividad física nuestro ritmo cardiaco aumenta y la presión sanguínea tensiona las arterias, dañándolas. El cuerpo sana ese daño, sin embargo las arterias forman cicatrices y se adelgazan lo que resulta en una menor cantidad en el suministro de sangre y oxígeno al corazón.

Es aquí cuando la respuesta de Pelea-Huida puede resultar letal. Las hormonas del estrés aceleran el corazón para aumentar el suministro de sangre y oxígeno a los músculos, sin embargo, los vasos sanguíneos en el corazón se pueden haber adelgazado tanto por la cicatrización que no llega suficiente sangre al corazón para cubrir el ritmo al que está latiendo. Esto puede causar un infarto.

Por otro lado el estrés mal manejado y constante puede dañar el sistema inmune, lo cual explica porque nos enfermamos más de gripe y virus comunes cuando estamos estresados. Así mismo afecta la intensidad de los dolores de cabeza y enfermedades estomacales, ya que se irrita todo el sistema digestivo (gastritis, colitis, reflujo, agruras).

El estrés puede generar o intensificar enfermedades respiratorias como el asma persistente, enfermedades osteomusculares, donde entran los dolores de cabeza, dolores de espalda baja, contracturas y hasta lesiones de la piel como la dermatitis (Stephoe, 1997).

1.5.4. Preguntas

1. Selecciona cuales de los siguiente son posibles efectos del estrés en nuestra conducta:
 - a. Problemas para dormir.
 - b. fumar mucho.
 - c. estar irritables.
 - d. actuar descuidados con nuestra salud.
 - e. Todas las anteriores.
 - f. A, b y d.
 - g. B y c.

Respuesta correcta: e.

2. ¿Porque el estrés nos puede llevar a la depresión?:
 - a. Porque estoy pensando que me va a regañar el jefe.
 - b. Porque me asaltaron.
 - c. Porque por los cambios químicos ya no disfruto salir de paseo.

Respuesta correcta: c.

¿Por qué?

Cuando estamos en constante estrés, sufrimos cambios hormonales y químicos en el cerebro que nos hace perder la sensación de bienestar y placer.

3. Si la carga de estrés en mi vida es prolongada y no la sé manejar es posible:

- a. Que me enferme más seguido.
- b. Que me dé un infarto.
- c. Que me duela la cabeza y la espalda.
- d. Todas las anteriores.
- e. A y c.

Respuesta correcta: d.

¿Por qué?

Las consecuencias que tiene el estrés en nuestra salud física son muchas y pueden resultar en enfermedades muy graves.

1.6. Síndrome de "Burnout" / "Quemado"

En áreas laborales donde el trabajo que hacemos está enfocado a atender a los demás, como son: profesionales de la salud, personal de atención al público, operadores de Call-Center, policías, miembros de los servicios de emergencias; el día a día resulta muy estresante.

Nos enfrentamos al Síndrome de Burnout cuando tras el estrés de la atención a los problemas de los demás en el día a día comenzamos a perder compromiso con la labor que realizamos, perdemos interés y motivación. Estas cuestiones que afectan directamente la calidad de atención que damos y el bienestar que nos proporciona nuestra labor.

Comúnmente el burnout afecta primero a aquellos que estamos altamente comprometidos con la ayuda a los demás. Hacemos nuestro trabajo pasionalmente y trabajando duro. Creamos vínculos, aun cuando son momentáneos, con aquellos a quienes ayudamos. Es importante aprender a identificar los signos del burnout para evitarlo, sin comprometer la calidad de nuestro trabajo (Pines 1993).

1.6.1. ¿Qué es el Burnout?

El burnout es un estado de agotamiento físico, mental y emocional, causado por el involucramiento emocional a largo plazo con distintas situaciones demandantes (Pines 1993).

Así mismo este síndrome puede ser definido como un estado de fatiga o frustración causado por la entrega de una persona a una causa, un modo de vida, o una relación que no dio los resultados esperados (Freudenberger 1974). Cuando nos sumergimos en nuestro trabajo y estamos comprometidos con este y no obtenemos los resultados satisfactorios que esperábamos, entramos en un estado de alta frustración produciendo un desencanto total por la labor que realizamos.

En capítulos anteriores ya revisamos el mecanismo del estrés. Existe esta etapa donde nos adaptamos y nos desempeñamos relativamente bien hasta que se produce un colapso por el agotamiento. Mientras que el agotamiento producido por el burnout puede solucionarse con descanso y un alejamiento temporal del trabajo, una parte central del burnout es un profundo sentimiento de desilusión y desencanto, un agotamiento emocional. Experimentamos una desmotivación total por un trabajo que inicialmente nos era apasionante. Este es el verdadero daño que produce el burnout.

Muchos de nosotros nos desempeñamos en nuestra labor por un sentimiento de ayudar a los demás, hacer una diferencia en nuestros ambientes laborales o por la ambición de llegar a nuestro máximo potencial en el área donde trabajamos. Estos ideales nos conducen con una alta motivación y pasión por lo que hacemos.

1.6.2. Síntomas del Burnout

El burnout, siendo una variante del estrés, produce también síntomas físicos, conductuales y psicológicos o emocionales.

Como es de esperarse físicamente experimentamos un cansancio extremo que parece no disminuir con el descanso, problemas para dormir y enfermedades constantes. Así mismo nuestra conducta se ve afectada.

Conductualmente, podemos mostrarnos cada vez más alejados de nuestros compañeros de trabajo, con constantes faltas de asistencia, una irritabilidad constante, una reducción importante en nuestro compromiso con el trabajo, incremento de la ingesta de alcohol, cigarro, café, refresco u otras sustancias, etc. Estos síntomas reflejan agotamiento y una pérdida de la satisfacción laboral.

Por último los factores psicológicos que nos afectan emocionalmente son un tanto más complicados y se pueden dividir en tres:

1.- Agotamiento Emocional:

Nos sentimos sensibles ante cualquier situación por mínima que sea y cualquier cosa nos parece demasiado complicada. Experimentamos una flojera total para interactuar con los demás. Deseamos estar descansando todo el tiempo, aun cuando físicamente nos encontremos bien. No tenemos energía para nada y nada nos motiva produciendo sentimientos depresivos y por ende aislándonos de los demás.

2.- Despersonalización:

Este es un síntoma grave, ya que no solo afecta nuestro desempeño sino que afecta directamente a los demás. Nos mostramos fríos, desinteresados y distantes con las personas que atendemos e incluso podemos caer en el maltrato.

Hay una carencia total del compromiso y preocupación con los demás. Nos tornamos cínicos, groseros y agresivos con aquello a quienes brindamos un servicio.

3.- Abandono de la realización Personal

Como en todos los empleos, es normal que en ocasiones no tengamos éxito con alguna situación. Esta decepción nos lleva a multiplicar nuestros esfuerzos. Cuando una y otra situación con las que estamos comprometidos, no tienen las soluciones que esperábamos, experimentamos este fuerte sentimiento de desilusión; la desilusión nos lleva a una autoevaluación negativa. Esta autoevaluación afecta directamente nuestra autoestima y nos da la sensación de un fracaso personal. La intensidad o repetición de este proceso producen una disminución de nuestras expectativas personales y profesionales haciéndonos sentir apáticos, desmotivados y hasta cínicos con respecto a nuestro trabajo. Un trabajo que en un inicio nos era apasionante. A esto se le llama abandono de la realización personal (Maslach, 1976, 1981; Malach & Jackson, 1982).

1.6.3. Preguntas

1. Comúnmente el síndrome de burnout lo padecen:
 - a. Enfermeras.
 - b. Operadores de maquinaria.
 - c. Operadores de teléfonos.
 - d. Bomberos.
 - e. Arquitectos.
 - f. Electricistas.
 - g. A, b c.
 - h. E, d y b.
 - i. A, c, d.

Respuesta correcta: i.

¿Por qué?

Quienes somos más propensos a padecer el burnout somos personas que nos encargamos de dar servicio y atención a los demás como las enfermeras, los policías, los doctores, los psicólogos, los operadores de líneas de emergencia, etc.

2. Los síntomas que caracterizan burnout es:

- a. Sentir que me da igual mi trabajo, que estoy muy cansado siempre y que soy un fracaso.
- b. Nauseas, estar cansado y dormir mucho.
- c. Sentir que soy un fracaso, no querer comer y tratar mal a las personas.

Respuesta correcta: a

¿Por qué?

Los tres síntomas característicos del burnout son:

- el agotamiento emocional: estar cansado aunque descanse físicamente,
- la despersonalización: sentir que mi trabajo me da igual
- y el abandono de la realización personal: sentir que soy un fracaso.

2. Módulo 2: Reestructuración Cognitiva

2.1. ¿Cómo pensamos el estrés?

Cuando nos enfrentamos a una situación complicada hacemos dos evaluaciones:

$$\begin{array}{r} + \quad \begin{array}{l} \text{¿Qué consecuencias tiene la situación para mí?} \\ \text{¿Con cuántos recursos cuento para afrontarla?} \end{array} \\ \hline = \quad \text{Capacidad para afrontar la situación} \end{array}$$

Para que se dispare una respuesta de estrés, ya sea a corto o largo plazo, es necesario que estas dos líneas de pensamiento tomen el siguiente curso:

- La primera: la persona debe sentirse amenazada por la situación y pensar que las consecuencias son demasiado costosas.
- La segunda: la persona debe dudar de que tan suficientes son sus capacidades y recursos para enfrentar la situación.
 - Así se genera el estrés.

Que tan estresados llegamos a sentirnos depende de que tanto daño creemos que la situación puede hacernos. Esta sensación de amenaza rara vez es física. Por ejemplo podemos ver amenazada nuestra estabilidad económica, nuestra posición social, la opinión que tiene la gente de nosotros, nuestros prospectos de carrera profesional, etc. Al igual que con amenazas reales a nuestra sobrevivencia, estas amenazas percibidas disparan la respuesta hormonal de pelear o huir. Al modificar nuestra forma de pensar sobre las problemáticas, ayudamos a reducir el estrés (Lazarus, Folkman, 1986).

2.1.1. Preguntas

3. Experimentamos estrés cuando:

- a. Voy tarde al trabajo.
- b. Voy a presentar un examen de evaluación en el trabajo y pienso que probablemente lo reprobaré, poniéndome nervioso y preocupado. Si lo repruebo me "muero".
- c. Cambiaron a mi jefe por alguien más exigente y mala onda.
- d. Mi carga de trabajo es demasiada, estoy pensando que no acabaré pronto, no me puedo concentrar y me equivoco mucho. Pienso que tendré que quedarme horas extras y ya no podre hacer nada de mis planes.
- e. B y d.

- f. A y d.
- g. Todas las anteriores

Respuesta correcta: e)

¿Por qué?

Recordemos que el estrés depende de dos preguntas:

¿Qué consecuencias tiene la situación? y ¿Con cuántos recursos cuento?

1) La situación: Voy tarde al trabajo no tiene necesariamente que volverse estresante si pensamos que las consecuencias de ello son:

- me sancionaran por llegar tarde, pero si me esfuerzo por llegar temprano en futuras ocasiones, no habrá consecuencias que me puedan perjudicar mucho.

y mis recursos son:

- Voy tarde a trabajar, pero en esta ocasión en lugar de usar transporte público podría permitirme tomar taxi para poder llegar a tiempo.

2) La situación: Cambiaron a mi jefe por alguien más exigente y mala onda tampoco tiene por qué tornarse estresante si pensamos que las consecuencias son:

- No importa que esta persona sea más exigente ya que yo entrego mi trabajo como debe de ser. En dado caso puedo esforzarme más por hacer mi trabajo como se debe. El que se buena o mala onda no tiene por qué afectar la calidad de mi trabajo.

Y mis recursos son:

- Puedo hacer un trabajo de calidad si me tomo el tiempo para concentrarme. Si no congenio con el jefe, no tengo que llevar una relación amistosa, puedo limitarme a entregar mi trabajo y discutir asuntos del trabajo.

Por último una situación estresante es cuando ya estoy pensando que probablemente no pasaré el examen, es decir, creo que no cuento con los recursos necesarios para pasarlo y que las consecuencias serán terribles.

También cuando mi carga de trabajo es demasiada y pienso que no tengo los recursos para hacerlo, tengo síntomas físicos que me impiden la tarea. Pienso que el quedarme horas extras será una catástrofe.

2.2. Identificando nuestras fuentes de estrés

Para enfrentarnos al estrés negativo que nos afecta tan importantemente en nuestra vida diaria, primeramente es importante identificar todo aquello que nos genera estrés. En muchas ocasiones estamos tan acostumbrados a los efectos del estrés que ya no lo identificamos conscientemente. Todas aquellas cosas que nos causan estrés pueden ser de dos tipos: externas e internas.

Estas son algunas fuentes externas que:

- Contaminación
- La situación mundial
- La salud
- Ruido ambiental
- La familia
- El trabajo
- La economía
- O cualquier situación

Las fuentes internas vienen directamente de nuestro pensamiento como son:

- Las preocupaciones
- Las reglas tácitas o pensamientos irracionales
- Las frustraciones de nuestro planes o expectativas
- Los conflictos
- Los autoreproches y culpas

Algunas de estos ejemplos de fuentes de estrés, así como otras muy propias de cada uno de nosotros, pueden haber empezado a pasar desapercibidas en nuestra vida diaria, generándonos estrés negativamente al que nos hemos acostumbrado. Ya no nos resaltan tanto como antes pero nos siguen afectando igual o peor.

¿A ti que te provoca estrés? Observa en tu día a día preguntándote por que te sientes estresado. Una vez que hayas identificado tus fuentes de estrés, te será más fácil atacarlo.

2.3. Pensamientos Irracionales o Reglas Tácitas

Este tipo de pensamientos son comúnmente los que tornan una situación difícil en una situación sumamente estresante. Como ya mencionamos, la manera en que pensamos sobre una situación afecta directamente nuestra capacidad de afrontarla.

Estos pensamientos o reglas son convicciones muy profundas se son inconscientes y por ello nunca nos cuestionamos si son acertados o no. La palabra “Tácita” significa oculto, es por ello que no nos damos cuenta de ellas. Estas reglas tienden a “obligarnos” hacer cosas que no queremos y si las analizamos a fondo nos damos cuenta que no son verdaderamente obligatorias. Así mismo nos “impiden” hacer cosas que si desaseamos hacer pero que nos parecen prohibidas cuando en realidad no lo son. Con estos pensamientos también creemos que la demás gente está obligada o impedida de hacer o dejar de hacer algo (Ellis 1985, 1998, 2004; Figueroa 2011).

Los pensamientos irracionales son irracionales por que nos establecen metas imposibles de alcanzar ya que normalmente generalizan y son absolutistas. Utilizan palabras como “siempre, nunca, todos, nadie, tengo, debo” No es posible hacer TODO bien, ni hacerlo SIEMPRE bien. Así como tampoco TENGO que ser el mejor en TODO, ni las demás personas DEBEN comprenderme SIEMPRE.

Estos pensamientos sacan de proporción la situación y no nos permiten enfrentarla adecuadamente.

Algunos de estos pensamientos irracionales son autoexigencias hacia uno mismo:

- Nunca debo enojar a nadie.
- Tengo que complacer a todos.
- Nunca puedo cometer un error.
- Tengo que trabajar duro en todo momento.
- No debo irritarme nunca.
- Tengo que actuar siempre sobre seguro.
- Sin mí, nada funciona.
- Tengo que cumplir con todo.
- Siempre tengo la razón.
- Tengo que controlarlo todo.
- Tengo que obedecer siempre.
- Siempre sé lo que es mejor para los demás.
- Siempre tengo que quedar bien.
- Tengo que ser amado y aprobado por cada persona significativa de mi entorno.
- Para ser una persona valiosa debo ser competente, suficiente y capaz en cualquier cosa que haga.
- Es terrible y catastrófico que las cosas no funcionen como quiero.
- Es más fácil evitar las responsabilidades y dificultades de la vida que hacerles frente.
- Debo depender de los demás.
- Necesito a alguien más fuerte en quien confiar.
- Lo que me ocurrió en el pasado seguirá afectándome siempre.
- Debo sentirme muy preocupado por los problemas de los demás.
- Existe una solución perfecta para cada problema y si no la encuentro será catastrófico.

Ninguna de estas oraciones se puede cumplir pero en la vida diaria no podemos ver eso por lo que nos frustra no poder cumplir estas autoexigencias produciendo una gran carga de estrés y una incapacidad para enfrentar las situaciones. Esto lo sentimos como un malestar intenso, ansiedad, culpabilidad y frustración (Ellis 1985, 1998, 2004; Figueroa 2011).

Así mismo tenemos pensamiento dirigidos a los demás, es decir, inconscientemente exigimos de los demás cosas que no pueden cumplir. Algunas de estas son:

- Deberían de ser razonables conmigo.
- No deben pedirme que haga lo que no quiero hacer.
- No deben defraudarme nunca.
- Deben hacer lo que les pido.
- No deben de hacer cosas que me disgusten.
- Deben escucharme siempre.
- Deben comprenderme siempre.
- Deben aceptarme siempre.
- Deben obedecerme siempre.
- Tienen que darme todo lo que merezco.
- Los demás tienen que pensar como yo.
- Tienen que corresponder a mi esfuerzo.
- Las personas que no actúan como deberían son malvadas y deberían ser castigadas.

Para deshacernos de estos pensamientos, fuentes de estrés es necesario seguir cuatro pasos:

2.3.1. Aceptar, Buscar, Reconocer, y Modificar.

Aceptar

Primeramente es importante que seamos honestos con nosotros mismos y considerar la posibilidad de que en ocasiones nos guiamos por estos pensamientos irracionales lo cual nos trae consecuencias negativas.

Buscar

Una vez que somos conscientes de la posibilidad de estos pensamientos y de las consecuencias que pueden tener en mi vida diaria, ahora es necesario buscar las propias en uno mismo. Como ya conocemos el tema, encontrar estas ideas ocultas no será tan difícil y podemos descubrirlas si las buscamos con honestidad.

Reconocer

En una situación donde nos sentimos estresados debemos identificar que pensamos sobre esta situación y cuestionarnos si alguno de estas ideas son irracionales semejantes a las que hemos mencionado. Es importante que analicemos si estas ideas están detrás de nuestras conductas y actitudes inadecuadas que lejos de ayudarnos a resolver la situación, nos obstaculizan.

Modificar

Para modificar estas ideas la clave es ser flexible. Flexibilizar, suavizar y despojar una idea de su rigidez. Si cambiamos las palabras absolutas como “tengo que”, “deben de”, “siempre”, “nunca” por términos más relativos, alcanzables y posibles como: “me gustaría que”, “preferiría”, “sería bueno que”, “sería mejor si”, “en ocasiones”. De esta forma transformamos metas inalcanzables como:

- Nunca puedo cometer errores porque sería catastrófico

Por:

- Me gustaría cometer el menor número de errores posible y si los cometo buscar una solución
- Preferiría no equivocarme
- No me gusta cometer errores
- Pondré cuidado en hacerlo bien, pero si me equivoco no será el fin del mundo

- Podría aceptar que como ser humano a veces cometo errores.

De esta forma si no quedamos bien con una persona disminuimos el sentimiento de frustración. Así mismo cuestionar siempre estas ideas nos permite darnos cuenta de que tan poco adecuadas son. Por ejemplo

- ¿Es posible no equivocarme nunca?
- ¿Todos los errores que puedo cometer tienen la misma importancia?
- ¿Qué impacto tiene este error en mi vida?
- ¿Este error tiene una influencia directa en mis circunstancias?
- ¿Es posible cambiar esta situación?
- ¿Cómo puedo mejorar la situación

Este y otros tipos de preguntas nos permiten ir buscando que tan útiles son estas ideas para resolver una situación.

No “debemos” ni “tenemos” que ir en contra de nuestra naturaleza sino adaptar esta a las circunstancias para alcanzar resultados favorables. Por ejemplo: no podemos dejar de preocuparnos por los errores que cometemos, pero no SIEMPRE podemos estar en lo correcto, en la medida en que aceptemos que en ocasiones nos equivocaremos, más fácil podremos lidiar con ellos.

Esta es una tarea que se lleva a cabo con el tiempo. Es cuestión de ir buscando en nosotros estas ideas e irnos conociendo, aceptándonos y ser persistentes en nuestras alternativas para modificarlos (Figuroa, 2011).

2.4. Escala de Estrés

La escala de estrés es una técnica que nos permite entender el estrés a largo plazo que estamos experimentando. Nos ayuda a visualizar los eventos de vida estresantes que hemos experimentado en el último año y a asignarles un puntaje a cada uno. Esto nos permitirá calcular nuestro PUNTAJE DE ESTRÉS total del año. Aquellos que obtienen un puntaje alto, son más propensos a padecer enfermedades relacionadas con el estrés. De acuerdo al puntaje que obtengas sabremos si tu cantidad de estrés es saludable o no y si estas enfrentarlo demasiadas cosas en tu vida. De ser así es importante que busquemos donde podemos reducirlo. Algunas de las situaciones que se mencionan en el cuestionario no se pueden evitar, mientras que muchas otras sí. Así mismo podrás saber si lo que haces actualmente en contra del estrés es correcto y suficiente, si es necesario combatir mejor el estrés o si es necesario que busques ayuda profesional externa.

La siguiente tabla muestra 42 de las situaciones estresantes más importantes que las personas experimentan en la vida cotidiana. Identificaremos cuales son aquellas que hemos experimentado en los últimos 12 meses.

Cada persona enfrenta cada situación de diferente manera, sin embargo si obtenemos puntajes arriba de 200 en este cuestionario, puede significar que estemos experimentando altos niveles de estrés a largo plazo. Podemos estar en peligro de experimentar burnout o de padecer de alguna enfermedad relacionada con el estrés (Holmes y cols. 1986).

Al ir avanzado sobre la tabla, anotaremos el número de veces que la situación se ha presentado en el último año. Si un evento ha ocurrido más de cuatro veces en un año, asignaremos un puntaje de 4. Por ejemplo si hemos tenido la fortuna de ir de vacaciones cinco veces en el año, le asignaremos un puntaje de '5'.

Una vez que hayamos identificado todas las situaciones que han sucedido en el último año daremos click en “Generar puntaje” para que automáticamente se genere tu puntaje de estrés y una recomendación de acuerdo a este.

2.4.1. Recomendaciones

Puntajes:

- 0-99: Obtuviste un puntaje de _____, ¡Excelente! Tienes pocas situaciones estresantes en tu vida. Mantenlo así. Prepárate por si llegaras a tener mayor número de situaciones estresantes en tu vida y aprende las técnicas para manejar el estrés.
- 100-199: Obtuviste un puntaje de _____. Tienes algunas situaciones estresantes en tu vida pero no demasiadas. Utiliza correctamente las técnicas para manejar el estrés en las situaciones que te resultan estresante.
- Arriba de 200: Obtuviste un puntaje de _____. Tienes demasiadas situaciones estresantes en tu vida y estas pudieran estar haciéndole daño a tu salud física y mental. Es necesario que busques ayuda adicional a este curso. Puedes encontrar algunas sugerencias en la sección de: Buscando Ayuda del curso.

3. Módulo 3: Estrategias de Afrontamiento

Las estrategias de afrontamiento son las respuestas de comportamiento y de pensamiento que utilizamos para reducir o eliminar el malestar psicológico o las condiciones que nos causan estrés. Algunas de estas respuestas son inconscientes, otras aprendidas y otras son mecanismos que desarrollamos conscientemente para reducir el estrés. No todas las estrategias de afrontamiento nos benefician sino que pueden empeorar nuestro estrés (Lazarus 1966).

Muchas de las estrategias de afrontamiento que usamos en el día a día, las aprendemos a lo largo de la vida. Algunas personas tienden a utilizar mecanismos adaptativos o positivos que les ayudan a superar la situación que se les presenta, mientras que otros eligen mecanismos que intensifican el estrés. Durante las situaciones estresantes, experimentamos una variedad de emociones, algunas placenteras, otras no tanto. Nuestra conducta generalmente es un resultado de cómo manejamos nuestras emociones. Si manejamos nuestras emociones de forma positiva, nuestro comportamiento será igualmente positivo.

Como ya mencionamos existe una gran variedad de estrategias de afrontamiento. Si conocemos e identificamos en nosotros aquellas estrategias negativas, podemos empezar a aprender y explorar formas positivas de manejar las situaciones estresantes. También ya hemos revisado que la situación que vivimos en si no es la total responsable de nuestra respuesta a los factores que nos estresan, sino la evaluación que hacemos de ella. Los mecanismos que vayamos desarrollando deben ser cambiantes y flexibles para poder adaptarse al momento en que los necesitemos (Casado, 2002).

Dependiendo de la situación en la que utilicemos cada estrategia, nos ayudará o no a resolver la situación. Algunos tipos de estrategias comúnmente empleamos en la vida diaria son estas:

- La planificación: pensar y desarrollar un plan para abordar la situación.
- Inhibición de metas: dividir una a una nuestras metas, así como bajarlas de nivel para ir las alcanzando progresivamente sin que nos parezcan demasiado.
- Búsqueda de apoyo: ya sea en amigos, en la religión o con algún profesional en la materia como abogados, psicólogos, médicos, etc.
- El distanciamiento: cuando tratamos de adaptarnos al problema sin pensar a él y evitando que nos afecte para después poder abordarlo con la mente clara.

- Autocontrol: esfuerzos para controlar las respuestas emocionales.
- Racionalización: crear razones lógicas para un mal comportamiento o para situaciones adversas.
- Sublimación: descargar nuestra energía negativa a actividades productivas o recreativas.
- Buscar la raíz: encontrar el verdadero motivo de nuestro malestar.
- Compensación: aumentar nuestras fortaleza o algo en lo que somos buenos para compensar nuestras debilidades.
- Reevaluación positiva: buscar los aspectos que pueda tener la situación estresante.

Otras comúnmente tienden a ser negativas:

- El ataque: descargar nuestro malestar en otros o atacar agresivamente aquello por lo que nos sentimos amenazados.
- Escape: refugiarnos en conductas adictivas como el alcohol o las drogas.
- Negación: reusarnos a aceptar que una situación está sucediendo.
- Evitación: huir ya sea física o mentalmente hacia fantasías improductivas que no nos permiten resolver la situación.
- Proyección: ver y criticar lo que nos molesta de nosotros en los demás

3.1. Material del Módulo

A modo de que el mismo usuario pueda evaluar su comprensión del tema, se presentan 13 videos (ejercicios). Cada video muestra una situación que pudiera tornarse estresante. El personaje de cada video enfrenta dicha situación con alguna de las estrategias de afrontamiento mencionadas en el módulo. Una vez que el usuario ha visto el video, debe seleccionar de tres opciones, cual fue la estrategia de afrontamiento utilizada. Así mismo deberá seleccionar si considera que esta estrategia fue apropiada. De no serlo debe elegir la estrategia que él/ella considere más adecuada para dicha situación.

4. Modulo 4: Técnicas de reducción de estrés.

4.1. ¿Qué son las Técnicas de Reducción de Estrés?

Todos conocemos esa sensación de malestar en el estomago, el sudor de las palmas, el incremento en nuestras palpitations, la sensación de ansiedad cuando estamos atravesando por una situación estresante o cuando la vemos aproximarse. Conocemos la tensión y el enojo que sentimos cuando nos enfrentamos a la frustración de no alcanzar nuestras metas. Ya hemos aprendido en los módulos anteriores de donde provienen estos síntomas y como controlar los pensamientos que nos producen estas emociones. También hemos aprendido a identificar las situaciones particulares que nos afectan a cada uno y algunas de las estrategias que utilizamos para superar el estrés, sin embargo, cuando estamos atravesando estas situaciones muchas veces nos es difícil recordar todo esto por el estado hormonal en que se encuentra nuestro cuerpo. Las técnicas de reducción del estrés nos permiten reducir los síntomas y clarificar nuestros pensamientos y emociones para poder enfrentar la situación estresante efectivamente.

El primer obstáculo frente al que nos encontramos cuando queremos reducir el estrés es la creencia de que el relajarnos bajaran nuestras defensas y nos volverá vulnerables. Esto no es cierto. Cuando nos relajamos nos permitimos tomar distancia del problema para verlo de todos los ángulos y buscarle la mejor solución.

Para reducir el estrés no existe un solo método uniformemente útil, pues lo mejor es combinar diferentes técnicas. Además existen muchísimos métodos puesto que no todos somos iguales y lo que puede funcionarnos a nosotros puede no tener los mismos resultados con un amigo. En este módulo revisaremos algunas de las técnicas, más sencillas y prácticas que podrás implementar en tu vida.

4.2. Respiración Abdominal

Como ya revisamos los primeros efectos del estrés los sentimos en nuestro cuerpo, puesto que las hormonas del estrés activan nuestro organismo. Para contrarrestar los síntomas de la respuesta de pelear o huir la mejor herramienta es aprender a respirar

Respirar es algo que todos hacemos de forma natural y automática, sin embargo, la manera en que respiramos puede variar y afectar nuestro cuerpo directamente.

Comúnmente no nos damos cuenta de la forma en la que respiramos, pues lo hacemos automáticamente sin detenernos a pensar en ello. Cómo respiramos produce cambios químicos y hormonales en nuestro cuerpo y nos ayuda a sentirnos mejor o peor en una situación difícil. La respiración abdominal nos puede llevar a una placentera sensación de relajación, mientras que el respirar de una forma rápida y poco profunda (hiperventilación) nos produce mareos, palpitaciones, temblores, etc.

Hiperventilar nos produce cambios químicos en la sangre pues exhalamos mas dióxido de carbono de lo normal y la sangre no se oxigena correctamente, por lo que no puede llevar oxígeno a todas las partes de nuestro cuerpo como el cerebro, músculos y órganos por lo que empeoramos los síntomas del estrés (Fried, 1999).

El respirar con el abdomen permite que nuestros pulmones haga el cambio de gases efectivamente y que el oxígeno sea llevado a todas las partes de nuestro cuerpo.

Para aprender a respirar correctamente puedes seguir estos pasos:

1. Apoya las palmas de una de tus manos sobre tu estómago un poco debajo del ombligo.
2. Inhala profundamente por la nariz, y lleva el aire que entra en tu cuerpo hacia tu estómago. Imagina como baja todo el aire hasta tu ombligo y siente cómo tu vientre empuja tu mano. Asegúrate de que sea tu estómago y no tu pecho el que sube y baja al ritmo de la respiración.
3. Exhala lentamente mientras sientes cómo tu estómago se hunde, acompáñalo con tu mano.
4. Repite el proceso durante unos minutos.
5. Recuéstate y coloca una almohada ligera sobre tu estómago.
6. Inhala profundamente observando el movimiento de la almohada.
7. Exhala suavemente mientras miras cómo baja a almohada.

4.2.1. Material del Módulo

Se presenta un video donde se ilustra la manera correcta de inhalar y exhalar diafragmáticamente, enunciando los pasos que el usuario ha leído en esta sección.

4.3. Relajación Muscular

En combinación con la respiración la relajación muscular es una técnica muy efectiva en contra del estrés. La idea es tensar un grupo de músculos de modo que estén tan contraídos como nos sea posible, mantenerlos en un estado de extrema tensión por algunos segundos y luego relajarlos totalmente. Al tensar los músculos primero es mucho más fácil relajarlos en lugar de intentar relajarlos desde un inicio. Esto es porque comúnmente cuando estamos estresados, no notamos que algunos de nuestros músculos están contraídos generándonos malestar. Pero cuando los contraemos a un punto máximo y de forma consciente, podemos identificar todos los músculos para luego relajarlos (Bernstein 1999).

4.3.1. Material del Módulo

Se presenta un video demostrativo de la correcta contracción muscular de acuerdo a la Relajación Progresiva de Jacobson.

Se presenta un audio guía donde se van dando las instrucciones de la Relajación Progresiva de Jacobson, cubriendo todos los músculos comprendidos por la técnica. Dicho audio se incluye a modo que el usuario pueda concentrarse en su respiración y en el ejercicio guiado sin tener que recurrir a pasos escritos para la realización de la técnica.

4.4. Imaginería

La imaginería es un método potente para reducir el estrés, especialmente si se combina con la respiración abdominal.

Todos conocemos cómo algunos ambientes en particular no parecen relajantes, mientras que otros son intensamente estresantes. Cuando percibimos alguna amenaza en el ambiente, real o imaginaria se dispara nuestro mecanismo de estrés. De la misma forma si imaginamos un ambiente agradable, nuestro cuerpo lo percibe como real y contrarresta la sensación de peligro. La idea de usar la imaginería para la reducción de estrés es el usar la imaginación para recrear y disfrutar una situación muy relajante. Mientras más intensamente imaginemos la situación, mucho más relajante será la experiencia.

Una manera muy sencilla de usar la imaginería es imaginar un lugar o situación que recordemos en la que nos hayamos sentido a salvo, en paz, descansados. Podemos también incluir todos nuestros sentidos en la escena que estamos imaginando, por ejemplo: el sonido de agua corriendo y pájaros cantando, el olor del pasto recién cortado, el sabor de un jugo muy frío, el calor del sol sobre la piel, etc.

Las escenas que puedes imaginar pueden ser tan variadas y complejas como quieras, desde estar recostado en la playa, nadando en una alberca tropical, disfrutando la vista de las montañas o cualquier cosa que se te ocurra o recuerdes como relajante.

Con la imaginería, sustituimos una la experiencia estresante con escenas de nuestra imaginación. Nuestro cuerpo reacciona a estas escenas imaginadas casi como si fueran reales (Singer, 2008).

4.4.1. Material del Módulo

Se presentan tres audios guía para facilitar la imaginación al usuario. Se guía al usuario para la correcta relajación muscular y respiración diafragmática. Posteriormente se describen detalladamente un escenario en cada Audio. El primer audio guía describe un escenario de playa, el segundo, un escenario de montaña, el tercero un escenario de un paseo en barco y por último se guía al usuario con preguntas para que vaya imaginando un escenario de su elección. Se le guía con preguntas sobre lo que ve, huele, siente, saborea y escucha evocando recuerdos placenteros y relajantes.

5. Módulo 5: Uso del Recurso Institucional

5.1. Buscando Ayuda

En este curso hemos revisado conceptos básicos del estrés y cuáles son las ventajas y desventajas que nos trae. Igualmente logramos identificar nuestras principales fuentes de estrés para evitarlas de ser posible o saber cómo enfrentarlas. También hemos visto como nuestro pensamiento puede incrementar o disminuir los malestares y síntomas del estrés, así como las consecuencias que tiene en nuestra vida el estrés prolongado y mal manejado. En nuestro módulo de Estrategias de Afrontamiento, vimos cuales son algunas de las maneras más comunes en que las personas enfrentamos situaciones de estrés y cuales resultan mejor en algunas ocasiones que otras. Por último aprendimos algunas herramientas individuales que nos permiten combatir los síntomas del estrés cuando estamos pasando por una situación difícil.

Todos estos conocimientos que hemos adquirido nos fortalecen y nos ayudan a prevenir los efectos negativos del estrés, sin embargo, como revisamos en la sección de Efectos del Estrés, las consecuencias que puede tener el estrés a largo plazo en nuestra salud mental y física pueden ser graves.

La Escala del Estrés que resolvimos nos dio un puntaje que nos permite saber que tan alto está nuestro termómetro de estrés, si estamos enfrentando el estrés de manera correcta o si estamos en peligro grave ante el estrés. De acuerdo al puntaje que obtuvimos, recibimos también algunas recomendaciones. Si dentro de las recomendaciones que recibiste, está: “Es recomendable que te acerques con un profesional de salud, ya sea en tu institución de trabajo o con alguna institución de salud, para que puedas orientarte en cómo mejorar tu salud “, aquí te brindamos algunas opciones para apoyarte:

- Atención Presencial de la Secretaría de Seguridad Pública del Distrito Federal

Psic. Andrea Lelo de Larrea Hernández

Tel.: 5242 5000 ext. 4999

Cel.: 04455 3566 6633

Correo: andrea.lelo@gmail.com

Psic. Laura Rico Suárez

Tel.: 5242 5000 ext. 4991

Correo: lgrico@ssp.df.gob.mx

- Hospitales del Servicio de Salud Pública

Hospital Psiquiátrico Fray Bernardino Álvarez

Calle San Buenaventura No. 2 Esquina Niño de Jesús.

Col. Tlalpan. Delegación Tlalpan, México D.F. c.p. 14000.

Tel.: 5573 0387

Página web:

http://sap.salud.gob.mx/unidades/fray/fray_antecedentes.html

Hospital Psiquiátrico Samuel Ramírez Moreno

Autopista México Puebla KM 5.5 Esquina Eje 10 Sur. Col Santa Catarina
Yecahuizotl. Delegación Tlahuac. México D.F. c.p. 13100

Tel. 5860 1602

Página web:

http://www.salud.gob.mx/transparencia/servicios/salud_mental_hospital_samuel_ramirez.html

- Líneas Telefónicas de Autoayuda

Saptel

Línea telefónica de apoyo, orientación y consejo psicológico. Información de servicios de salud.

Tel.: 5259 8121 y 01 800 472 7835

Página Web: <http://www.saptel.org.mx/index.html>

Acercatel

Línea telefónica de orientación, apoyo emocional e intervención en crisis.

Tel.: 01800 110 10 10

Página Web: <http://www.casa-alianzamexico.org/acercatel.html>

- Centro de Servicios Psicológicos “Dr. Guillermo Davila”

Edif. "D" Sótano, de la Facultad de Psicología.

Av. Universidad 3004, Delegación Coyoacán

Colonia Copilco Universidad.

Correo: centrodeserviciospsicologicos@yahoo.com.mx

Horario de atención: 9:00 a 19:00 hrs. de lunes a viernes

Tel: 56-22-23-09 Fax:56-22-22-14

Anexo 2. Escala de Estrés

#	Situación	Número de Veces	Valor Promedio	Puntaje
1	Muerte del Conyugue		x 100 =	
2	Separación o divorcio		x 70 =	
3	Proceso judicial o problemas legales graves pudiendo terminar en encarcelamiento		x 68 =	
4	Muerte de un familiar cercano		x 65 =	
5	Enfermedad o accidente que requiere guardar cama		x 55 =	
6	Contraer matrimonio		x 50 =	
7	Quedarse sin trabajo		x 47 =	
8	Retiro laboral		x 45 =	
9	Reconciliación con el conyugue		x 45 =	
10	Enfermedad de un miembro de la familia o mejoría importante de una enfermedad crónica en un miembro de la familia		x 44 =	
11	Ruptura de un noviazgo o		x 42 =	

	relación similar			
12	Embarazo		x 40 =	
13	Llegada de un nuevo miembro a la familia		x 39 =	
14	Muerte de un amigo		x 38 =	
15	Cambio brusco de las finanzas familiares (en mas o en menos)		x 38 =	
16	Reajuste en la empresa		x 38 =	
17	Cambio en el tipo de actividad laboral		x 38 =	
18	Préstamo o hipoteca de suma no muy considerable		x 38 =	
19	Cambio radical (en mas o en menos) en el numero de disputas familiares		x 35 =	
20	Enamorarse o iniciar una nueva amistad intima y profunda		x 34 =	
21	Pérdida del empleo del conyugue		x 33 =	
22	Mudanza		x 32 =	

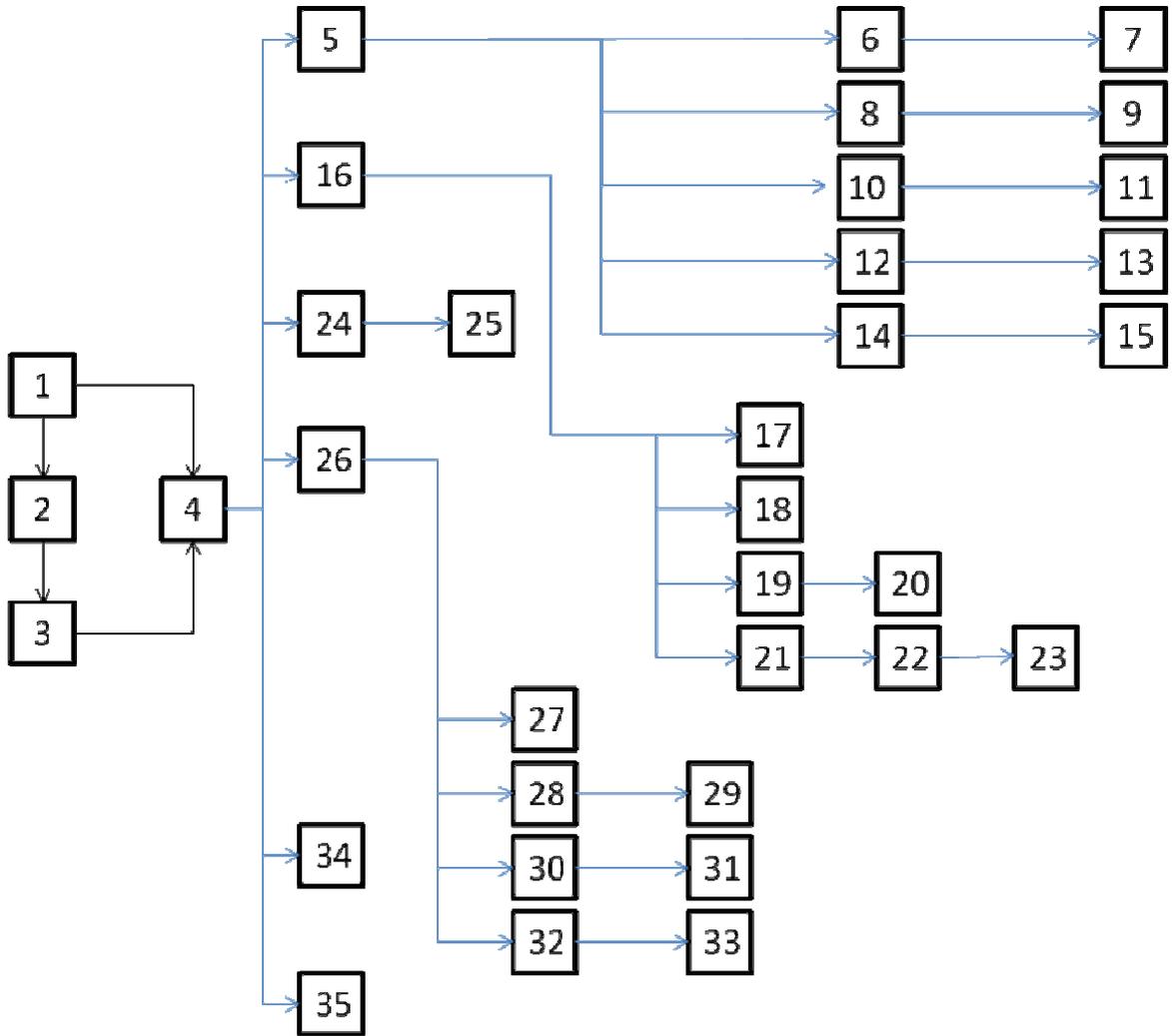
23	Cambio de lugar de trabajo		x 31 =	
24	Accidente o situación de violencia física		x 30 =	
25	Un miembro de la familia deja de vivir en la casa familiar		x 30 =	
26	La pareja comienza o deja de trabajar		x 29 =	
27	Peleas o desacuerdos con vecinos o familiares no residentes en la casa familiar (o desaparición de un estado de conflicto habitual)		x 28 =	
28	Éxito personal muy importante		x 28 =	
29	Exámenes académicos o laborales		x 27 =	
30	Ascenso en el trabajo		x 27 =	
31	Peleas o desacuerdos con colegas y compañeros de trabajo (o desaparición de un estado de conflicto habitual)		x 26 =	
32	Cambios importantes en el hogar		x 35 =	

33	Deterioro notable de la casa o del vecindario		x 25 =	
34	Cambio en los hábitos personales (de salidas, de vestir de estilo de vida, etc.)		x 24 =	
35	Cambio importante en las horas o condiciones de trabajo		x 23 =	
36	Cambio en las opiniones religiosas		x 22 =	
37	Cambio en las opiniones políticas		x 22 =	
38	Modificaciones en la vida social (en mas o en menos)		x 20 =	
39	Cambio en la manera o duración del dormir		x 18 =	
40	Cambio en la frecuencia de las reuniones familiares		x 17 =	
41	Cambio en las costumbres alimenticias o apetito		x 16 =	
42	Vacaciones fuera de casa		x 15 =	
43	Fiestas de navidad y reyes o su equivalente		x 13 =	

44	Infracciones legales menores (como sanciones de transito)			
Total			

Anexo.2: Tabla ilustrativa de la Escala de Estrés utilizada en el Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés.

Anexo 3. Mapa Estructural del Diseño Web del Curso



Anexo. 2: Mapa estructural del diseño de interface web del curso.

Anexo 4. Simbología de Mapa Estructural del Diseño de Interface Web del Curso

1. Log in
2. Registro
3. Bienvenida
4. Home
5. Menú ¿Estrés?
6. Entendiendo el estrés
7. Evaluación: entendiendo el estrés
8. Mecanismos detrás del estrés
9. Evaluación: mecanismos detrás del estrés
10. Efectos del estrés en el desempeño
11. Evaluación: efectos del estrés en el desempeño
12. Efectos del estrés
13. Evaluación: efectos del estrés
14. Síndrome de burnout
15. Evaluación: síndrome de burnout
16. Pensemos el estrés
17. ¿Cómo pensamos el estrés?
18. Fuentes de estrés
19. Pensamientos irracionales
20. Aceptar, buscar, reconocer y modificar
21. Escala de estrés
22. Puntaje escala de estrés y recomendación
23. Buscando ayuda
24. Estrategias de afrontamiento
25. Ejercicio identifica la estrategia de afrontamiento
26. Técnicas de reducción de estrés
27. ¿Qué son las técnicas de reducción de estrés?
28. Respiración abdominal
29. Video explicativo de la respiración abdominal
30. Relajación muscular
31. Video explicativo y audio guía para la relajación muscular
32. Imaginería
33. Audio guía para imaginería
34. Buscando ayuda
35. Referencia

Anexo 5. Cuestionario de conocimientos

Cuestionario

Instrucciones: A continuación le presentamos algunas preguntas acerca del material que se ha revisado a lo largo del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés. El propósito de este cuestionario es el de evaluar los conocimientos que ha adquirido después de haber completado el curso. Este cuestionario únicamente tiene como finalidad la de evaluar la utilidad del curso para proporcionar dichos conocimientos en materia de estrés. Las preguntas son de opción múltiple por lo que debe elegir aquella respuesta que crea más adecuada. Agradecemos su participación.

1. ¿Qué es el estrés?
 - a. Es la condición o sensación que experimenta una persona cuando se enfrenta a una situación muy demandante física o psicológica y esta altera a la persona.
 - b. Es la condición o sentimiento que experimenta una persona cuando percibe que una situación demandante, ya sea real o imaginaria, y esta excede los recursos sociales y personales que tiene a su alcance.**
 - c. Es una desadaptación que sufre la persona cuando experimenta una condición o sensación de estar perdiendo el control de la situación.
 - d. Es una desadaptación de los niveles hormonales y químicos del cuerpo de una persona cuando experimenta una situación demandante.
2. ¿Los efectos del estrés siempre son negativos?
 - a. Verdadero.
 - b. Falso.**
3. Las personas sienten mucho estrés cuando:
 - a. Cuando sienten que no cuentan con el tiempo, la experiencia y los recursos necesarios para manejar la situación.**
 - b. Cuando no hay la suficiente gente para ayudarlos con la situación que están enfrentando.

- c. Cuando cuentan con demasiado tiempo disponible que resulta abrumador.
 - d. Cuando experimentan muchas situaciones demandantes independientemente de los recursos con los que cuente.
4. El estrés es una consecuencia inevitable de cualquier situación difícil.
- a. Verdadero.
 - b. Falso.**
5. La respuesta de Pelear o Huir es siempre buena.
- a. Falso.**
 - b. Verdadero.
6. La respuesta de Pelar o huir es una activación de los diferentes sistemas que me permiten reaccionar rápidamente.
- a. Verdadero.**
 - b. Falso.
7. Algunos efectos del estrés nos permiten mantenernos motivados y dar buenos resultados sin caer en el aburrimiento y la flojera.
- a. Verdadero.**
 - b. Falso.
8. ¿Cuál es el área de mejor desempeño cuando hablamos de estrés?
- a. Cuando no experimentamos ningún estrés y esto nos permite resolver un problema o realizar una tarea sin presiones.
 - b. Cuando hay una ligera carga de estrés y nos enfocándonos en el problema o tarea que estamos realizando.**
 - c. Cuando nos sentimos muy ansiosos y preocupados por el problema o tarea que estamos realizando y esto nos ayuda a concentrarnos en lo que estamos haciendo.
 - d. Cuando hay mucho estrés y el tiempo para desempeñar la tarea o resolver el problema, es muy corto lo cual no ayuda a resolverlo más rápido.

9. ¿Cuál es la relación entre presión, estrés y desempeño?
- a. A mayor estrés y presión, mejor desempeño.
 - b. A mayor presión mayor estrés. Si la presión es suficiente el desempeño es bueno, si la presión es demasiada el desempeño es malo.**
 - c. A mayor presión mayor estrés. Si la presión es mucha y se genera mucho estrés, el desempeño es bueno, si la presión es poca el desempeño es malo.
 - d. A mayor presión menor estrés y por lo tanto se obtiene un mal desempeño.
10. Cuando constantemente sentimos estrés, nos vemos en mayor riesgo de consumir drogas o alcohol en la búsqueda de un bienestar químico que reduzca los mecanismos del estrés en nuestro cuerpo.
- a. Verdadero.**
 - b. Falso.
11. Si estamos estresados, el alivio químico que le da el alcohol y las drogas a nuestro cuerpo es permanente y anula el estrés por completo.
- a. Verdadero.
 - b. Falso.**
12. Dos de los efectos del estrés al largo plazo más importantes son:
- a. La depresión y la ansiedad.**
 - b. La esquizofrenia y la psicosis.
 - c. El aburrimiento y la soledad.
 - d. La ansiedad y la psicosis.
13. Cuando sufrimos estrés constantemente, nuestros niveles hormonales normales se alteran y reducen químicamente el placer y el bienestar que sentimos.
- a. Verdadero.**
 - b. Falso.

14. Cuando sufrimos de estrés constantemente aumenta nuestra capacidad de memoria, de concentrarnos y de aprender.
- Verdadero.
 - Falso.**
15. Algunas de las consecuencias físicas más comunes del estrés crónico son:
- Problemas respiratorios, cáncer, problemas en los huesos, una baja de nuestras defensas, etc.
 - Problemas cardiacos, problemas del sistema digestivo, dolores de cabeza, problemas del sistema inmunológico, etc.**
 - Una baja de nuestras defensas ante gripe y virus, problemas para dormir, infecciones de las vías urinarias, atrofiaciones musculares, etc.
 - Infecciones del oído, cáncer, problemas respiratorios, problemas del sistema inmunológico, etc.
16. Selecciona cuales de los siguientes son posibles efectos del estrés en nuestra conducta:
- Problemas para dormir, fumar mucho, estar irritables y actuar descuidados con nuestra salud.
 - Problemas para dormir, un mejor desempeño en el trabajo y mejores relaciones familiares.
 - Problemas familiares y sociales, conductas obsesivas y resolución rápida de problemas.
 - Fumar mucho, inquietud e ir constantemente al baño.
17. El síndrome de burnout o "estar quemado" afecta principalmente a
- Maestros, vendedores, bomberos, policías e ingenieros.
 - Bomberos, policías, paramédicos y operadores de líneas telefónicas de emergencia.**
 - Operadores de líneas telefónicas, policías, ingenieros y vendedores.
 - Maestros, psicólogos, deportistas y operadores de líneas telefónicas.

18. Nos enfrentamos al síndrome de burnout cuando:

- a. Nos estresamos crónicamente por el cansancio de trabajar todo el día con la misma cosa.
- b. Cuando sentimos estrés crónico por estar atendiendo los problemas de los demás.**
- c. Cuando sentimos estrés crónico por estar todo el día sentado frente a una computadora repitiendo las mismas cosas.
- d. Cuando pasamos muchas horas de trabajo en un mismo lugar.

19. El burnout comúnmente afecta primero a aquellos que estamos altamente comprometidos con la ayuda a los demás. Hacemos nuestro trabajo pasionalmente y trabajando duro.

- a. Verdadero.**
- b. Falso.

20. El burnout es:

- a. Un agotamiento físico mental y emocional causado por el involucramiento emocional constante con distintas situaciones demandantes donde atendemos a las demás personas.
- b. Un sentimiento de coraje con el trabajo que realizamos.
- c. Una frustración por el compromiso que tenemos con nuestro trabajo hacia las demás personas y no obtenemos los resultados que esperábamos.
- d. **A y c.**
- e. B y c.

21. Los síntomas característicos del burnout son:

- a. Agotamiento emocional, problemas para comunicarse y aburrimiento.
- b. Abandono de la realización personal, problemas para comunicarse y problemas para dormir.
- c. Agotamiento emocional, despersonalización y abandono de la realización personal.**
- d. Despersonalización, compulsividad e impaciencia.

22. Cuando enfrentamos una situación complicada hacemos dos evaluaciones:
- Qué consecuencias tiene la situación en mi bienestar personal y cuánto tiempo tardará en pasar la situación.
 - Con cuántos recursos cuento para afrontar la situación y quienes me pueden ayudar a resolverla.
 - Qué consecuencias tiene la situación y con cuántos recursos cuento para afrontarla.**
 - Con cuantos recursos cuento y como usarlos.
23. El estrés se presenta cuando:
- Existe una amenaza física a nuestro bienestar.
 - Existe una amenaza física y psicológica a nuestro bienestar.**
 - Existe una amenaza psicológica a nuestro bienestar.
 - Existe un riesgo de padecer alguna enfermedad.
24. Las fuentes de estrés pueden ser tanto internas como externas. Las fuentes internas de estrés se refieren a preocupaciones, reglas tácitas, conflictos, culpas y autoreproches:
- Verdadero.**
 - Falso.
25. Los pensamientos irracionales o negativos (reglas tácitas) son:
- Reglas bajo las cuales me tengo que comportar en el trabajo aun cuando no quiera.
 - Reglas de educación que me inculcaron en casa y que siempre hay que cumplir.
 - Reglas que creemos nos obligan o nos prohíben ciertas cosas cuando en realidad no es así.**
 - Pensamientos que no nos dejan concentrarnos en la tarea o problema que estamos resolviendo.

26. Para solucionar el estrés que nos causan las reglas tacitas es necesario:

- a. Hacerlas flexibles y cambiarlas por pensamientos no tan rígidos.
- b. Aceptar que existen las reglas tácitas buscar si tenemos alguna, reconocer que las tenemos cuando las hayamos encontrado y modificarlas.
- c. Ignorarlas para que dejen de causarnos estrés y cambiar por completo como nos comportamos.
- d. A y b.**
- e. B y c.

27. La estrategias de afrontamiento al estrés son:

- a. Respuestas de comportamiento y de pensamiento que utilizamos para reducir o eliminar el malestar psicológico o las condiciones que nos causan estrés.**
- b. Respuestas químicas que dispara nuestro cuerpo para contrarrestar las sensaciones de estrés.
- c. Respuestas espirituales que buscamos para reducir el estrés.
- d. A y b.
- e. A y c.

28. Menciona cuatro estrategias de afrontamiento:

- a.
- b.
- c.
- d.

29. Las técnicas de reducción de estrés son todas aquellas que nos permiten reducir los síntomas y clarificar nuestros pensamientos y emociones para poder enfrentar la situación estresante efectivamente.

- a. Verdadero.**
- b. Falso.

30. Las mayoría de las técnicas de reducción de estrés se centran en:

- a. La relajación para reducir los síntomas.**
- b. Olvidarnos de la situación para que no nos estrese.
- c. Dormir para poder enfrentar la situación cuando estemos descansados.
- d. Tratar de resolver la situación de inmediato.

Anexo 6. Forma de retroalimentación del curso en Línea Básico: Manejo del Estrés

FORMA DE RETOALIMENTACIÓN DEL CURSO EN LÍNEA BÁSICO: MANEJO DEL ESTRÉS

Instrucciones: El propósito de esta forma es que nos proporcione retroalimentación útil acerca de la presentación de este curso en línea basado en computadora. Coloque una equis en el cuadro afirmando o negando correspondientemente a su juicio y escriba comentarios adicionales, si lo desea, en los espacios disponibles.

Tema del Curso en Línea: Manejo del Estrés.

14. Dentro del curso, se enfatizan los puntos importantes acerca del estrés para facilitar el aprendizaje (conceptos, definiciones, evaluaciones, técnicas de afrontamiento, técnicas de reducción).

Comentarios: SI No

15. Al término de cada módulo, el curso brinda la oportunidad de que el usuario lleve a cabo una pequeña autoevaluación de acuerdo a los temas tratados en el mismo.

Comentarios: SI No

16. El objetivo del curso es personalizado y facilita el autoaprendizaje.

Comentarios: SI No

17. El curso brinda la oportunidad de que el usuario maneje el tiempo para adaptarlo a su propio ritmo de aprendizaje.

Comentarios: SI No

18. El texto del curso se encuentra redactado claramente y sin faltas de ortografía.

Comentarios: SI No

19. La presentación de las actividades es adecuada para el propio ritmo de usuario.

Comentarios: SI No

20. Si surge alguna duda en el usuario respecto al trastorno, el curso cuenta con los recursos necesarios para resolverla fácilmente conforme pasan los módulos (ej. Ejercicios).

Comentarios: SI No

21. El sonido de los videos es de calidad.

Comentarios: SI No

22. La información que se presenta en el curso se encuentra basada en evidencia académica.

Comentarios: SI No

23. El curso presenta la facilidad de que el usuario pueda entender y concretar la información de manera sencilla.

Comentarios: SI No

24. Los videos son claros en cuanto a la alusión que hacen a la temática.

Comentarios: SI No

25. Las imágenes son congruentes con el tema que se maneja.

Comentarios: SI No

26. Las pantallas del curso no contienen demasiada información escrita que dificulte el aprendizaje.

Comentarios: SI No

Anexo 7. Cuestionario de evaluación del curso y su funcionalidad

EVALUACIÓN DEL CURSO Y SU FUNCIONALIDAD

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada uno de los reactivos enumerados y señale la opción que mejor refleje su opinión, colocando una cruz en el paréntesis correspondiente.

Tema del Curso en Línea: Manejo del Estrés.

1. En general, califica el curso como:

Muy deficiente (1) (2) (3) (4) (5) **Excelente**

2. En general, califica la ayuda del curso como:

Muy deficiente (1) (2) (3) (4) (5) **Excelente**

3. En general califica la estructura del curso como:

Muy deficiente (1) (2) (3) (4) (5) **Excelente**

4. Califica el método de enseñanza utilizando el curso como:

Muy deficiente (1) (2) (3) (4) (5) **Excelente**

5. En relación con los temas tratados y las evaluaciones, califica el contenido del curso como:

Muy deficiente (1) (2) (3) (4) (5) **Excelente**

6. Con respecto a los conceptos, ideas y técnicas descritas en el curso, califica el contenido del mismo como:

Muy poco importante (1) (2) (3) (4) (5) **Muy importante**

7. Califica los objetivos del curso como:

Muy confusos (1) (2) (3) (4) (5) **Muy claros**

8. Respecto a la dificultad de aprendizaje, califica el contenido del curso como:

Muy difícil (1) (2) (3) (4) (5) **Muy fácil**

9. En relación a los procedimientos de evaluación de los conocimientos adquiridos en el curso, usted piensa que estos fueron:

Muy justos (1) (2) (3) (4) (5) **Muy injustos**

10. Dichos procedimientos de evaluación realmente reflejan lo que usted aprendió:

Muy poco (1) (2) (3) (4) (5) **Bastante**

11. En general, califica la cantidad de información provista por el curso como:

Muy poco (1) (2) (3) (4) (5) **Bastante**

12. En general califica la cantidad de trabajo que implicó el curso como:

Muy poco (1) (2) (3) (4) (5) **Bastante**

13. Evaluando el conjunto de conceptos, ideas y técnicas aprendidas en el curso, en comparación con experiencias anteriores de aprendizaje, diría que en el curso ha aprendido:

Muy poco (1) (2) (3) (4) (5) **Bastante**

14. Usted piensa que el curso permitirá una mejora en su efectividad al hacer frente al estrés.

Muy poco (1) (2) (3) (4) (5) **Bastante**

15. Considera que incorporara aspectos del contenido del curso en su trabajo y vida diaria.

Muy poco (1) (2) (3) (4) (5) **Bastante**

¿Qué tema del curso suscito más su interés y porque?

Anexo 8. Cuestionario de evaluación del curso y su usabilidad

EVALUACIÓN DEL CURSO Y SU USABILIDAD

Instrucciones: Lea cuidadosamente cada uno de los reactivos enumerados y señale la opción que mejor refleje su opinión, colocando una cruz en el paréntesis correspondiente.

Tema del Curso en Línea: Manejo del Estrés

18. De forma general considero que el curso es útil.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

19. Todas las ligas del curso funcionan perfectamente.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

20. La presentación visual del texto es adecuada y amigable.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

21. El tiempo de carga de las diferentes páginas que componen el curso es satisfactorio.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

22. Experimente problemas de ejecución en alguna de las páginas que componen el curso.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

23. Consideró que la localización y selección del contenido del curso es sencilla y practica.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

24. La navegación del curso es adecuada, fácil y amigable.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

25. Me gustaría utilizar cursos en línea semejantes en el futuro.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

26. Resulta sencillo identificar los botones y links del contenido.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

27. El contenido y el diseño del curso son congruentes visualmente.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

28. Pienso que el curso facilita el aprendizaje de los temas tratados.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

29. Considero que el curso es cómodo para mis necesidades de aprendizaje.

Totalmente en desacuerdo (1) (2) (3) (4) (5) **Totalmente de acuerdo**

Observaciones:

30. Lo que más me ha gustado es....

31. Lo que menos me ha gustado es....

32. Lo que ha hecho falta es...

33. Me gustaría que también incluyera...

34. ¿Qué cosas resultan mejores mediante un curso en línea que da la forma de enseñanza presencial tradicional?

Anexo 9. Impresiones de pantalla de páginas del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés



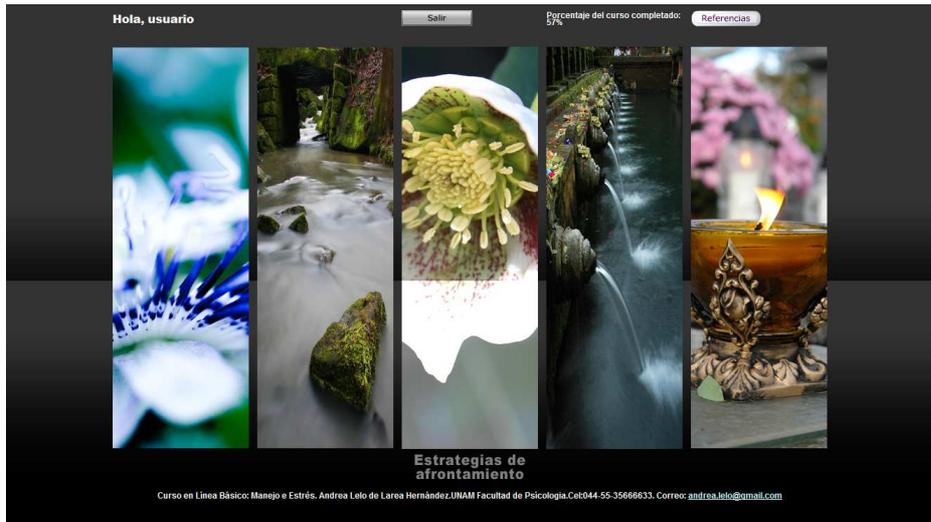
Anexo. 3: Impresión de pantalla de la página de acceso de usuarios del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés.

The image shows a registration form titled 'Registro de Usuario' on a blue background with a decorative image of red berries on the left. The form contains the following fields and controls:

- Nombre:
- Apellido:
- Edad:
- Educación:
- Teléfono:
- Calle y número:
- Colonia:
- Delegación:
- Código postal:
- Correo Electrónico:
- Nombre de Usuario:
- Contraseña:
- Empleado desde:
- Número de empleado:
- Estado civil:
- Número de hijos:

At the bottom of the form, there are two buttons: 'Borrar' and 'Enviar', followed by a 'Continuar>>' link.

Anexo.4: Impresión de pantalla de la página de registro de usuario nuevo del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés.



Anexo. 5: Impresión de pantalla de la página de Inicio del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés.



Anexo. 6: Impresión de pantalla de la página del módulo Estrategias de Afrontamiento del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés



Anexo. 7: Impresión de pantalla de la página del módulo Reestructuración Cognitiva del Curso en Línea Básico: Manejo del Estrés.