



**UNIVERSIDAD DE
SOTAVENTO A.C.**



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“PROGRAMA PARA MANEJAR EL ESTRÉS
EN TRABAJADORES DE LA CFE, DIVISIÓN
SURESTE-ZANATEPEC OAX.”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

GRISELDA GERÓNIMO PÉREZ

ASESOR DE TESIS:

LIC. ADRIAN PORFIRIO MENDÉZ FERNÁNDEZ.

Coatzacoalcos Veracruz.

2014.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁG.
Preliminares	
Agradecimientos	
Dedicatorias	
I. INTRODUCCIÓN	
1.1 Introducción.....	4
1.2 Justificación.....	6
1.3 Planteamiento del problema.....	8
1.4 Objetivos.....	9
1.5 Hipótesis.....	10
1.6 Operacionalización de las variables.....	11
II. MARCO TEÓRICO	
2.1.1 Generalidades y definición de estrés.....	13
2.1.1.1 Modelos de estrés.....	21
2.1.1.1.1 Modelo de estímulo.....	21
2.1.1.1.2 Modelo de respuesta.....	21
2.1.1.1.3 Modelo transaccional.....	23
2.1.1.1.4 Modelo de demanda, control y apoyo social(Job Strain).....	24
2.1.1.1.5 Modelo de desbalance esfuerzo-recompensa.....	27
2.1.2 Programas de capacitación.....	29
2.1.2.1 Afrontamiento como capacitación.....	30
2.1.2.2 Bionérgica y Gestalt, dos opciones de Afrontamiento.....	34
2.2 Marco Conceptual.....	34
2.3 Marco Geográfico.....	48
III. MARCO METODOLÓGICO	
3.1 Tipo de estudio.....	53
3.2 Diseño.....	54
3.3 Población y muestra.....	55
3.4 Instrumentos.....	56
3.5 Procedimiento.....	57
IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	
4.1 Análisis del cuestionario.....	59
4.2 Análisis del pretest.....	62
4.3 Desarrollo del programa.....	64
4.4 Análisis del postest.....	69
CONCLUSIÓN.....	76
SUGERENCIAS DIDÁCTICAS.....	80
BIBLIOGRAFÍA.....	82
ANEXOS.....	85

I.INTRODUCCIÓN

1.1 INTRODUCCIÓN

El mundo globalizado, representa para muchas personas una gran oportunidad para obtener conocimientos y establecer relaciones de trabajo, con los beneficios de estar comunicado y a la vanguardia, en lo que a tecnología se refiere.

Es común que hoy en día, se realicen procesos y transacciones a grandes distancias y en minutos con una eficiencia elevada, lo que ha llevado a que tanto personas como empresas, busquen a ser más competitivos, en cuanto a los bienes y servicios que ofrecen, manejando estándares elevados.

Lo anterior, podría considerarse positivo dentro de una política empresarial que ofrece bienes o servicios de calidad y que a la vez capacita a sus empleados, para que mantengan los estándares, no solo de producción, sino de productividad, entendida esta última como un verdadero desarrollo del trabajador, que no solo es competitivo, sino además competente.

En el proceso de desarrollo de todo trabajador, es necesario considerar áreas de potencialización que le permitan desempeñar adecuadamente sus funciones, al tiempo que genere y experimente un clima laboral satisfactorio; haciendo del trabajo una actividad trascendente.

Existe, sin embargo, una contradicción, ya que al establecerse normas de calidad, regionales o nacionales cada vez más altas, es necesario hacer todo lo posible para alcanzarlas, ejerciendo presión y a veces coacción en los trabajadores, propiciando con ello una serie de estresores, con los cuales se habrá de vivir cotidianamente, dentro de la empresa e incluso en el hogar.

Trabajar en condiciones de estrés, resulta costoso para cualquier empresa, si se considera que los niveles altos de productividad, eficiencia y calidad, no puede ser alcanzados cuando un trabajador está desgastado física y emocionalmente, cuando el ausentismo, los accidentes o ingresos al hospital son resultado de lo que hoy ha sido llamada, la enfermedad del siglo.

Es cierto, que el hombre se puede acostumbrar o adaptar a situaciones adversas y continuar con sus actividades, haciendo de ello una rutina vacía de sentido o significado, cumpliendo con sus funciones por obligación o por necesidad, creyendo incluso que sus malestares son parte del trabajo mismo, incorporando así el estrés como algo natural y tal vez necesario para hacer las cosas más rápido o mejor, tal como lo indican algunas personas, al decir que trabajan mejor bajo presión.

Se ha confundido, entonces la motivación con la presión, o la fatiga provocada por el estrés con el cansancio propio de un trabajo físico, no solo por parte del trabajador, sino desde los altos medios; confusión que necesariamente lleva a trabajar y tratar de solucionar los síntomas de la enfermedad y no el origen de la misma.

No se trata de cortar de raíz el estrés, pero sí de disminuir o controlar las situaciones estresantes, de mantener niveles bajos de presión y hacer de la competencia una forma de enfrentar las exigencias del mundo laboral con base a una capacitación laboral, pero también emocional; se trata de que el trabajo genere alegría, satisfacción y trascendencia.

Capacitar a los trabajadores, es desde la política empresarial una obligación, pero desde el desarrollo del factor humano una necesidad e inversión, recuperable cotidianamente.

1.2 JUSTIFICACIÓN

El ámbito laboral se encuentra constantemente amenazado, ya sea por el desempleo, la escases de mano de obra, los altos y cambiantes estándares de productividad y por la competencia, aspectos a veces difíciles de controlar, porque no derivan directamente de la organización empresarial, tal como ocurre en la Comisión Federal de Electricidad y en muchas otras.

Entre estas amenazas, el estrés laboral representa una de las más delicadas, tanto para la salud de los trabajadores, como para la salud de la propia organización; considerando que el estrés es un proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, y ante las cuales debe dar una respuesta adecuada, es necesario que el trabajador cuente con herramientas de afrontamiento, ya sea adquirida de manera individual o a través de programas implementados por la empresa; lo que hace imprescindible la creación de los mismos, atendiendo las necesidades reales e inmediatas de los trabajadores.

En razón de que los trabajadores se enfocan más hacia las habilidades manuales, y que incluso la misma empresa promueve, muchas veces carecen de formas de resolver las demandas del ambiente, de tal forma que debe ser una obligación de las empresas desarrollar al mismo tiempo de la capacitación o el adiestramiento, estrategias que favorezcan el manejo y disminución del estrés.

Los beneficios de implementar un programa de manejo y disminución de estrés en las empresas, en el caso específico de la CFE división sureste-Zanatepec, Oaxaca, son en primer instancia para el trabajador, en cuanto a su tranquilidad, seguridad y equilibrio emocional, lo que sin duda redundará en una mayor productividad y eficiencia; por lo que respecta a su salud corporal, las enfermedades físicas y psicosomáticas y visitas constantes al servicio médico se

reducen, evitando con ello el ausentismo y gastos económicos, que la empresa tendrá que absorber.

Si se consideran los beneficios familiares ante la creación y aplicación de programas de manejo de estrés, estos son claros, al no descargar en los hijos o la pareja la frustración o molestias generadas en la empresa, pues se buscaran formas asertivas para hacerlo, con altos beneficios y bajos o nulos perjuicios.

Ante lo expuesto, se realiza este trabajo de manejo del estrés, el cual permitirá aplicar la parte teórica de la psicología, a través de actividades, dinámicas y ejercicios conjuntados en un programa, que contribuya a la solución de problemas o mejoramientos de procesos reales.

Todo profesional de la psicología, debe sin duda alguna contribuir al mejoramiento de procesos en los que estén involucrados seres humanos, constituyendo este trabajo una gran oportunidad para hacerlo, ofreciendo a la sociedad los conocimientos obtenidos en la Universidad de Sotavento A. C.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La Comisión Federal de Electricidad, en su división sureste-Zanatepec Oaxaca, enfrenta como muchas empresas los problemas propios de la vida moderna, de la competencia, así como las amenazas en la salud de sus trabajadores y de la organización, por lo que se requiere de un compromiso empresarial científico y técnico para optimizar sus procesos y disminuir los efectos nocivos de situaciones como el estrés, provocados por el mismo trabajo.

Ante las exigencias que se presentan en casi todas las empresas de servicios, la implementación de programas e investigaciones sobre el estrés en los trabajadores, debe considerarse como una opción viable.

¿Puede implementarse un programa que permita manejar el estrés en los trabajadores de la Comisión Federal de Electricidad división sureste-Zanatepec, con beneficios tanto para el trabajador como para la empresa?

1.4 OBJETIVOS

Objetivo general:

- Elaborar, implementar y evaluar un programa de manejo de estrés en trabajadores de CFE, división sureste-Zanatepec Oaxaca.

Objetivo específico:

- Conjuntar técnicas de la Bioenergética y Gestalt que generen recursos o estrategias de afrontamiento ante el estrés.
- Dar a conocer los resultados a las autoridades de la CFE, división sureste-Zanatepec, Oaxaca. para dar continuidad a los trabajos iniciados.
- Desarrollar recursos en el manejo del estrés en los trabajadores de CFE.

1.5 HIPÓTESIS

Un programa de manejo de estrés basado en actividades o ejercicios de Gestalt y Bioenergética, permite desarrollar recursos o estrategias para enfrentar los estresores cotidianos en el ámbito laboral de la Comisión Federal de Electricidad división sureste-Zanatepec, con beneficios para los trabajadores y la empresa.

1.6 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES
V.D: Programa	Proceso metodológico de actividades encaminadas a la mejora, incremento y desarrollo de la calidad de los conocimientos, habilidades y actitudes del capital humano, con la finalidad de elevar su desempeño profesional.	Conjunto de actividades dirigidas a mejorar la calidad de vida de los trabajadores ante el estrés laboral, medido a través de un cuestionario aplicado a los participantes al curso, acerca de los cambios obtenidos.	<ul style="list-style-type: none"> • Manual • Actividades • Ejercicios
V.I: Manejo del estrés	Capacidad para responder de forma asertiva a las demandas físicas o psicológicas de cualquier acción, situación o acontecimiento externo, que provoca estrés.	Control, dirección y liberación de las reacciones del organismo ante presiones externas o internas, expresadas el número de veces que se presente un estresor.	<ul style="list-style-type: none"> • Respiración • Relajación • Ejercicios • Visualización • Masaje

Cuadro 1. Operacionalización de variables.

II. MARCO TEÓRICO

2.1 MARCO TEÓRICO.

2.1.1 GENERALIDADES Y DEFINICIÓN DEL ESTRÉS.

El vocablo estrés de origen griego, hace referencia a una fuerza que deforma los cuerpos o provoca tensión, lo que en medicina se considera como todo un proceso, en el cual el organismo trata de mantener el equilibrio interno, adaptándose a exigencias o tensiones del medio.

Para Hans Selye, “estrés” es la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga o se presente; aún cuando parece un condicionamiento, es decir, una respuesta ante un estímulo dado, la gran variedad de respuestas físicas, psicológicas y sociales, hacen de esta situación todo un proceso donde intervienen mecanismos neurológicos y endocrinológicos.

La OMS, es decir la Organización Mundial de la Salud ha definido al estrés como conjunto de reacciones fisiológicas que preparan el organismo para la acción.

Richard Lazarus definió “estrés, como el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar”.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT), enfocando el estrés al ambiente laboral, considera que no solo es una respuesta del organismo, sino más bien es una enfermedad, un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo, que afecta la productividad, al disminuir la salud física y mental de los trabajadores.

Por tanto, el estrés es un proceso que se inicia ante la presencia de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuáles necesariamente debe dar respuesta de manera adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento; si las demandas exceden estos recursos, se activan una serie de

reacciones adaptativas, principalmente de activación fisiológica y de reacciones emocionales negativas, como la ansiedad, confusión, depresión e incluso la ira.

El estrés como proceso permanente, va disminuyendo los recursos físicos y psicológicos de cualquier individuo, propiciando desequilibrio, al no contar con formas sanas y adecuadas para hacerle frente.

Variables que potencializan una situación como estresante.

Para Richard Lazarus, existen cuatro condiciones básicas de la situación:

A. Demandas: presiones explícitas o implícitas del medio social que llevan a actuar de cierto modo y mostrar actitudes consideradas adecuadas, para el mismo grupo social. Esto implica ajustarse a convenciones sociales que buscan ser respetado, amado, admirado, etc., sin embargo, estas demandas ambientales pueden entrar en conflicto con las metas y creencias personales, generando tensión psicológica.

B. Limitaciones: Establecen lo que la persona no debe hacer, en caso de que ocurra, se presenta el castigo, por lo que su función de alguna forma es facilitar o interferir el proceso de manejo de estrés. Si la persona maneja el estrés dentro de los límites puestos por un grupo, es posible que no sea censurada.

C. Oportunidad: Ciertas condiciones que se presentan, en las cuales existen posibilidades favorables para la persona pero que deben ser aprovechadas con la acción correcta en el momento correcto.

D. Cultura: valores, metas y creencias que comparten los grupos, y que en determinado momento favorecen o definen, las formas específicas de expresar las emociones.

Perrez y Reicherts, consideran después de haber realizado varias investigaciones relacionadas con un proceso de estrés, que una situación estresante cuenta con tres grandes conceptos.

I. *Características objetivas* que la hacen estresante:

- a) Pérdida: tiene de manera intrínseca el potencial de pérdida de algo que es deseado.
- b) Castigo: Existe la posibilidad real de que ocurra una situación con consecuencias negativas o daño para la persona.

II. *Dimensiones objetivas*, clasificadas en cinco dimensiones:

- 1. Valencia: Capacidad estresante de la situación, en razón de que puede adquirir diferentes valores.
- 2. Controlabilidad: Oportunidades de control real que posee la situación.
- 3. Cambio: Probabilidad de que la situación cambie por sí misma y se pueda percibir como más o menos amenazante.
- 4. Ambigüedad: Grado en el cual la situación no provee suficiente información como para definir claramente su significado.
- 5. Recurrencia: Posibilidad objetiva que tiene la situación de repetirse, sobre todo en aquellos casos en donde se mantienen otras características ya mencionadas.

III. *Dimensiones subjetivas* de la situación, es decir, aquellas que se basan en la percepción de la persona:

- 1. Valencia: El significado subjetivo de la situación o del evento, está en relación con la forma personal de asignarle un valor a las circunstancias; es el individuo quien define la capacidad estresante de la situación.

2. Controlabilidad: Valoración subjetiva que la persona misma se asigna y reconoce que cuenta con habilidad para controlar la situación estresante.
3. Cambio: Valoración subjetiva de que la situación puede cambiar por sí misma, independientemente de cualquier acción por parte de la persona.
4. Ambigüedad: Valoración subjetiva de incertidumbre en la situación, ya que no resulta comprensible del todo.
5. Recurrencia: Percepción subjetiva de que la situación estresante puede volverse a presentar, el número de veces que las circunstancias la propicien.
6. Familiaridad: Experiencia personal previa con la que se cuenta ante situaciones estresantes.¹

En el contexto laboral, se presentan estos tres componentes, haciendo estresantes diferentes situaciones, que los empleados perciben como amenazantes al existir la posibilidad de perder algo, de ser castigados, sí como de que se repita o vaya cambiando.

Con respecto a la familiaridad y experiencia previa relacionada con el estrés, existe un proceso intermedio que es el de valoración cognitiva, en el cual la persona evalúa las consecuencias que la situación le traería, a este momento se le conoce como *valoración primaria*, si el resultado de esta evaluación es de amenaza o desafío, entonces la persona valora los recursos de que dispone para evitar las consecuencias negativas o para reducirlas, ha esto se llama *valoración secundaria*.

Concepto y clasificación de estresores.

1. Perrez, M. y Reicherts, M. *Stress, afrontamiento y salud*, Pág. 19

Se llama estresores o factores estresantes a todas aquellas situaciones que desencadenan el estrés, pudiendo ser cualquier estímulo externo o interno (tanto físico, químico, acústico, somático y sociocultural) que, de forma directa o indirecta, genere la desestabilización en el organismo, propiciando desequilibrio, es decir, la pérdida de homeostasis.

Una clasificación meramente descriptiva, fue propuesta por Lazarus y Folkman (1984), quienes establecieron en el estrés una relación particular entre el individuo y el entorno, la cual amenaza o desborda los recursos y que pone en peligro su bienestar, por lo tanto, son cuatro tipos de acontecimientos estresantes, los que se derivan de esta propuesta:

- Estresores únicos: se refieren a desastres naturales y cambios drásticos en las condiciones del entorno de vida de las personas, mismos que afectan a un gran número de ellas.
- Estresores múltiples: Son cambios significativos y de trascendencia vital para las personas, por lo que afectan a pequeños grupos o a una persona.
- Estresores cotidianos: Relacionados directamente a las molestias, imprevistos y alteraciones en las pequeñas rutinas cotidianas.
- Estresores biogénicos: procesos físicos y químicos que provocan directamente la respuesta de estrés, sin que exista una mediación de los procesos psicológicos.

Una tipología aceptada por la forma descriptiva en que realiza cada categoría, es la ofrecida por Peiró (1993).

1. Estresores del ambiente físico. Son múltiples los aspectos del ambiente físico de trabajo que pueden desencadenar experiencias de estrés laboral: el ruido, la vibración, la iluminación, la temperatura, la humedad, etc.

2. Demandas del propio trabajo. La propia actividad laboral puede presentar fuentes del estrés como el turno de trabajo, la sobrecarga de trabajo o la exposición a riesgos, etc.

3. Los contenidos del trabajo o las características de las tareas que hay que realizar son también potenciales desencadenantes del estrés laboral. Entre ellos se encuentran la oportunidad de control, el uso de habilidades que permite la realización de las tareas, el feedback que se recibe por la propia ejecución del trabajo, la identidad de la tarea y la complejidad del propio trabajo.

4. El desempeño de roles plantea también potenciales desencadenantes del estrés laboral, son conocidos y han sido estudiados el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol.

5. Las relaciones interpersonales y grupales pueden ser fuentes de estrés, tales como las relaciones con los superiores, con los compañeros, subordinados, clientes, etc.

6. El desarrollo de la carrera, en sus múltiples aspectos, es una fuente potencial de estrés, en particular cuando son negativos como la inseguridad laboral, las diferentes transiciones de rol, las situaciones de las distintas etapas de desarrollo, las promociones excesivamente rápidas o las demasiado lentas, etc.

7. Diferentes aspectos relacionados con las nuevas tecnologías son también fuentes potenciales de estrés, actualmente se destacan problemas de diseño, de implantación y de gestión de esas tecnologías.

8. Algunos componentes de la estructura o del clima organizacional que pueden resultar estresantes, destacándose la excesiva centralización, un clima muy burocratizado o de poco apoyo social entre trabajadores.

9. Por último, hay que hacer mención de estresores laborales que tienen que ver con las relaciones entre el trabajo y otras esferas de la vida, como las relaciones y demandas familiares y conflictos en la actividad laboral y otros roles.²

Tipos de estrés

Miller y Smith (1997) han propuesto tres formas distintas para clasificar el estrés en función de la evolución y duración, con diferentes consecuencias psicológicas para el individuo de acuerdo con las características y síntomas que se destacan, a continuación, de cada dimensión (estrés agudo, estrés episódico agudo y estrés crónico).

1. *Estrés agudo*, considerado el más común, surge ante presiones y demandas presentes o que anticipan un futuro próximo poco agradable, por ejemplo una entrevista de trabajo o la presentación de un proyecto, Este tipo de estrés en ocasiones resulta excitante o motivante para las personas, cuando se presenta en pequeñas dosis, sin embargo, en grandes proporciones las reacciones emocionales pueden ser agotadoras, pudiendo llevar a ansiedad o depresión o su contraparte ira o irritabilidad. Sandín (1999) destaca la ansiedad y miedo en relación a las consecuencias psicológicas en circunstancias de estrés agudo.

2. *Estrés episódico agudo*, puede presentarse como una continuidad del anterior como una forma reiterada y frecuentemente, su presencia hace que las personas experimentan desorden, caos y crisis permanente, en su vida cotidiana, existe además una constante precipitación y permanente aceleración al realizar actividades, con la sensación de no cumplir al intentar abarcar demasiado, siempre tiene objetivos urgentes que cumplir. La sensación permanente es estar siempre al borde del estrés agudo, ante la presencia de irritabilidad, ansiedad y

2. Peiró, J. M. *Desencadenantes del estrés Laboral*, presentado en el 1er Simposio Iberoamericano de ergonomía y psicología

tensión, acompañados de una sobreactivación. Crespo y Labrador (2003) observan que estas personas se reconocen con “gran cantidad de energía”, con prisas constantes, tendiendo a interrumpir a los sujetos con los que se comunica, lo que a su vez daña las relaciones sociales.

Efectos físicos y emocionales como el cansancio, dificultad para dormir, sensaciones de excitación y nerviosismo, incapacidad de relajarse, así como algunos síntomas depresivos, se presentan en este tipo de estrés; además de que la persona sometida a él, consideran a las consecuencias psicológicas como algo normal, en razón de que forman parte de su vida cotidiana, dándole a veces una explicación a partir de causas externas físicas o de otras personas.

3. *Estrés crónico*, este se ha constituido como un estrés rutinario que agota a la persona a largo plazo, ya que es algo con lo que se vive día a día, como es el caso de personas que tienen hijos con alguna discapacidad, trabajadores con probabilidad de ser liquidados o con ambientes laborales restrictivos. Las secuelas del estrés crónico son de larga duración, no solo a niveles físico y social, sino también psicológico porque no se perciben las salidas, ante presiones y demandas reiteradas, que llevan a no intentar la búsqueda de nuevas soluciones.

Crespo y Labrador (2003), consideran que este tipo de estrés está relacionado con intentos de suicidio, comportamientos violentos a nivel psicológico y ataques cardíacos en lo físico

2.1.1.1 MODELOS DE ESTRÉS

2.1.1.1.1 Modelo de estímulo

El modelo de Selye, presenta un buen desarrollo de la respuesta fisiológica del estrés, aunque no explica nada sobre el estresor en sí, ya que únicamente hace referencia a la presencia de situaciones externas, que debido a su intensidad o frecuencia ejercen excitación en el organismo, es así, que este modelo considera al estrés como una variable independiente que ejerce influencia en el organismo, conceptualizándose como una fuerza externa

Dohrenwend y Dohrenwend (1981) consideran que una situación vital estresante puede estar constituida por hechos importantes y graves que ocurren en un período de tiempo relativamente corto, de tal manera que pueden existir sucesos estresantes cotidianos.

Si se considera que la vida misma, el trabajo o las relaciones familiares son situaciones cotidianas, tienen entonces, la probabilidad de convertirse en estímulos que desencadenen el estrés. Se destacan en el área laboral hechos como la jornada de trabajo, la supervisión, las metas planteadas y la competencia entre otros, hechos ante los cuales se habrá de reaccionar y/o aprender a manejarlos.

2.1.1.1.2 Modelo de respuesta

Selye y Cannon, consideran al estrés como una respuesta generalizada e inespecífica que se produce del mismo modo en los diferentes organismos. Crespo y Labrador (2003) reconocen que lo que caracteriza al estrés en este modelo es la forma de respuesta, que se suscita siempre que un estímulo atente la homeostasis del organismo.

Los estímulos estresores que identificó Selye, generalmente eran de tipo físicos (p. e., restricción física, privación de agua, etc.), y a la respuesta emitida ante ellos, le llamó síndrome general de adaptación, cuya antecedente está fundamentado en las reacciones de lucha o huida, conceptos propuestos por Cannon en 1932.

En el modelo de respuesta se resaltan la homeostasis y la respuesta fisiológica, interviniendo en ello los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico.

Sandín (1995), señala que el síndrome general de adaptación transcurre a lo largo de tres etapas secuenciales, con presencia de respuestas fisiológicas.

1. *Reacción de alarma*: se identifica la situación de estrés como una amenaza, diferenciándose dos fases:

a) Fase de choque, con una respuesta inmediata a nivel físico, con presencia de taquicardia, aumento de la presión sanguínea, por ejemplo ante el agente nocivo.

b) Fase de contrachoque, se movilizan defensas, de tal forma que el organismo libera corticoesteroides, azúcares u otras sustancias, pudiendo superar el acontecimiento de forma rápida y dando por concluido el síndrome general de adaptación en esta primera etapa.; si perdura la situación de estrés, el organismo tiene que bajar el nivel de esfuerzo extra, dando paso a la segunda fase.

2. *Resistencia*, busca reducir la situación de estrés, manteniéndose el tiempo necesario para que esto ocurra, por lo que se puede producir una adaptación del organismo, como una supuesta desaparición de los síntomas. En esta etapa se puede presentar el agotamiento de las reservas del organismo, si él la situación estresante se prolonga, perdiéndose la adaptación adquirida.

3. *Agotamiento*, se presenta ya una pérdida progresiva de la capacidad de activación, incluso con consecuencias negativas para el organismo, haciendo su aparición las respuestas emocionales, tal como lo revelan los estudios de Weiss (1971), al afirmar que la respuesta de estrés depende del control (o percepción de control) que el sujeto tiene del estresor, más que de las características físicas que éste presente.

La respuesta según este modelo, es de tipo físico o fisiológico, sin embargo, los aspectos psicológicos deben considerarse para explicar la forma en que reaccionan los individuos.

2.1.1.1.3 Modelo transaccional

Lazarus y Folkman, proponen este modelo alejándose del concepto simple y estático de estímulo-respuesta, dando un papel más participativo al individuo al interaccionar con el medio.

Una transacción, se entiende como el intercambio y encuentros que un individuo tiene con su entorno y los elementos que lo componen; otorgándole la experiencia y capacidad de evaluar cognitivamente tanto la situación como la respuesta.

Para Lazarus (2000), en este modelo las creencias, expectativas y recursos que las personas tienen influyen en su forma de reaccionar y manejar las situaciones estresantes, por lo que se sentirá estresada cuando los eventos ponen en peligro sus metas o creencias, impidiendo su logro, llevando al fracaso de expectativas planteadas.

Al ser la persona quien da valor a cada transacción, el grado de estrés se vincula directamente con el compromiso que experimente en las situaciones cotidianas, entre ellas las laborales; para lo cual es necesario hacer referencia al proceso de afrontamiento.

2.1.1.4 Modelo de Demanda, Control y Apoyo Social (Job Strain).

Robert Karasek y Töres Theorell (1996), proponen este modelo, utilizado principalmente en investigaciones sobre estrés laboral, destacando que el tipo de relación que se establecer entre las altas demandas del trabajo y el bajo control para responder a él, genera tensión emocional en el trabajador.

Un primer elemento es la *demanda*, la cual se conceptualiza como una carga cuantitativa y cualitativa del trabajo, es decir, el nivel de actividad o alerta mental, así como la cantidad de trabajo a realizar, (Karasek y Theorell, 1990); la demanda se incrementa si a la cantidad de trabajo o a su dificultad, se agrega otro elemento, como es la presión del tiempo.

El segundo componente del modelo es el *control*, el cual se refiere al nivel de autonomía con que cuenta la persona-trabajador para dar respuesta a las demandas o exigencias del puesto que desempeña; gracias al control se tiene la posibilidad de tomar decisiones sobre el trabajo mismo, y sobre todo de cómo solucionar los retos que éste presenta;

Al referirse a posibilidades de decidir y resolver, se incluye el uso de habilidades que el trabajador tiene o que ha desarrollado a través de procesos de aprendizaje y ejercicio de las mismas, percibiendo en sí mismo la capacidad de mayor control para dar respuesta a las demandas.

Sin embargo, cuando una persona tiene un trabajo que implica altas demandas o exigencias, con una baja oportunidad de aplicar sus habilidades de

acción, decisión y solución, su realidad de alta demanda y bajo control, puede generar tensión emocional, poniendo en riesgo su estabilidad física y emocional.

El *apoyo social*, es el tercer componente, que incluye las redes de relaciones sociales (amigos, compañeros y superiores) a las que pertenece y con que cuenta el trabajador en su ámbito laboral.

Karasek y Theorell (1996) refieren que el apoyo social tiene varios efectos positivos:

- 1) El apoyo social actúa como mecanismo protector de la salud física, emocional y social, al proporcionar soporte ante las presiones laborales que enfrenta el trabajador.

- 2) El contacto entre personas, al pertenecer a una estructura social influyen en procesos fisiológicos de manera importante, generando sustancias bioquímicas que favorecen la salud, y por consiguiente la búsqueda de nuevos contactos y conocimientos;

- 3) El apoyo social influye favorablemente en los patrones de afrontamiento y el comportamiento productivo, al permitir a las personas tener un entrenamiento libre de presiones, en forma natural.

En la figura 1, se puede observar que si una persona se halla en el extremo superior izquierdo, percibiendo un bajo nivel de control, un bajo nivel de demandas y alto apoyo social, según el modelo, la respuesta que manifieste será pasiva y de obediencia, o en caso de que se encuentre en condiciones de alto control, altas demandas y alto apoyo social estará en una posición de actividad y participación.

“Si una persona tiene un trabajo que implica altas exigencias o demandas pero baja oportunidad para usar sus habilidades o para tomar decisiones a fin de dar respuesta a las exigencias del trabajo, se encontrará en una situación de altas demandas y bajo control, la cual genera tensión emocional, debido al desbalance percibido, y se encontrará en un alto riesgo para su salud.”³

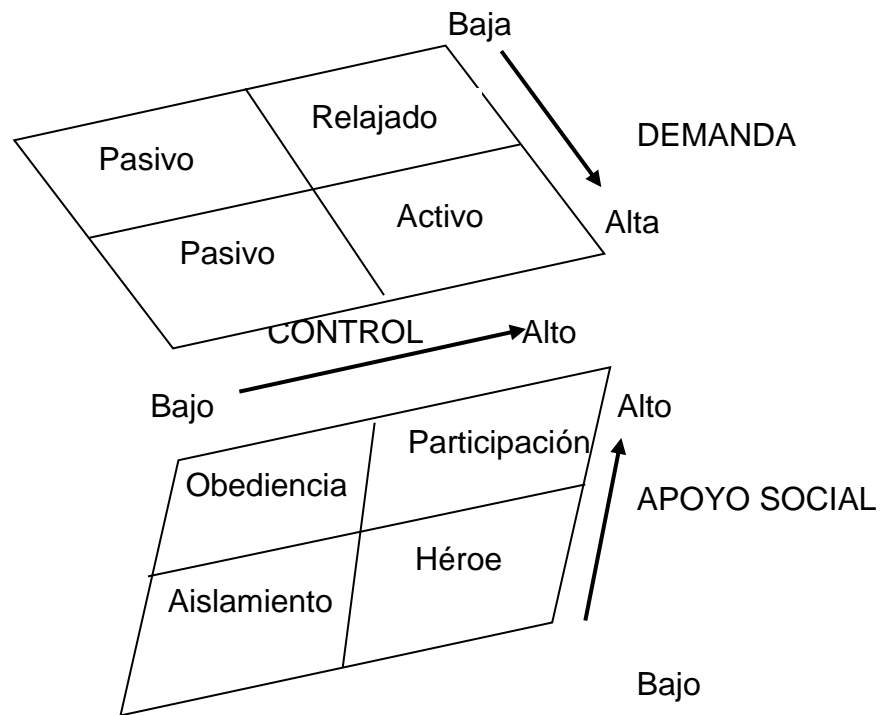


Figura 1. Modelo Demanda, Control y Apoyo Social (Job Strain).

3.. Marulanda, R. I. C. *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*, Pág. 21

2.1.1.1.5 Modelo de Desbalance Esfuerzo-Recompensa (ERI).

Este modelo, fue propuesto por Johannes Siegrist (1996), y está basado en la importancia que tiene el rol laboral en las personas que lo desempeñan, en virtud de que el trabajo brinda oportunidades para aportar y ejecutar, así como oportunidades de reconocimiento, estima y pertenencia a un grupo social significativo, lo que a su vez genera un vínculo entre funciones autorreguladoras (autoestima y autoeficacia) y la estructura social (Siegrist, 1996; 2002).

De esta forma, el trabajo en sí provee al empleado de un escenario de intercambio donde tendrá que responder a una serie de demandas u obligaciones y a cambio recibirá una retribución.

“El esfuerzo realizado en el trabajo es parte de una estructura de intercambio social, que es recompensado en dinero, estima y estatus laboral. El elemento crucial dentro de este intercambio es el carácter de reciprocidad que debe existir entre el esfuerzo realizado y la recompensa obtenida. El modelo establece que la ausencia de reciprocidad entre los costos y las ganancias de la relación laboral genera un estado de preocupación o ansiedad que favorece la activación autonómica asociada a reacciones de tensión.”⁴

Para todo trabajador el rol laboral tiene como función primordial contribuir con el sentido de autorregulación personal, es decir, proveer por sí mismo de los recursos que satisfagan necesidades primarias y secundarias, de modo que si el rol se viera amenazado o interrumpido, la recompensa no se obtendría de manera adecuada, quedando limitada, afectando la autoestima y el bienestar emocional del trabajador.

Según Siegrist (2002), existe una combinación entre las cargas laborales (exigencia extrínseca) y las características personales (exigencia intrínseca) que

4. Marulanda, R. I. C. *Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida*, Pág. 23

aumenta el esfuerzo que el trabajador realiza, de modo que responda a las demandas del trabajo y a las expectativas sí mismo.

Las recompensas generalmente se relacionan con el dinero, la estima y las oportunidades de desarrollo laboral, por lo que no existe balance entre un alto esfuerzo (intrínseco y extrínseco) y una baja recompensa, lo que da propicia la tensión emocional y como consecuencia al estrés.

En la siguiente figura se aprecia la relación expuesta.

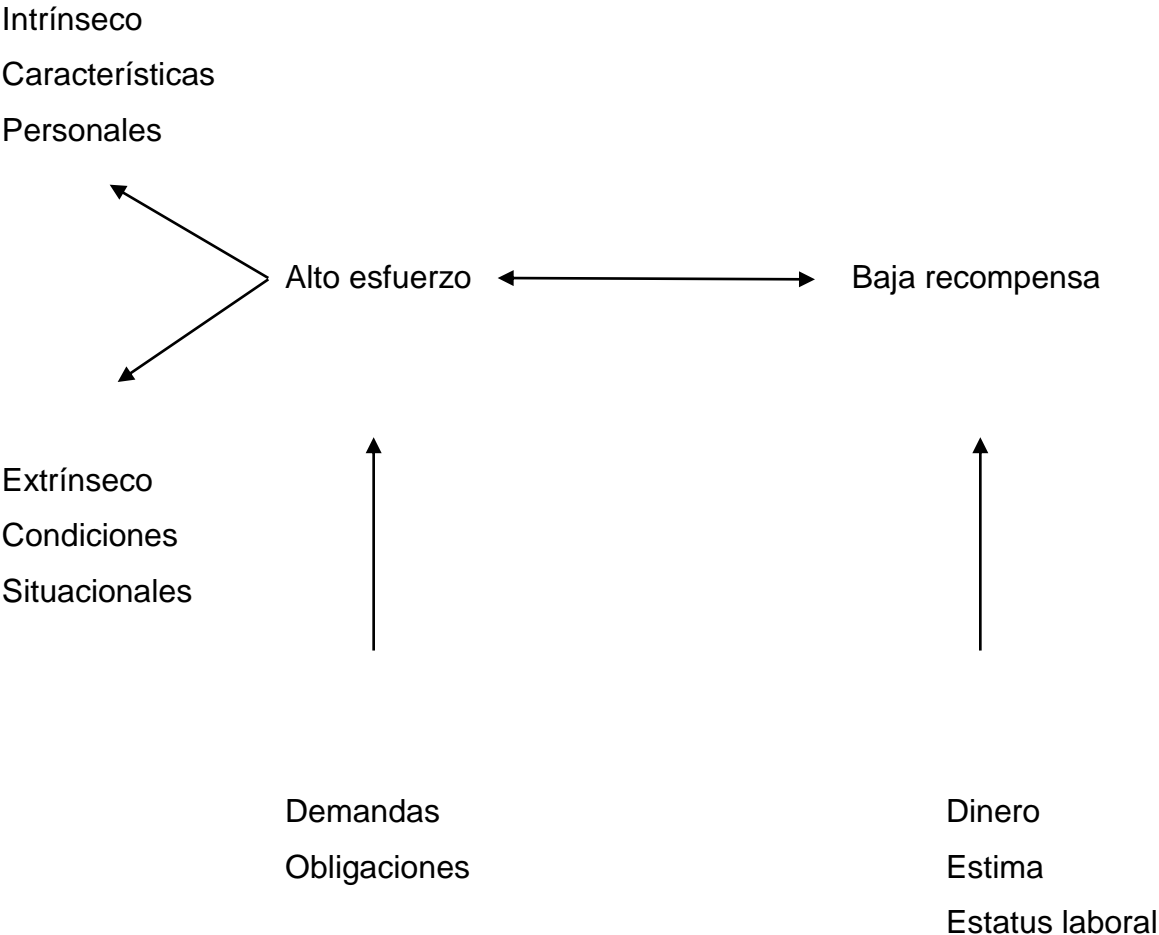


Figura 2. Modelo Desbalance Esfuerzo-Recompensa

2.1.2 PROGRAMAS DE CAPACITACIÓN

La capacitación es un proceso continuo de enseñanza-aprendizaje, a través del cual se desarrollan habilidades y destrezas de los trabajadores, mismas que les permitan un mejor desempeño en sus labores habituales. El proceso de capacitación puede ser interno o externo, ya sea basado en normas o en necesidades de la empresa.

Algunas definiciones son:

“Actitudes del personal en conductas produciendo un cambio positivo en el desempeño de sus tareas. El objeto es perfeccionar al trabajador en su puesto de trabajo.” (Aquino y otros, 1997).

“La capacitación consiste en proporcionar a los empleados, nuevos o actuales, las habilidades necesarias para desempeñar su trabajo. Proceso de enseñanza de las aptitudes básicas que los nuevos empleados necesitan para realizar su trabajo.” (Gary Dessler, 1998).

Cuando se capacita al recurso humano, se busca mejorar su desempeño y eficiencia, así como su progreso como persona, utilizando para ello un conjunto de métodos, técnicas y recursos, más aún cuando los cambios acelerados y la competitividad lo requieren, pero sobre todo, cuando se busca el desarrollo integral de las potencialidades de las personas, que cuenten además con un alto nivel de “dominio personal”.

Los programas de capacitación interna como externa, deben tener en cuenta que estos procesos son un esfuerzo que realizan las organizaciones para mejorar el desempeño de sus servidores, por lo tanto, el tipo de capacitación, debe estar en relación directa con las necesidades o requerimientos de los puestos que desempeñan; orientando los conocimientos adquiridos hacia la superación de las fallas o carencias observadas durante el proceso de detección de necesidades.

Considerando los beneficios que la implementación de programas de capacitación trae consigo, debe considerarse como la mejor inversión que cualquier empresa haga, además de ser la clave para el cambio positivo de los trabajadores, en sus aptitudes, conocimientos, actitudes y en la conducta social, así como en el liderazgo tecnológico y el trabajo en equipo.

2.1.2.1 AFRONTAMIENTO COMO CAPACITACIÓN.

La capacidad de afrontamiento (coping), está vinculada con la valoración secundaria que hace el individuo, es decir, al proceso psicológico que se presenta cuando algo se percibe como amenazante, incluido el entorno mismo.

Lazarus y Folkman (1984) definen el afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo."⁵

Se considera al afrontamiento como un proceso en constante cambio, por lo que los individuos deben contar con diferentes estrategias defensivas y de resolución de las situaciones estresantes; lo cual, se adquiere conforme vaya cambiando la relación, experiencia y entrenamiento con el entorno.

Para Everly (1989), el afrontamiento es definido "como un esfuerzo para reducir o mitigar los efectos aversivos del estrés, estos esfuerzos pueden ser psicológicos o conductuales."⁶

Holroyd y Lazarus (1982) y Vogel (1985), consideran que las estrategias de afrontamiento tienen una función importante, pues de ellas dependerá que una situación estresora pueda determinar si un individuo experimenta o no estrés; con la vida misma cada persona utiliza una estrategia o desarrolla un estilo de

5. Lazarus, R.S. y Folkman, S. *Estrés y procesos cognitivos*, Pág. 141.

⁶. Everly, G.S. (1989). *Guía clínica para el tratamiento de la respuesta al estrés humano*. Pág. 44

afrontamiento que ha aprendió o desarrollo de manera fortuita, pero que de alguna forma domina.

Una distinción entre Las estrategias de afrontamiento es la aportada por Girdano y Everly (1986), quienes las dividen en adaptativas e inadaptativas, las primeras, es decir, las adaptativas reducen el estrés y promueven la salud física y emocional a largo plazo; las inadaptativas reducen el estrés acorto plazo pero sirven para erosionar la salud a largo plazo; una combinación de ambas a través de capacitación, puede generar una respuesta positiva a corto plazo y beneficios en la salud a largo plazo.

Existe además, una diferencia entre estrategias de afrontamiento y estilos de afrontamiento, "Los *estilos de afrontamiento* se refieren a las predisposiciones personales para hacer frente a situaciones amenazantes y son los responsables de las preferencias individuales en el uso de unos u otros tipos de estrategia de afrontamiento, así como de su estabilidad temporal y situacional. Mientras que las *estrategias de afrontamiento* son los procesos concretos que se utilizan encada contexto y pueden ser altamente cambiantes dependiendo de las condiciones desencadenantes."⁷

El afrontamiento se puede presentar en dos dimensiones, la primera se refiere al método utilizado, a partir del cual el afrontamiento puede ser activo o de evitación, y la segunda, a la focalización de la respuesta, lo que a su vez da lugar a tres tipos de afrontamiento:

- 1.- focalización en la evaluación de la situación
- 2.- focalización dirigida al problema, y

⁷. Fernández-Abascal, F. Palmero, M. Chóliz y F. Martínez. *Cuaderno de Prácticas de Motivación y emoción*. Pág. 190.

3.- focalización a la emoción (Moos y Billings, 1986; Moos, Cronkite, Billings y Finney, 1986).

Carver y col. (1989), proponen las siguientes técnicas de afrontamiento:

Afrontamiento Activo: Acciones directas llevadas a cabo por el sujeto para alterar la situación e intentar cambiarla. Como proceso activo implica un incremento del esfuerzo propio a fin de remover el estresor o cambiar sus efectos. Esta técnica es similar al núcleo de lo que Lazarus y Folkman (1984, en Carver y col, 1989) llaman afrontamiento centrado en el problema.

Planificación: Es un modo de afrontamiento analítico y consiste básicamente en pensar en cómo afrontar un estresor, ideando estrategias de acción, pasos a seguir y buscando la mejor manera de manejar el problema.

Búsqueda de Apoyo Social: Las personas pueden buscar apoyo social por dos medios: instrumental y emocional. Ambos son conceptualmente distintos, aunque, generalmente, se utilizan conjuntamente.

Búsqueda de Apoyo Social Instrumental: Se refiere a la búsqueda de recursos humanos que puedan dar al sujeto un apoyo instrumental para manejar el problema en forma de información, consejo, apoyo económico, etc. Esta estrategia corresponde al afrontamiento centrado en el problema.

Búsqueda de Apoyo Social Emocional: Engloba las acciones emprendidas por el sujeto para buscar en otras personas razones emocionales paliativas del estrés (el cariño, la simpatía y la comprensión), es un afrontamiento centrado en la emoción, por lo que corresponde a la evaluación cognitiva secundaria

Supresión de Actividades Distractoras: Se refiere a que el sujeto se centre en el acontecimiento estresante al que ha de enfrentar, evitando al mismo tiempo otras actividades o pensamientos que lo distraigan, en otras palabras, es dejar de lado otros proyectos, evitando la distracción, y sobrellevando la situación estresante.

Reinterpretación positiva: Implica un crecimiento personal que puede derivarse de la experiencia de estrés, es decir, la persona reconstruye una situación estresante en términos positivos. Lazarus y Folkman (1984, en Carver y col. 1989) consideran esta técnica como un tipo de afrontamiento emocional, el cual maneja el estrés emocional más que afronta el estresor en sí.

Refrenar el Afrontamiento: Consiste en demorar los esfuerzos para afrontar el problema, hasta que exista un momento idóneo, evitando tener que tomar decisiones precipitadamente y efectos negativos.

Aceptación: Según Carver y col. (1989) la persona que acepta la realidad de una situación estresante parecería ser alguien interesado en sobrellevar la situación. La aceptación consiste en dos fases del proceso de afrontamiento; la aceptación de un estresor como un hecho real, lo que ocurre en la evaluación cognitiva primaria; y por otra parte la aceptación de la ausencia de una estrategia de afrontamiento, que es parte de la evaluación cognitiva secundaria.

Desconexión Conductual: Consiste en el empleo de acciones que evitan afrontar activamente la situación estresante, esto implica una reducción del esfuerzo propio para afrontar la situación, pudiendo rendirse el sujeto al intentar lograr metas en las cuales interfiere el estresor.

Desconexión mental: Es una variante de la desconexión conductual y sucede mediante una amplia variedad de actividades distractoras, las cuales permiten al sujeto abstraerse de la situación estresante, estas actividades alternativas pueden ser ver televisión, escuchar música, practicar un deporte, etc. esta forma de afrontar puede ser adaptativa, pero inadecuada, ya que impide un afrontamiento real y eficiente.

Humor: Empleo de situaciones o imágenes graciosas como estrategia distractora y distanciadora que ayuda a quitar el aspecto dramático de una situación.

2.1.2.2 BIOENERGÉTICA Y GESTALT, DOS OPCIONES DE AFRONTAMIENTO.

Enfoque bioenergético de Alexander Lowen.

La bioenergética es una técnica terapéutica que ayuda a las personas a volver a su cuerpo y ayudarles a disfrutar lo mejor posible de la vida del cuerpo. En la importancia que se da al cuerpo se incluye la sexualidad, que es una de sus funciones básicas, pero también se incluyen las funciones aún más básicas de la respiración, el movimiento, el tacto y expresión de la propia personalidad. La persona que no respira profundamente reduce la vida de su cuerpo; si no se mueve con libertad, limita la vida de su cuerpo; sino siente plenamente, reduce la vida de su cuerpo, y si se reprime la expresión de su personalidad, limita la vida de su cuerpo. Alexander Lowen, la define como "el estudio de la personalidad humana en función de los procesos energéticos del cuerpo".⁸

Se basa este enfoque terapéutico en principios como:

El organismo humano funciona como un todo, considerando por tanto que todas las funciones del hombre, somáticas y psíquicas son efecto de la energía vital que puede aumentarse y disminuirse por mecanismos o trastornos internos, o por influencia del medio ambiente externo.

El principio de placer y el principio de realidad: Todos ser humano se orienta hacia el placer y huye del dolor, el primero fomenta la vida y el bienestar del organismo, en tanto que el segundo, se experimenta como una amenaza para la integridad del organismo, cuando una situación contiene ambas expresiones se experimenta ansiedad. Con respecto al principio de realidad, demanda la aceptación de un estado de tensión y postergación del placer de acuerdo con las exigencias de la situación externa. Existe una correlación entre ambos principios, y tanto el placer como la realidad dependen del estado de bioenergía del cuerpo.

8. Lowen, A. Bioenergética. Pág. 44

Mecanismos de defensa.

Van apareciendo durante toda la vida y se estructuran en capas defensivas como círculos concéntricos, empezando de fuera hacia dentro la primera capa es la *capa del ego* que contiene las defensas psíquicas (negación, proyección, reproche, desconfianza, racionalizaciones) y es la más externa de la personalidad.

Le sigue la *capa muscular* en la que se encuentran las tensiones musculares crónicas que apoyan y justifican las defensas del ego y al mismo tiempo protegen al individuo contra la capa interior de sentimientos reprimidos que no se atreve a expresar.

A continuación se encuentra la *capa emocional* de sentimiento, en que se incluyen las emociones reprimidas de ira, pánico o terror, desesperación, tristeza, dolor, por último se encuentra el *centro o corazón* del cual emana el sentimiento de amar y ser amado, como se aprecia en la siguiente figura.

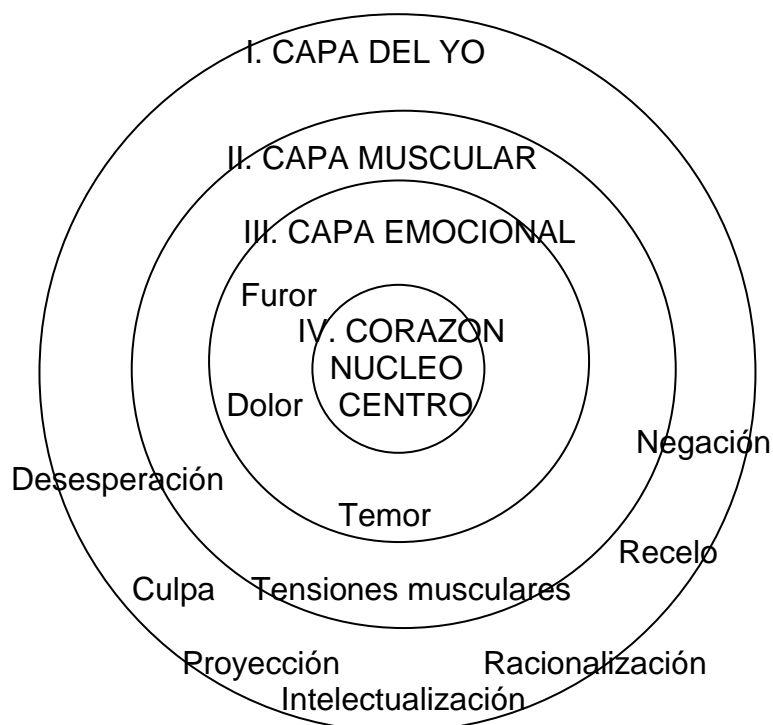


Figura 3. Capas defensivas, con enfoque Bioenergético.

Para Lowen, la forma fija y estructurada con que el individuo reacciona ante situaciones conflictivas parecidas a las de la infancia en su búsqueda de placer, amor y seguridad, es el carácter, el cual posee dos aspectos, uno psicológico y otro somático o muscular; el aspecto psicológico consiste en una actitud psíquica o un sistema de mecanismos de defensa que el individuo utiliza para protegerse de sus impulsos o mejor dicho de las consecuencias punitivas que la expresión de sus sentimientos y la realización de sus impulsos le acarrea en su familia y en la sociedad. El aspecto somático, corresponde a la estructura muscular, rígida, crónica y generalmente inconsciente que bloquea o limita el flujo de la energía.

Técnicas bioenergéticas.

El objetivo de todas las técnicas utilizadas en bioenergética es elevar el nivel de energía y liberar los bloqueos del cuerpo, conjuntando los dos elementos; el psicológico y el somático.

- La respiración: Para A. Lowen al igual que W. Reich el primer paso en la ayuda terapéutica es aumentar la capacidad respiratoria del paciente. Por lo general se observa que las personas tienen patrones respiratorios perturbados por tensiones musculares crónicas que distorsionan y limitan la respiración.

Las tensiones son muchas veces resultado de conflictos emocionales que se han desarrollado en el curso de la vida y en procesos de desarrollo y maduración; por lo que restaurar un patrón de respiración natural y profunda ayuda a aumentar el nivel de energía del cuerpo y mejorar las funciones fisiológicas, así como el tono general del cuerpo.

- **Ejercicios bioenergéticos:** Como psicoterapia corporal, la bioenergética trabaja directamente con el cuerpo, propiciando que en las personas surjan emociones reprimidas por medio de las tensiones musculares; las formas para lograrlo incluyen trabajar sobre los músculos contraídos, prescripción de posiciones estresantes y movimientos expresivos. algunos de estos ejercicios son los siguientes:

Enraizamiento o de toma de tierra. Es un ejercicio básico porque es indispensable para que cualquier carga y descarga de la energía baje al suelo y no produzca síntomas neuróticos o psicóticos por la acumulación de energía en otras partes.

Significa además, estar con los pies en la tierra, consciente de la realidad y afirmándose como persona.

Desbloqueo emocional: Estos ejercicios proporcionan a la gente una oportunidad para practicar la expresión del sentimiento de un modo organizado, que permita familiarizarse con ella, por ejemplo movilizand o la potencia de voz, ante la supresión de llanto o grito.

Propiciar la expresión de la guardado o negado, permite liberar y movilizar la energía, desbloqueando las capas hasta llegar al núcleo.

Meditación: El fin de todas las técnicas es ayudar al paciente a ponerse en contacto con los sentimientos emociones y experiencias de su vida que fueron reprimidas. Bajo este punto de vista la meditación es un estado de tranquilidad y silencio interior y exterior, que pone en contacto al individuo con su mundo interno.

Enfoque Gestalt

George L. Brown y Uri Merry, proponen que cuando los miembros de una organización encuentran que: a) las necesidades importantes que ellos esperan

que la organización satisfaga son frustradas, y b) creen que no pueden cambiar la situación, coincidirán en crear ilusiones.⁹

Para Frederick Perls, la proyección no es un proceso únicamente individual, se presenta como un fenómeno social. Dentro de las organizaciones se destacan las siguientes formas de proyección:

a) La organización proyectando en parte del ambiente; se proyecta la frustración o agresión en otras organizaciones dentro de su ambiente o en su suprasistema; ante los constantes fracasos y la incapacidad de resolverlos, las organizaciones transfieren la responsabilidad a otros.

b) La organización proyectando en parte de sí misma; se busca o inventa una disidencia al interior de la organización, para mantener una estructura que está amenazada desde fuera, generando hostilidad y agresión.

c) Un subsistema organizacional proyectando en otro subsistema; se entiende como la creación de ogros, generalmente por la administración, para causar temor e incluyen parte de la realidad organizacional, más las proyecciones y predicciones.

d) Un subsistema organizacional proyectando en la organización total; las organizaciones adquiere poder, control y fuerza, del poder control y fuerza de los mismos miembros, de no ser así, quizá no los tendrían y ejercerían.

Además de la proyección se presenta la confluencia en muchas organizaciones, expresada en fronteras internas rotas y disueltas, tratando las partes con diferentes funciones como si fueran iguales, imponiéndose reglas y procedimientos rígidos más allá de las diferencias individuales. Bowler (1981), considera esta situación como un *estrés* inevitable en todos los subsistemas, a partir de un sistema dominante y la autonomía de un subsistema, queriendo mantener cada uno de ellos su propia integridad; existiendo por lo tanto, tensiones internas, como una polaridad universal.

9. Mencionado en Salama, P. H., Villareal, B. R. *El enfoque gestalt, una psicoterapia humanista*. Pág. 85

La gestalt, como herramienta de desarrollo organizacional tiene como objetivo facilitar cambios dentro de las empresas, fortaleciendo la capacidad de los grupos para identificar, analizar y resolver problemas mediante el uso de técnicas.

El término "Gestalt" hace referencia a la estructuración de las partes en un todo dotado de un significado que las partes tomadas individualmente no tenían. Esto hace referencia a la persona como a los grupos, a través del concepto que el que el ser total es más que la suma de sus partes.

Uno de los objetivos de la Gestalt como psicoterapia es cerrar las experiencias pasadas, permitiéndole al individuo que los elementos discrepantes de cada una de ellas sean asimiladas en el campo experiencial total del individuo. Es importante que el individuo rompa con las Gestalten que han bloqueado la incorporación de nuevas experiencias y en consecuencia, llegar al cierre; se incluyen aquí todas las experiencias a nivel personal, familiar y laboral.

La filosofía de la Gestalt concede una gran importancia a que el individuo se responsabilice de todas sus experiencias, creando sentimientos, actuando sobre su entorno, en otras palabras, diseñando su propio mundo.¹⁰

La psicoterapia Gestalt considera el campo bio-psico-social en su totalidad, incluyendo como parte básica la interacción organismo-ambiente, utilizando variables fisiológicas, sociológicas, cognitivas y motivacionales.

La visión del hombre en el mundo del existencialismo y de la terapia gestalt considera como conceptos claves la libertad, miedo, elección, decisión, darse cuenta, responsabilidad y condición de presente; todos ellos "Son aspectos del ser humano que se condicionan mutuamente, la posibilidad y también la necesidad de la elección, la decisión y la responsabilidad que de ella resulta, la equivalencia e intencionalidad así como estar en el mundo, son aspectos que aparecen con diferente intensidad en los presupuestos de la psicología humanista" (Quitmann, 1989).

10. Salama, P. H. Grupos de encuentro en Terapia Gestalt, Pag. 48

Se destacan conceptos clave en el trabajo psicoterapéutico y de desarrollo humano, como el *darse cuenta*, que no es otra cosa que entrar en contacto de manera natural y espontánea en el aquí y ahora, con la que la persona es, siente y percibe; es muy parecido al insight, aunque es más amplio, como una especie de cadena organizada por varios insights.

Parte complementaria del darse cuenta es la *responsabilidad*, la cual difiere del deber, es decir, de la obligación, más bien es la conciencia la realidad, sin negarla, evitarla, deseando o inhibiendo, sino sintiéndola. Una manera de asumir la responsabilidad es dejar de culpar sistemáticamente a los demás.

El *aquí y ahora*, es otro componente, que hace referencia al momento presente en el que la persona se da cuenta, ese presente que fundamenta la idea del futuro y la conceptualización del pasado

El trabajo práctico de la gestalt se base en tres grupos de técnicas, las supresivas, expresivas e integrativas.

Supresivas: Estas técnicas consisten en dejar de hacer algo, en ese momento se aprenderá que el vivenciar no es algo que se busque, ni algo que se pueda evitar, en razón de que la realidad es ahora. La experiencia de no hacer ninguna otra cosa más que vivenciar, puede llevar al participante a un contacto muy intenso o a un sentimiento de incomodidad, el participante puede sentirse raro, avergonzado, necesitando explicarse así mismo o sentirse chistoso por el miedo a sentir la realidad, por lo que tratará de evitar tal incomodidad.

Las principales técnicas son:

- Experimentar la nada, intentando que el vacío estéril se convierta en vacío fértil, que pueda integrar el sentimiento de vacío.
- Evitar “hablar acerca de”, como forma de escape, debe sustituirse por vivenciar.
- Detectar los “deberías, son otra forma de evitar ver lo que se “es”.

- Detectar las formas de manipulación y los juegos de roles “como si”, que se desempeñan en terapia.
- Manejo de autoestima
- Saber formular preguntas y respuestas
- Captar cuando se pide aprobación
- Pedir permiso
- Darse cuenta cuando se está demandando o exigiendo.

Las **técnicas expresivas**, permiten al participante hablar o expresar lo que hasta ese momento no se había atrevido a hacer, lo que implica revelarse a sí mismo, como lo haría un artista al mostrar su obra. Todos los actos de autoexpresión, son más que una ocasión para generar el darse cuenta, son una constante invitación a tener una experiencia correctiva y de aprendizaje de lo que se puede ser en sí mismo. El uso de estas técnicas implica correr riesgos al romper con patrones fóbicos y obsesivos, aprendiendo que la expresión de las emociones y sentimientos puede ser reconfortante y la base para un contacto real con otras personas. .

Las principales técnicas se resumen en tres principios:

- a. Expresar lo no expresado, incluye maximizar lo no expresado, pedir al sujeto que exprese lo que siente
- b. Terminar o completar la expresión,
- c. Buscar la dirección y hacer la expresión directa, incluye la repetición, exageración y desarrollo, traducir, actuación e identificación.

Las **técnicas integrativas**, en sí incluyen a las expresivas y supresivas, en razón de que despiertan el darse cuenta de lo que antes se encontraba dissociado del yo, lo importante en el uso de ellas es la integración que se logra de los elementos de la personalidad que están apareciendo en el campo, como sucede con las proyecciones, que una vez suprimidas se asimilan, diferenciando lo que le pertenece y lo que no.

Las principales técnicas son:

- El encuentro intrapersonal, incluye los debería, con yo quiero.
- Asimilación de proyecciones.¹¹

Todas las técnicas, juegos, reglas y experimentos de la terapia Gestalt quedan sintetizados en la siguiente fórmula propuesta por Claudio Naranjo: T. Gestalt = ((conciencia + espontaneidad) x (apoyo + confrontación)) RELACION.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

El estrés se ha considerado como un fenómeno adaptativo de los seres humanos, sin embargo en los últimos años ha pasado a constituir un hecho cotidiano con el que millones de personas viven, contribuyendo de alguna manera en su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades y a desempeñarse eficazmente en muchas áreas de la vida.

Existe una doble valoración de los efectos del estrés, al tiempo que permite una relativa adaptación, llega a ser nocivo en los aspectos físicos y psicológicos. Esta doble valoración del estrés, ha sido expresada con dos términos diferentes: "eustrés" y "distrés" (Selye, 1956 y Cooper, 1988).

La **adaptación** se define como, "el proceso de conformarse a las exigencias del yo y del entorno" (Davidoff, 1984), frente a las decepciones, frustraciones, conflictos, presiones y otro tipo de angustias.¹²

El **eustrés** hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados y consecuencias predominantemente positivos porque produce en el individuo estimulación y activación adecuadas, manteniendo la mente abierta y creativa, manifestando incluso alegría, placer y equilibrio.

El Eustrés, representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa. La persona se manifiesta con

11. Salama, P. H., Villareal, B. R. *El enfoque gestalt, una psicoterapia humanista*. Pág. 66

12. Davidoff, L. L. *Introducción a la Psicología*, Pág. 544.

placer, alegría, bien-estar y equilibrio. El eustrés es indispensable, en algunos casos para un buen funcionamiento laboral y desarrollo.

El **distrés** se refiere a situaciones y experiencias personales desagradables, molestas y con probables consecuencias negativas para la salud y el bienestar psicológico." ¹³

Ante demandas del medio excesivas, intensas y/o prolongadas, se superan la capacidad de resistencia y de adaptación del organismo, llegando a presentarse el distrés o mal estrés.

En el siguiente cuadro se muestran los niveles de eustrés y distrés.

LAS SEIS AREAS DEL ESTRÉS			
EUSTRÉS		DISTRÉS	
AREA 3: Excesivo eustrés	Actividades placenteras pero agotadoras y peligrosas.	AREA 6: Intolerante distrés	Agotamiento con afecciones graves.
AREA 2: Márgenes óptimos	Se mantiene dentro de los límites fisiológicos del organismo.	AREA 5: Tolerante distrés	Situación y estímulos displacenteros. Tareas superiores a la capacidad.
AREA 1: Insuficiente eustrés	Estimulación inferior a los mínimos requerimientos. No hay crecimiento personal.	AREA 4: Bajo distrés	La estimulación y exigencia son escasas o muy simples en contextos desagradables.

Cuadro 2. Seis áreas del estrés.

13. Peiró, J. M. *Desencadenantes del estrés Laboral*. Pág. 6...

Dentro de las fases más avanzadas del estrés laboral, se destaca un síndrome característico, llamado de Burnout, también conocido por “síndrome del profesional quemado” o de “desgaste profesional”, el cual fue mencionado por el psicólogo clínico Freudenberger (1974), y difundido por Cristina Maslach, una investigadora de psicología social, a partir de la segunda mitad de los setenta, cuando estudiaba las formas de afrontamiento con el arousal emocional en el trabajo.

El **arousal** es la activación general fisiológica y psicológica del organismo, variable a lo largo de un continuo, que va desde el sueño profundo hasta la excitación intensa.

El **síndrome de burnout** es definido como una respuesta a un estrés emocional crónico, experimentado en el contexto laboral, manifestado a través de *agotamiento emocional*, es decir, la sensación de vacío con respecto a los recursos personales, aunado a una percepción de que ya no se tiene nada que ofrecer psicológicamente a los demás, de *despersonalización*, como una actitud negativa e insensible hacia las personas con quienes se trabaja, así como disminución del sentido de realización.

Se ha observado que este síndrome lo experimentan personas cuyas profesiones se relacionan sobre todo con la atención y ofrecimiento de servicios humanos directos, como enfermeros, profesores, policías, cuidadores, etc.

Lee y Ashford (1993), refieren que el proceso del síndrome burnout se puede entender a partir del paradigma **estrés-tensión-afrontamiento**, propuesto por Lazarus y Folkman (1986), en donde el cansancio emocional puede ser visto como una forma de tensión, en tanto que la despersonalización sería una forma de afrontamiento.

Entre el estrés y el síndrome de burnout, existen diferencias básicas, ya que el primero se considera como una respuesta física y emocional nociva que ocurre

cuando los requerimientos del trabajo no son compatibles con las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador, en tanto que el segundo es el conjunto de signos y síntomas como agotamiento, síntomas de ansiedad, depresión, desmotivación y agresión.

Cada actividad presenta factores de eficacia y de riesgo, entre los de riesgo el estrés es un factor limitante, que puede provocar bloqueos físicos, como inmovilidad, tensión o rigidez, emocionales como nervios, frustración o miedo, en tanto que los mentales propician pensamientos de incapacidad o rendición.

La curva de la función humana ilustra los momentos en que se está rebasando la capacidad del hombre, ante ciertas actividades, poniendo en riesgo la salud, física, emocional y ocupacional.

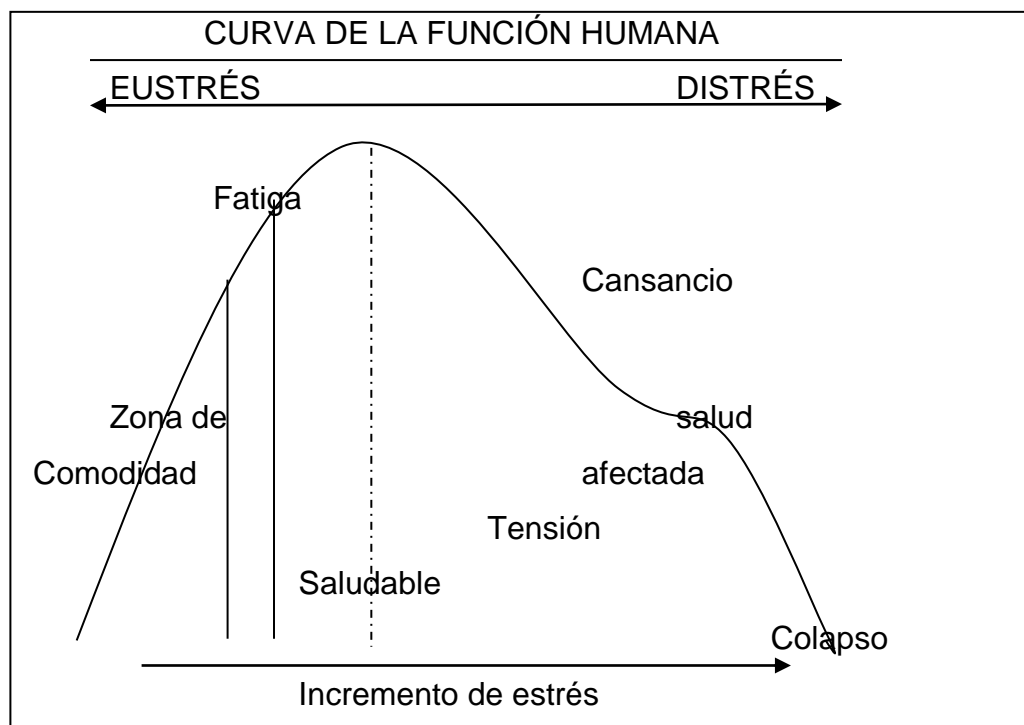


Figura 4. Curva de la función humana, adaptado de: Nixon, P. Practioner. 1979.

De acuerdo a Organización Panamericana de la Salud (OSP), el término **Salud Ocupacional** "es una actividad multidisciplinaria dirigida a proteger y promover la salud de los trabajadores mediante la prevención y el control de enfermedades y accidentes, y la eliminación de los factores y condiciones que

ponen en peligro la salud y la seguridad en el trabajo. Además, procura generar y promover el trabajo sano y seguro, así como buenos ambientes y organizaciones de trabajo, realzar el bienestar físico, mental y social de los trabajadores y respaldar el perfeccionamiento y el mantenimiento de su capacidad de trabajo. A la vez que busca habilitar a los trabajadores para que lleven vidas social y económicamente productivas y contribuyan efectivamente al desarrollo sostenible; la salud ocupacional permite su enriquecimiento humano y profesional en el trabajo”.¹⁴

Al hablar de estrés, aparecen necesariamente los términos **estímulo** o agente de estrés, lo que hace referencia a cualquier aspecto que constituya un factor de desequilibrio en el individuo; estos aspectos pueden ser relativos a las características de su trabajo, así como a ciertas características de la persona.

Entre los estresores relativos a la persona misma, se destacan los siguientes:

- Las necesidades del individuo: experimentadas en el plano personal como la necesidad de contacto social, intimidad, reconocimiento personal, autorrealización, etc.
- Las aspiraciones: en el plano laboral y social, se destacan los deseos de logro personal, estatus, dominio y control en el trabajo.
- Las expectativas: como la esperanza de obtener beneficios en el trabajo, cumplir metas o funciones.
- Los valores: reconocimiento y presencia hacia los principios de autoridad, respeto por el trabajo propio y de los demás, responsabilidad y honestidad con la empresa.

14. Tudón, J. E. *La medicina del trabajo y la “salud ocupacional”*, en revista Latinoamericana de salud en el trabajo. Pág. 45.

Cuando todos estos elementos entran en discrepancia, es factible que la persona experimente situaciones límite que lo lleven a la culpa o a la lucha. Una **situación límite**, es una experiencia dada y vivida en el ámbito de la existencia y sus límites, como tales, son insoportables para la vida, la presencia de ellas puede poner fin a la vida, de ahí la importancia del apoyo familiar o social.

La lucha, es una forma básica de toda existencia, en lo biológico se presenta de un modo pasivo y activo; el primero se da por relación de fuerzas existente, y el segundo por el crecimiento, el poder y deseo de llegar a ser más.

La culpa, es la valoración ética de los actos y sus consecuencias, para Jaspers (1967), entre obrar y no obrar, entre lo querido y con lo que ha de contentarse el hombre no puede escapar, en un sentido u otro a la culpa;¹⁵ tal como ocurre cuando un trabajador no puede alcanzar las metas u objetivos de la empresa.

Tanto la culpa como la lucha, vistas desde el campo de la **fenomenología**, es decir, desde la percepción del mundo a través de las experiencias vividas, sin juicios ni interpretaciones, puede llevar a entender el mundo de los otros, en este caso de los trabajadores, recurriendo a las **técnicas**, como un conjunto de saberes prácticos que llevan al resultado deseado en cualquier área, y **ejercicios**, entendiendo estos como movimientos corporales que mejoran la condición física primordialmente, pero que también ayudan a liberar toxinas y descargar la energía acumulada.

15. Jaspers, K. *Psicología de las concepciones del mundo*. Pág. 359.

2.3 MARCO GEOGRÁFICO

La historia de la Comisión Federal de Electricidad, inicia con las operaciones como división sureste el 8 de septiembre de 1954, con un grupo de 16 personas al mando del Ing. Francisco J, Carrión M., en las oficinas de la primera avenida norte y tercera calle oriente, de la Cd. De Tuxtla Gutiérrez Chiapas.

La división fue formada en sus inicios por los sistemas eléctricos ubicados en los estados de Oaxaca, Chiapas, Tabasco, Campeche y Quinta Roo, y está integrada por 99 agencias comerciales, 23 subagencias comerciales, 50 áreas de distribución, 10 zonas de distribución y una oficina divisional.

La plantilla laboral está integrada por 2995 colaboradores, de los cuales 2487 son sindicalizados, 508 no son sindicalizados.

Organizacionalmente, la división sureste se encuentra integrada de la siguiente forma y de la cual se destaca para este estudio la agencia Zanatepec, en la cual laboran 19 personas.

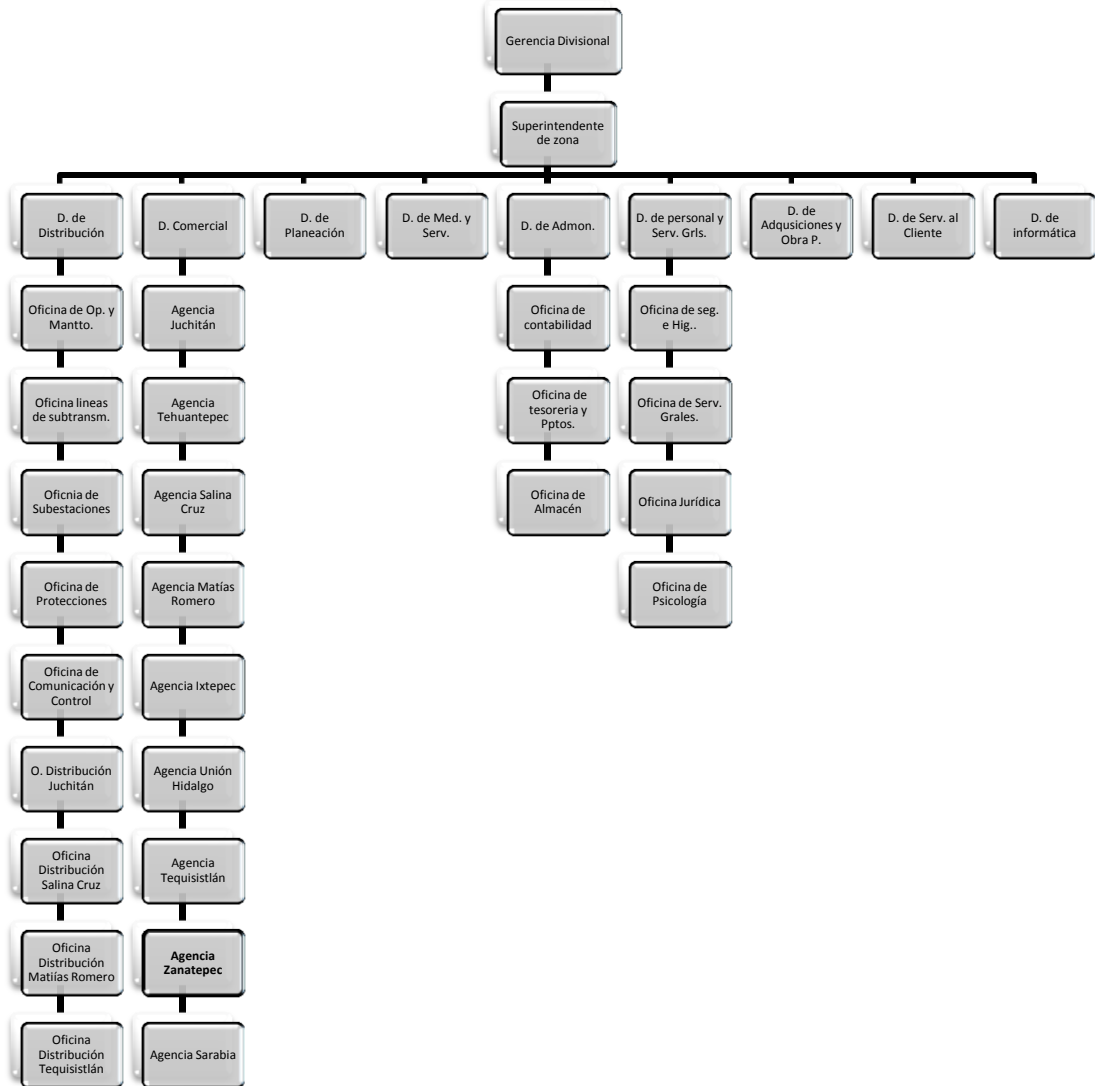


Diagrama 1. Organigrama de la CFE, división Sureste.

MISIÓN:

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes, garantizando el suministro de energía eléctrica y otros servicios, a través de una empresa competitiva comprometida con el desarrollo integral de sus colaboradores y respetando el medio ambiente.

VISIÓN:

Para el año 2011 nos consolidaremos como una empresa competitiva en el suministro de energía eléctrica y otros servicios para la satisfacción de nuestros clientes, integrada por colaboradores en constante desarrollo con sentido de pertenencia y resultados económicos sustentables.

ESTRATEGIA MADRE:

Transformar y mantener una organización enfocada al cliente, con equipos de trabajo agrupados en torno a un proceso que atienda de principio a fin cualquier tipo de servicio que sea solicitado, con criterios de micronegocio en constante desarrollo y con resultados económicos para garantizar su resultado.

OBJETIVOS A LARGO PLAZO:

En cuanto al equipo humano.

- 100 % primaria
- 100 % secundario
- 60 % preparatoria
- 30 % profesional
- 10 % posgrado

En cuanto al proceso:

87 % de actividades que agreguen valor
2 innovaciones por colaborador al año.

Clientes:

90 % de percepción al cliente
90 % de liderazgo.

VALORES DEL EQUIPO HUMANO:

Valores incuestionables: honestidad, responsabilidad, lealtad y respeto.

Valores deseables: trabajo en equipo, servicio, compromiso, protección del medio ambiente, tolerancia, humildad, perseverancia, educación, disciplina, seguridad y solidaridad.

PEFIL PARA EL EQUIPO HUMANO:

- Espíritu de servicio
- Creatividad e innovación
- Sentido de pertenencia
- Planeación
- Organización y dirección
- Fijación de metas
- Proactivo
- Cultura de seguridad
- Facultamiento
- Liderazgo
- Empatía
- Integridad
- Solución de problemas
- Retroalimentación constructiva
- Adaptación al cambio

III. MARCO METODOLÓGICO

3.1 TIPO DE ESTUDIO.

Este trabajo de investigación denominado “**Programa para manejar el estrés en trabajadores de la CFE, división sureste-Zanatepec Oax.**”, forma parte de los estudios **de campo**, ya que para la comprobación de la hipótesis planteada, se acudirá a información de primera mano y a su aplicación en la Comisión Federal de Electricidad, en la ciudad de Tehuantepec.

El estudio corresponde al tipo **correlacional**, el cual tiene como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, estas relaciones se pueden presentar en uno o más grupos; para este trabajo de investigación las variables a ser correlacionadas son el estrés en trabajadores de CFE y el manejo del mismo a través de técnicas de bioenergética y gestalt.

3.2 DISEÑO.

En razón de establecer la relación entre las dos variables, se utilizará un diseño experimental, ya que se manipulará la variable independiente mediante la utilización de diferentes técnicas de manejo de estrés, utilizando para ello un **diseño pretest-postest** de un solo grupo sobre el que se realizará una observación antes y otra después de la intervención.

La observación o medición previa (Y_1), se realizará a través de la aplicación de un cuestionario, para posteriormente aplicar el programa sugerido para el manejo del estrés (X), realizando en un tercer momento una nueva observación o medición (Y_2).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA.

Para la aplicación del Programa de manejo de estrés en trabajadores de la CFE, división sureste-Tehuantepec Oax. Se consideró al total de trabajadores pertenecientes a esta división, la cual está integrada por 19 personas, pertenecientes a las aéreas de: Departamento comercial, Departamento de distribución y Departamento de facturación y tesorería.

De los cuales 7 trabajadores pertenecen a área Comercial, 7 de distribución y 5 de facturación.

Las características de estos trabajadores son las siguientes:

- ❖ Lugar de población de identidad: Arriaga y Zanatepec
- ❖ Sexo: masculino
- ❖ Edad: de 21 y 44 años, con una media de 31.7 años.
- ❖ Puesto: linieros ayudantes, linieros LV ayudantes, linieros encargados, linieros LV, oficinistas recaudador, oficinistas facturistas, facturistas de guardia.
- ❖ Antigüedad: 1 – 26 años de antigüedad.

No se utilizó ningún criterio de inclusión o exclusión, en razón de que toda la población fue considerada para este taller.

3.4 INSTRUMENTOS.

Con el objetivo de conocer el nivel de vulnerabilidad al estrés por parte de los trabajadores, se aplicó Test de vulnerabilidad al estrés de L. H. MILLER y A. D. SMITH, cuyo objetivo es valorar el grado de vulnerabilidad al estrés, e identificar los aspectos vinculados con el estilo de vida del individuo.

El test, consta de un total de 20 ítems, cada uno de los cuales se responde de acuerdo con una escala de puntuación entre 1(casi siempre) y 5(nunca), según la frecuencia con que el sujeto realice cada una de las afirmaciones. Evalúa aspectos como Estilo de vida, apoyo social, exposición de sentimientos, valores y creencias, así como el bienestar físico y en general el nivel de vulnerabilidad ante el estrés; este último aspecto considerado para el presente estudio y cuya escala general es:

Más de 30 puntos: vulnerable

50-75 puntos: sumamente vulnerable

Arriba de 75 puntos: extremadamente vulnerable

Se aplicó un segundo instrumento, consistente en un cuestionario que serviría de base para seleccionar las actividades, tareas o dinámicas; dicha encuesta consta de 7 preguntas, en las que se indaga la forma en que los trabajadores afrontan los estresores laborales, tal como se plantea en las preguntas 1 a la 4, y si estos le han afectado en lo físico o emocional, cuestionado en las preguntas 5 y 6. Ambos instrumentos se pueden consultar en el anexo I-A y I-B.

3.5 PROCEDIMIENTO.

Con el propósito de aplicar el Programa para manejar el estrés en trabajadores de la CFE, división sureste-Zanatepec de Oaxaca, en el cual se proponen diferentes ejercicios y actividades con enfoque Gestalt y Bionérgico, se llevaron a cabo las actividades siguientes.

- Una vez que se delimitó el tema, se procedió a la integración de los marcos, teórico, geográfico y conceptual.
- Se solicitó permiso a las autoridades de CFE, división sureste-Zanatepec, para poder aplicar los instrumentos.
- Se realizó una plática con las autoridades, a fin de dar a conocer los objetivos de la investigación.
- Se aplicaron los dos instrumentos a los trabajadores seleccionados, una vez aplicados los criterios de inclusión y exclusión.
- Se analizaron los datos arrojados por los instrumentos aplicados.
- Se elaboraron gráficas del cuestionario de nivel de vulnerabilidad al estrés, que sirvan como pretest.
- Se eligieron las actividades y ejercicios que conjuntarían el programa. Ver anexo II.
- Como apoyo para los participantes se elaboró un manual. Se puede observar en el anexo III.
- Se aplicó el programa del día 2 de abril al 7 de mayo de 2011.
- Nuevamente se aplicó el cuestionario de nivel de vulnerabilidad, se analizó y elaboraron las gráficas, que servirían como postest.
- Se estableció la correlación entre ambos momentos de aplicación.
- Se realizó el análisis cualitativo y conclusión de los datos obtenidos.

IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

4.1 ANÁLISIS DEL CUESTIONARIO

Los datos obtenidos en relación al cuestionario aplicado a los 19 participantes, permitieron conocer la forma en que los trabajadores de CFE división sureste-Tehuantepec de Oaxaca enfrentan a los estresores que cotidianamente se presentan en su unidad de trabajo, datos que a su vez sirvieron de fundamento para la elección de las técnicas y ejercicios que integraron el programa de manejo de estrés; esta información se presenta a continuación.

Pregunta No. 1.- Cuando Ud. se siente estresado, ¿qué actividades realiza?

La respuesta ninguna, es decir, que los trabajadores no realizan algo para combatir el estrés, obtuvo un 89.4 %, que equivale a una frecuencia de 17 trabajadores; lo que indica la necesidad de capacitar en alguna técnica o ejercicio para tal efecto.

La otra opción considerada fue otra, presentada como ignorar las situaciones estresantes, que corresponde un 10.5 %, es decir, a dos personas; considerando las dos opciones, se puede observar que ante eventos amenazantes en el ámbito laboral, se tiende a ignorar o minimizarlos, posiblemente porque forma parte de la vida diaria y se percibe como algo con lo que hay que acostumbrarse a trabajar.

Pregunta No. 2.- En el trabajo, ¿de qué manera busca reducir el estrés?

De una manera más directa ésta pregunta, reflejó que existe una percepción por parte de los trabajadores acerca de la presencia de estrés en ellos y que se requiere de alguna herramienta para lidiar con él.

La opción trabajar más, obtuvo un 21.05 %, con frecuencia de 4 trabajadores, quienes han visto en la ocupación y no pensar en otras cosas como distractores la forma de no enfrentar al estrés, lo cual no lo resuelve, pero al menos garantiza la realización del trabajo mismo.

78.94 %, es decir, 15 personas, consideran que la mejor forma de reducir el estrés es hablando con otra persona, lo cual puede ser muy liberador, sobre todo si el otro o la otra persona están dispuestos y en condiciones emocionales para realizar por lo menos la escucha empática; considerando además que esta estrategia no se convierta en una queja constante, para quien habla y una actividad desgastante para quien escucha.

Pregunta No. 3.- A nivel físico, ¿qué ejercicios realiza para sentirse mejor ante el estrés?

En cuanto a contar con una técnica o estrategia que permita liberar el estrés y recuperar el bienestar, el 68.42 %, equivalente a 13 personas, contestaron en la opción otra, que dormir es la forma que han encontrado y utilizan para sentirse mejor a nivel físico, lo que posiblemente tenga un efecto temporal, pues al día o jornada siguiente se volverán a enfrentar a la misma situación, siendo el dormir un paliativo únicamente.

Dos personas, es decir, el 10.5 % refieren que gritar es una buena forma de liberar el estrés, logrando que el cuerpo se sienta mejor, sobre todo cuando este grito se realiza de manera adecuada, en el lugar correcto y sin afectar a otras personas.

Cuatro personas, consideran que no realizan ningún ejercicio, para sentirse mejor. En esta pregunta, aún cuando las personas manifiestan realizar alguna actividad o ejercicio, es importante capacitar al 68.42 % para que no utilice el dormir como un mecanismo de evasión.

Pregunta no. 4.- En el aspecto emocional, ¿realiza alguno de estos ejercicios?

Solo el 15.78 %, es decir, 3 personas, mencionaron en la opción otra, que realizan una especie de relajación, ya que cierran los ojos como una forma de no contactar con lo que acontece a su alrededor, lo cual puede servir como inicio de

ejercicios de bioenergética, si se aplicará de manera adecuada, o sea, utilizando la técnica.

El resto respondió, no realizar ejercicio alguno.

Pregunta No. 5.- ¿Se ha visto afectada su salud física y/o emocional a causa del estrés?

El 100 % contestó que sí ha visto afectada su salud tanto física como emocional, y aunque no se planteó la sintomatología, es importante mencionar que con uno solo indicador como la irritabilidad, fatiga o dolor de cabeza, es necesario ofrecer a los trabajadores una alternativa científica para esta situación, considerada incluso la enfermedad del siglo.

Pregunta No. 6.- ¿Ha disminuido su desempeño y/o productividad a causa del estrés?

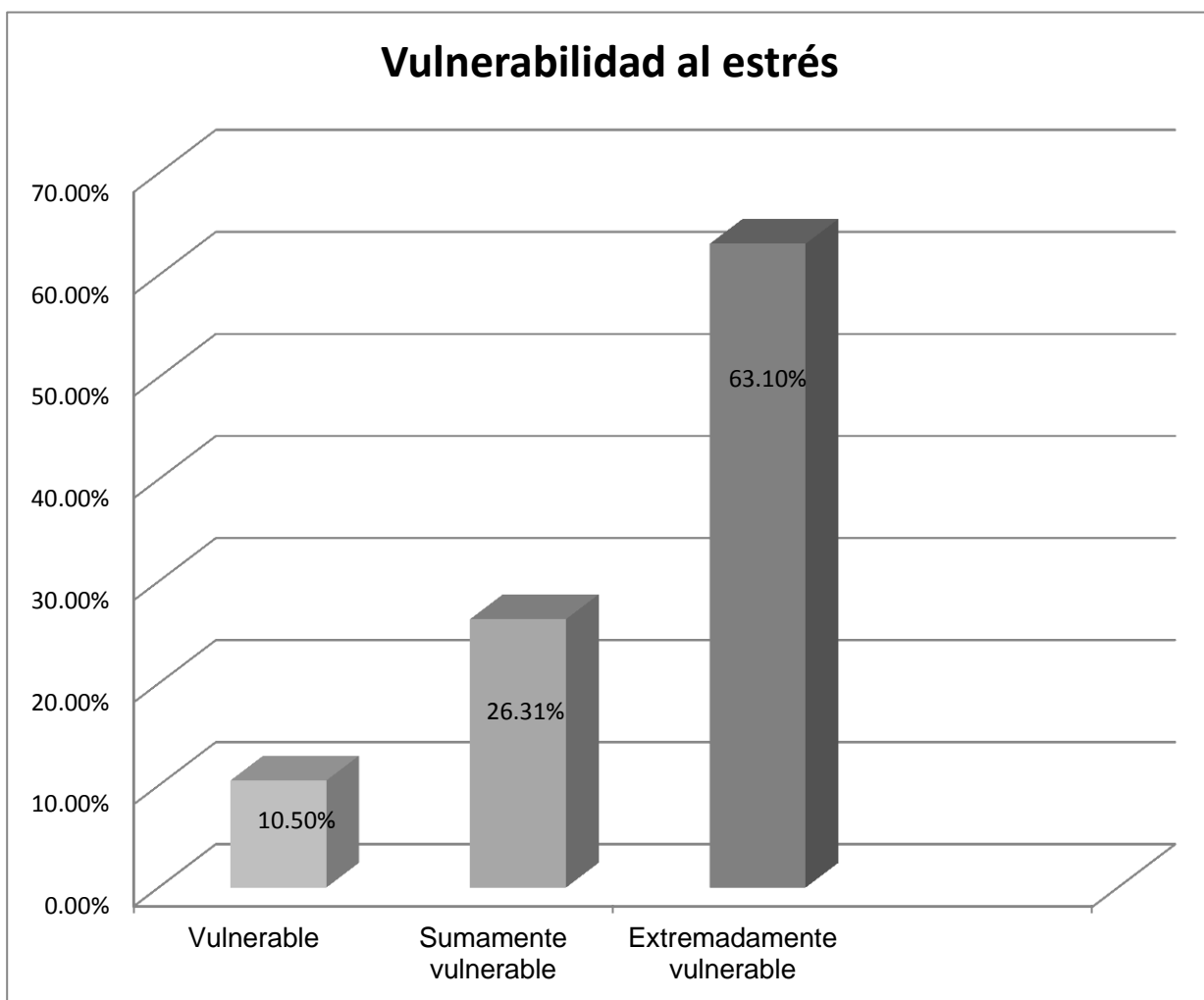
73.68 %, es decir, 14 trabajadores, reconocen que si ha disminuido su desempeño y/o productividad laboral a causa del estrés, lo que indica en primer lugar su honestidad y capacidad para darse cuenta de lo que está ocurriendo con ellos, situación que no es fácil de expresar, razón quizá por la que el porcentaje restante afirma que no ha disminuido; situación que también podría ser cierta si dentro de estos cinco trabajadores restantes se encuentran los que dicen que trabajan más como una forma de reducir el estrés.

Pregunta No. 7.- ¿Estaría dispuesto a participar en un programa-taller para aprender a afrontar el estrés?

El 100 % expresó su disposición a participar en el programa, esto en parte como respuesta a la política empresarial acerca de la capacitación, y en parte por lo novedoso que representa la propuesta.

4.2 ANÁLISIS DEL PRETEST DE VUNERABILIDAD AL ESTRÉS

El test de vulnerabilidad hacia el estrés, aplicado a los trabajadores de la CFE división sureste-Zanatepec de Oaxaca, mostró los siguientes resultados, presentados en la gráfica no. 1.



- 1) Nivel de vulnerabilidad al estrés, presentado por los trabajadores-muestra de CFE, obtenidos a través del pretest.

De donde se desprende que el 10.5 % es poco vulnerable a los estresores, lo cual indica que probablemente han desarrollado alguna estrategia para liberar el

estrés, o como lo mencionaron en el otro instrumento, estén utilizando algún mecanismo de defensa, como la racionalización al trabajar más, evadirse de su realidad al dormir o restándole importancia a lo que ocurre. Se trata por tanto de personas que aunque tienen una personalidad capaz de estresarse, como en todos los casos, cuentan con una resistencia física y emocional, que les provee de cierto grado de protección frente al estrés y sus consecuencias en la salud. La presencia de un factor protector puede fortalecer a las personas ante eventos displacenteros o potencialmente peligrosos; sin embargo, esta factor y capacidad de adaptarse tiende a disminuir con el tiempo.

26.3 % presenta un nivel sumamente vulnerable al estrés, lo que significa, que sus defensas ante las diferentes amenazas, ya sea en el ámbito familiar o laboral, están disminuidas y los esfuerzos por mantenerse funcional, ocasionan un desgaste, que empieza probablemente a manifestarse con algunos síntomas físicos o psicológicos, como el cansancio o malestar generalizado; luchando cotidianamente con los síntomas y con los estresores.

El 63.1 % de la misma muestra, presenta un puntaje de extremadamente vulnerable, lo que puede llevar a las personas a generar conductas desadaptativas y antisociales que repercutan directamente en su desempeño laboral, así como en sus relaciones familiares y desde luego su salud.

Los dos primeros niveles de vulnerabilidad muestran que un 36.8 % de los trabajadores se encuentra en una posición delicada con respecto a los estresores con los que viven cotidianamente, sobre todo los de nivel extremo, por lo que es primordial realizar actividades liberadores del estrés y contenedoras de las conductas que lesionan la salud física, emocional y laboral; de ello dependerá en gran parte que el 10.5 % que se encuentra poco vulnerable al estrés, no avancen de nivel en un cuestionario, sino en las conductas y emociones enfermizas.

4.3 DESARROLLO DEL PROGRAMA.

Una vez concluido el programa para manejar el estrés en trabajadores de la CFE, división sureste-Zanatepec, Oaxaca, el cual se llevó a cabo en seis sesiones sabatinas de seis horas cada una, y con un total de 36 horas, se obtuvieron los siguientes datos.

Se contó con la presencia de 19 trabajadores de los Departamentos comercial, de distribución y de facturación, y tesorería, así como la instructora para todas las sesiones, trabajando de manera eficiente sin que hubiera necesidad de apoyos externos, es decir, auxiliares para atender las necesidades de los participantes.

Primera sesión: 2 de abril del 2011. Se inicio el programa con la presentación de integrantes, objetivos y planteamiento de expectativas. Los participantes expusieron la necesidad de hablar acerca de sus problemas en el trabajo, de tener una forma de enfrentar lo que ellos llamaron las preocupaciones cotidianas y aprender algo nuevo que les sirva en su vida personal.

Se les entregó un manual de apoyo, hojas blancas y plumones, para iniciar el trabajo en forma individual con la técnica árbol del estrés, consistente en dibujar un árbol; se pidió que en las raíces escribieran las situaciones que le causan estrés, en el tronco la situación que fuera la más estresante de todas las que colocó en las raíces y en la copa del árbol poner las consecuencias que ha tenido a causa de ella. Posteriormente se hizo una reflexión sobre la importancia de la salud y equilibrio entre las diferentes áreas de la salud física, laboral y familiar.

A continuación se invitó a los participantes a realizar ejercicios de Bionérgica, como estiramiento en brazos y piernas, sin llevarlos al cansancio o presión se logró que experimentaran liberación de energía positiva, experimentando, según comentarios de los participantes un calor energético y sensación agradable en el cuerpo.

La otra actividad a realizar fue “el darse cuenta del mundo externo y sus placeres”, la cual consistió en dividir el grupo en dos equipos, el A y B, al primero se le pidió que saliera del salón para recibir instrucciones, al B se le cubrió los ojos con paliacates, posteriormente se conjuntaron y el equipo A, ofreció fruta picada a sus compañeros con ojos cubiertos; sin hablar se realizó esta actividad, estando siempre atentos a lo que indicara el compañero a través de sus gestos o señas. Se concluyó con esta primera parte, dando paso a la segunda parte, en la que ahora el equipo B, atendería a sus compañeros dando un masaje en pies, espalda o brazos, según lo permitiera y hasta donde aceptara el compañero. Se concluyó esta segunda parte y se procedió a realizar los comentarios y compartir sus experiencias; el objetivo de darse cuenta de que lo que necesitan y pueden dar y recibir se logró, con base a lo expuesto por los participantes al referir lo bien que se sintieron recibiendo caricias y cuidados, pero sobre todo que debían darse a sí mismos. Se dio por concluido el trabajo del día.

Segunda sesión: 9 de abril de 2011. Se inició el trabajo del día con ejercicios bionergéticos de arraigo y vibración, pidiendo a los participantes caminar descalzos, afirmándose diciendo su nombre y tocando el piso con fuerza, para luego terminar haciendo ejercicios de vibración corporal, enseñándoles como descargar emociones negativas y afirmarse como persona. No hubo resistencia con respecto a estos ejercicios y los comentarios fueron que eran chistosos y agradables.

Se pidió a continuación, se ejemplificará su área de trabajo y aplicará lo que recién habían aprendido, con objeto de empezar a trasladar el conocimiento a la vida laboral. Se pudo apreciar un poco de resistencia, en razón de que los ambientes de trabajo a veces son muy pequeños o cerrados, pero aún así, adaptaron el ejercicio.

El otro ejercicio que se realizó, fue una visualización a través de una fantasía dirigida, consistente en ponerse cómodos utilizando los cojines, cerrar los ojos y seguir las indicaciones del instructor, en relación a ver con los ojos del alma un lugar agradable, en este caso fue un bosque, en donde se les invitó a pasear,

relajarse, disfrutar y volver ahí cada vez que necesitan esa paz y equilibrio. Al término del ejercicio, se procedió a comentarios, los cuales fueron muy emotivos, ya que los participantes refirieron que se sintieron muy bien, como hacía tiempo no lo hacían, que a veces necesitan ese espacio de paz y que ahora saben que pueden cerrar sus ojos e ir a ese lugar, cada vez que lo necesiten, ya sea en el trabajo, en un autobús o en la casa. De esta manera se concluyó esta sesión.

Tercera sesión: 16 de abril de 2011. Esta sesión se inició con ejercicios de respiración y visualización, realizando lo siguiente: sentarse y ponerse cómodos, Inhalar en forma suave y profunda por la nariz, al mismo tiempo que se inhala se dan suaves golpecitos con la punta de los dedos en todo el tórax: el esternón, las costillas, los espacios intercostales, las clavículas, se retiene el aire la mayor cantidad de tiempo posible, al hacerlo se visualiza la energía vital en forma de luz, actuando en toda la estructura del pulmón y el sistema respiratorio. Se puede mantener esta respiración durante 15 minutos.

Se pidió a continuación aplicar este ejercicio en su área de trabajo, colocando una silla como único elemento; no hubo ninguna objeción y la réplica fue muy buena.

La última actividad consistió en elegir, es decir, en mostrar a los participantes que se pueden cambiar los actos habituales de la vida, optando por lo contrario; se pidió se pusieran cómodos y pensarán en una situación estresante, así como la forma en que reaccionaron y sintieron nuevamente en lo que experimentaron en ese momento, a continuación se les indicó cerrar los ojos y pensar de que otra manera pudieron haber reaccionado, elegir una de esas formas y visualizar los efectos. Se concluyó con los comentarios en relación a como se sintieron cuando ellos eligen y son responsables de las consecuencias; en general los comentarios fueron positivos, expresando que se sentían muy bien a nivel físico y emocional, a lo largo de toda la sesión.

Cuarta sesión: 23 de abril de 2011. Se dio la bienvenida a los participante, preguntando su sentir y si estaban de acuerdo con la forma en que se estaba

llevando a cabo el programa; no hubo cambio alguno, con lo que se procedió a iniciar los trabajos del día con la técnica de la máscara, la cual se dividió en dos fases, la primera en forma individual consistió en construir una máscara con los materiales que les fueron entregados, se dio el tiempo necesario para ello, respetando tiempos y espacios, al finalizar se realizó una plenaria en donde cada participante exhibió su máscara y lo que significa en su vida diaria. Con este ejercicio se buscó que los participantes se percataran de la importancia de quitarse las mascararas una vez que se sientan fuertes y tengan algún otro recurso para afrontar las amenazas de la vida laboral y cotidiana.

Se trabajo con respeto, existiendo solo dos intervenciones en las que se preguntó a los compañeros porque no se quitaban la máscara y que impedía hacerlo. Con una profunda respiración se dio por terminada esta sesión.

Quinta sesión: 30 de abril de 2011. Se inicio con ejercicios de calentamiento y estiramiento, como el arco, la mesa y trote, movilizandoo su energía y activándose para un día de trabajo. A continuación se presentó un caso utilizando para ello el cañón, en donde se muestra la forma en que una persona reacciona ante un accidente, después de un día de trabajo muy difícil, apoyándose en el manual para el participante se realizó esta actividad en equipo.

Para concluir la sesión, se les solicitó que en forma individual se aplicará una de las técnicas o ejercicios aprendidos, en un caso particular, con objeto de apreciar sus beneficios y el aprendizaje adquirido. Hubo comentarios positivos acerca de cómo estaban reaccionando ante las situaciones estresantes, utilizando para ello ejercicios de respiración antes de dar cualquier respuesta y visualización de que sería lo peor que pudiera pasar y valorar lo que en ese momento se tenía, como la vida o los seres queridos.

Sexta sesión: 7 de mayo de 2011. Se inicio como otros días con ejercicios de estiramiento, calentamiento, descarga y unos nuevos que los mismos participantes sugirieron. En esta última sesión se busca reflexionar sobre su salud y estabilidad, por lo que se entregaron copias acerca de investigaciones realizadas

por universidades acerca de los efectos del estrés en la salud, utilizando la técnica tiempo de calidad, calidad de vida, llevándolos a una reflexión y compromiso consigo mismos; destacándose comentarios acerca de cuidar su salud, hacer ejercicio, comer mejor, hablar de lo que les molesta o preocupa y aplicar los ejercicios aprendidos.

Se realizó la segunda aplicación del cuestionario de vulnerabilidad ante el estrés, para finalmente hacer el cierre de la sesión y el programa, recibiendo agradecimientos y buenos deseos para todos. Constituyendo una experiencia agradable para los participantes y la instructora.

4.4 ANALISIS DEL POSTEST DE VUNERABILIDAD AL ESTRÉS

En su segunda aplicación, el cuestionario de vulnerabilidad ante el estrés mostro los siguientes resultados en relación a los trabajadores de la CFE división sureste-Zanatepec de Oaxaca.

Se presentó un descenso en el grupo de personas con un nivel de poca vulnerabilidad ante el estrés, es decir, de las dos personas que tuvieron este puntaje en la primera aplicación se redujo a una, lo que llevó este caso al grupo de mayor resistencia o menor vulnerabilidad; entendiendo aquí la resistencia como la capacidad para el afrontamiento de las situaciones estresantes; el porcentaje de 10.5 % bajó a un 5.2 %.

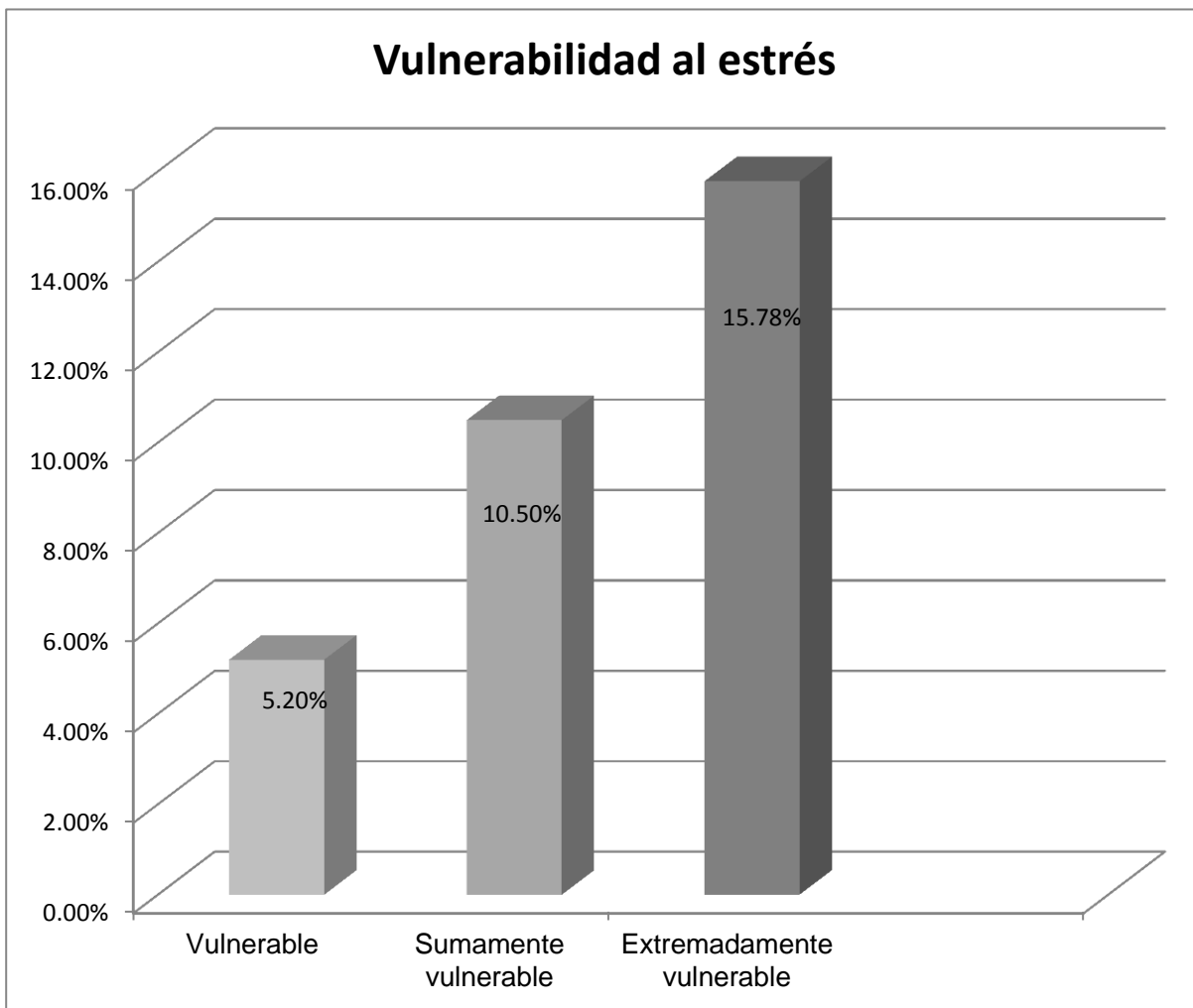
Como se explicó en el pretest este grupo de personas tienen resistencia en lo físico y emocional, que los protege ante eventos displacenteros o riesgosos, incrementada ahora con los ejercicios de Bioenergética y Gestalt, que en lugar de disminuir con el tiempo, se ve potencializada a favor del equilibrio y salud.

El 26.3%, que presentó un nivel sumamente vulnerable disminuyó a 10.5 %, es decir, de 5 personas que presentaban este nivel en la primera aplicación, para la segunda fueron 2, lo que indica un incremento en la capacidad para responder a las situaciones estresantes de manera más adecuada con las herramientas adquiridas.

El otro cambio importante fue en el grupo extremadamente vulnerable, que de un porcentaje de 63.10 % disminuyó a 15.78 %, al presentar 9 personas de las 12 iniciales un puntaje menor, lo que las coloca en el rango de sumamente vulnerables, disminuyendo con ello el riesgo que tienen ante los diferentes estresores del ambiente laboral.

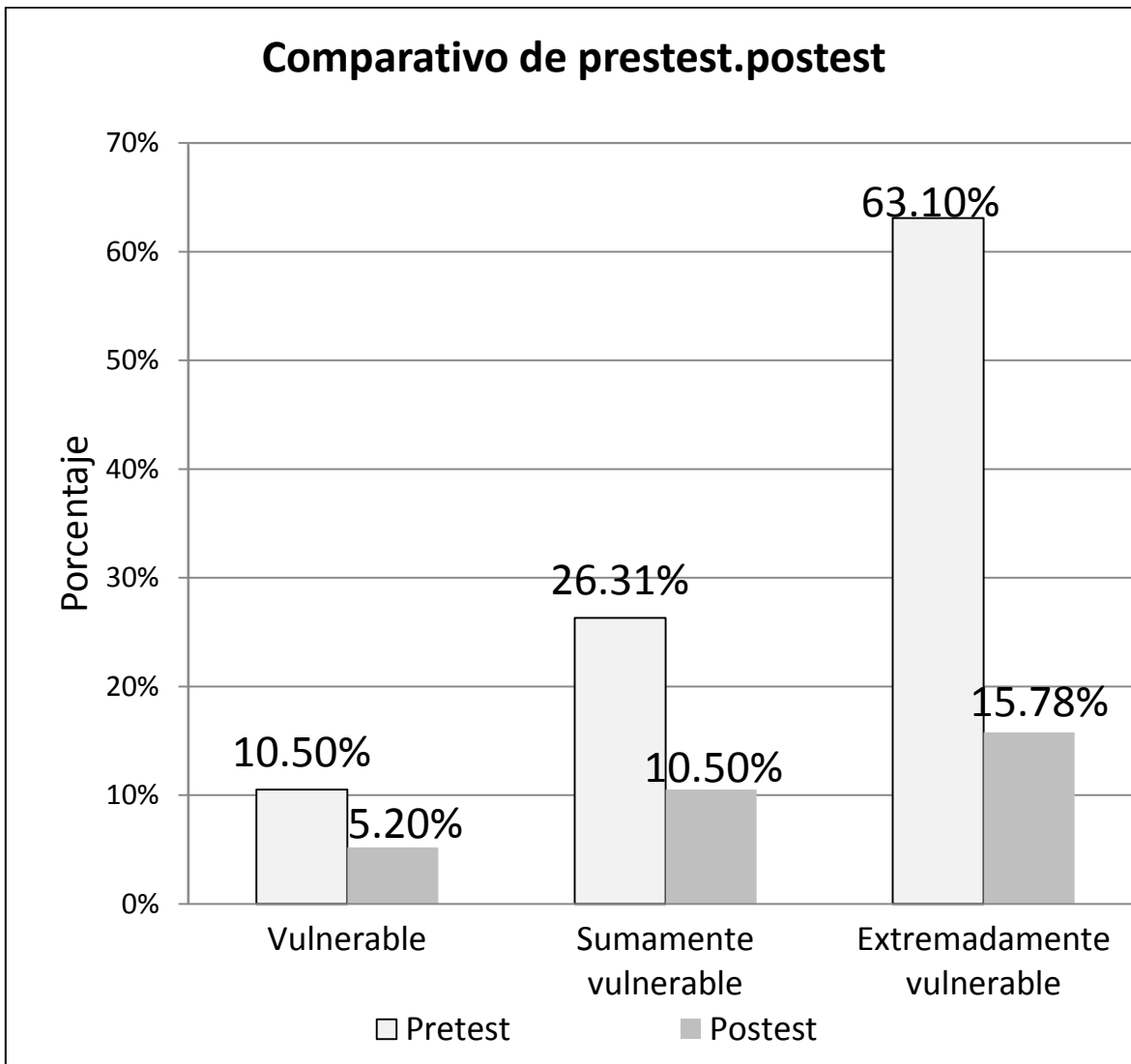
Como se explicó en el pretest este grupo de personas tienen resistencia en lo físico y emocional, que los protege ante eventos displacenteros o riesgosos, incrementada ahora con los ejercicios de Bioenergética y Gestalt, que en lugar de disminuir con el tiempo, se ve potencializada a favor del equilibrio y salud.

En la siguiente gráfica se presentan los resultados del posttest.



2) Nivel de vulnerabilidad al estrés, presentado por los trabajadores-muestra de CFE, obtenidos a través del posttest.

En la siguiente gráfica se presentan los datos comparativamente, pudiendo apreciarse los cambios mencionados.



3) Datos obtenidos en los dos momentos de aplicación del cuestionario de vulnerabilidad a trabajadores de la CFE división sureste-Zanatepec de Oaxaca.

Con respecto a los cambios presentados por participante, el siguiente gráfico muestra los 19 casos, y los puntajes obtenidos en el pretest y posttest, a partir de los baremos del cuestionario de vulnerabilidad que son los siguientes:

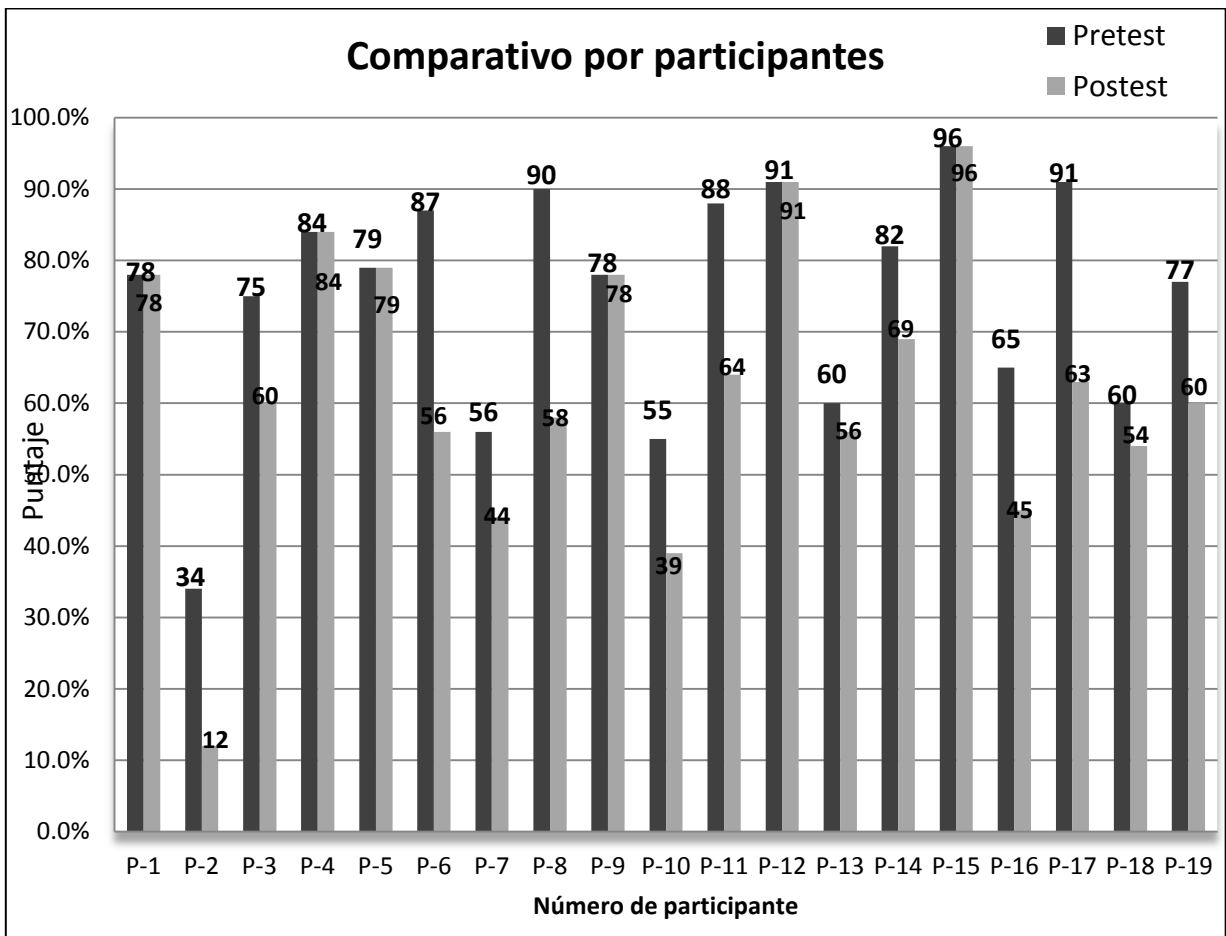
Más de 30 puntos: vulnerable

50-75 puntos: sumamente vulnerable

Arriba de 75 puntos: extremadamente vulnerable

Se puede apreciar que solo hubo 6 casos que permanecieron igual, es decir permanecieron en el nivel de puntaje obtenido en el pretest y que corresponde al nivel extremadamente vulnerable, lo que indica una resistencia alta para aceptar cambios como los buscados en este taller, así como el efecto intenso de los estresores en la persona. Estos casos deben ser atendidos utilizando alguna otra técnica, incluso personalizada, que contribuya al darse cuenta, establecer contacto y emprender cambios para mejorar su salud física, emocional y laboral-

Los trece participantes restantes, modificaron su puntaje, fluctuando de extremadamente vulnerables a sumamente vulnerable y a vulnerables; sobresale el caso del participante dos que se encontraba en el nivel vulnerable con un puntaje de 34 y descendió a 12 lo que lo ubica en mejores condiciones para afrontar el estrés, tal como se muestra en la siguiente tabla.



4) Datos obtenidos por cada participante en las dos aplicaciones del cuestionario de vulnerabilidad ante el estrés a trabajadores de la CFE división sureste-Zanatepec de Oaxaca.

Cuantitativamente, los cambios obtenidos a partir de la aplicación del programa, es decir el tratamiento (X), se pueden medir a través del índice de relativos que establece la fluctuación entre dos cantidades en un periodo de comparación y un periodo base, como se muestra en la siguiente tabla.

No. De PARTICIPANTE	PUNTAJE PRETEST (q ₀)	PUNTAJE POSTEST (q ₁)	$\frac{q_1}{q_0}$
1	78	78	1
2	34	12	0.35294118
3	75	60	0.8
4	84	84	1
5	79	79	1
6	87	56	0.64367816
7	56	44	0.78571429
8	90	58	0.64444444
9	78	78	1
10	55	39	0.70909091
11	88	64	0.72727273
12	91	91	1
13	60	56	0.93333333
14	82	69	0.84146341
15	96	96	1
16	65	45	0.69230769

17	91	63	0.69230769
18	60	54	0.9
19	77	60	0.77922078
Σ	1426	1186	15.5017746

Cuadro 3. Datos de los 19 participantes para su análisis.

Aplicando la fórmula: $J = \frac{\sum \frac{q_1}{q_0}}{N} (100) = 81.57$

Lo que indica que hubo un incremento del 81.57 % en la puntuación con respecto al pretest.

CONCLUSIÓN

CONCLUSIÓN

La presente investigación partió de la premisa de integrar un programa que permitiera desarrollar en trabajadores CFE división sureste-Zanatepec de Oaxaca, un recurso o herramienta para afrontar el estrés en el ámbito laboral, como una necesidad de desarrollo humano a través de la capacitación y como una forma de aplicar algunos de los ejercicios y técnicas de la Bioenergética y Gestalt; hecho que se logró al poder no solo integrar el programa, el cual, debe ser dicho puede ser aplicado a otros contextos, ya sean laborales, educativos o terapéuticos, sino también en su aplicación, lo que constituyó una verdadera experiencia de contacto humano, tanto para los participantes como para la instructora.

Se pudo comprobar que la implementación y aplicación de los ejercicios propició en los participantes respuestas físicas y emocionales positivas ante las situaciones estresantes, tal como lo refieren en sus comentarios y como se puede observar en las gráficas comparativas del pretest y postest, de los 19 participantes, ya que 13 de ellos, es decir el 68.42 % obtuvieron cambios cuantitativos, tal como lo muestran sus puntajes en la segunda medición; pero más allá de los números, la experiencia de grupo y el aprendizaje deben ser apreciados cualitativamente y desde la vivencia de cada persona.

Como en todo proceso siempre hay resistencia y en este caso, 6 personas mantuvieron el mismo puntaje en ambas aplicaciones, lo que no significa un fracaso o ineficiencia de las técnicas empleadas, pero si una realidad al considerar la posibilidad de utilizar otros enfoques didácticos y terapéuticos; ya sea elaborando nuevos programas de manejo del estrés o dando continuidad a este, que su mérito tiene al haber podido mantener a estos seis trabajadores durante las sesiones, como aprendices.

A partir de esta experiencia los trabajadores de la CFE división sureste-Zanatepec de Oaxaca, cuentan con herramientas prácticas y sencillas para afrontar el estrés, desde su área de trabajo; su aplicación no implica más que el

deseo de sentirse mejor física y emocionalmente, teniendo que utilizar únicamente la respiración profunda acompañada a veces de visualizaciones, los ejercicios de estiramiento o de arraigo que propone la Bioenergética, o el contactar con su cuerpo y reproducir alguna fantasía, que en su momento fue dirigida por la instructora, sin olvidar que pueden darse a ellos mismos un momento de paz y placer a través de un masaje o degustación de algún alimento agradable, que además incrementa su energía.

Es un hecho que cuando una persona se siente a gusto con las sensaciones de su cuerpo y con sus emociones, porque son placenteras, estará también a gusto con lo que hace en el ámbito laboral o familiar, porque existe una congruencia en diferentes áreas de su vida, lo que sin duda la hará ser más productivo, social y sano.

Es importante mencionar que todo ser humano que no canaliza adecuadamente sus preocupaciones, ansiedades o malestares, tenderá a guardarlos en alguna parte de su cuerpo, generando con ello síntomas o enfermedades, como las ya conocidas por la presencia del estrés como cansancio, fatiga, irritabilidad, somnolencia, agresividad o dolores en algún miembro de cuerpo como espalda o cabeza, lo que sin duda alguna le resta fuerza y energía para realizar cualquier actividad, por recreativa o agradable que esta sea.

No se debe olvidar que el recurso humano es y será siempre el más importante de toda empresa y que de su salud física, emocional y laboral dependerán muchos procesos, como planeación, ejecución, control o mantenimiento, por lo que potencializando a este recurso o factor, se puede asegurar que las ya mencionadas fases se realicen en tiempo y forma, más aún se realicen con ánimo, energía y gusto.

Se pudo comprobar la hipótesis por que se genero un nuevo recurso en los trabajadores, al tiempo que se comprobó que la psicología como ciencia tiene un

campo amplio en el área laboral y en todos aquellos espacios donde haya seres humanos que requieran de apoyo y enseñanza.

SUGERENCIAS

SUGERENCIAS DIDÁCTICAS

Considerando que la capacitación es una obligación patronal y un medio para lograr el desarrollo de los trabajadores, con un enfoque integral se plantea lo siguiente:

- Dar continuidad al presente programa, incluyendo a otros trabajadores de diferentes áreas de la zona sureste de Oaxaca.
- Enriquecer esta propuesta con otros enfoques didácticos y terapéuticos, contando para ello con logoterapia y terapia integrativa.
- La conformación de equipos interdisciplinarios dentro de la empresa, ya sean profesionales o pasantes con conocimientos y ganas de aplicar lo aprendido en la universidad.
- Atender los casos de trabajadores que se encuentren renuentes en participar, canalizándolos con especialistas del área de la salud emocional.
- Atender a aquellos trabajadores que estén manifestando efectos graves en su salud física a causa del estrés, canalizándolos a especialistas de la medicina laboral.
- Buscar y/o implementar redes de apoyo para el manejo de estrés.
- Mejorar el clima laboral en general, a fin de que los trabajadores se sientan en un ambiente más relajado, seguro y con expectativas de desarrollo.
- Mantener una mentalidad abierta a todas las alternativas que ofrecen las ciencias de la conducta, de la salud y las alternativas, por tanto.
- Considerar la incorporación de clases o entretornos para realizar tai chi, yoga, relajación o psicoterapia.

BIBLIOGRAFÍA

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilar-Morales, J. E. (2010). Elaboración de programas de capacitación. México. Asociación Oaxaqueña de Psicología A.C.
- Arroba, T., & James, K. (1990). Cómo manejar la presión en el trabajo: Guía para la supervivencia. México. McGraw Hill.
- Cano, V. A. I. (2002). La ansiedad. Claves para vencerla. España. Arguval
- Davidoff, L. L. (1984): Introducción a la Psicología. México, Mc Graw-Hill
- DiCaprio, N. S. (1985). Teorías de la Personalidad. México. Interamericana.
- Everly, G.S. (1989). A Clinical Guide to the Treatment of the Human Stress Response. Nueva York: Plenum Press.
- OIT. Organización Internacional del Trabajo. (2001). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. 3° ed.
- Frankl, V. (1995). La psicoterapia al alcance de todos. 6ª ed. Barcelona, España. Herder.
- Gawain, S. (1984). Visualización creativa. España. Acervo.
- Hay, L. (1993). Usted puede sanar su vida. España. Urano.
- Hernández, S. R. Fernández, C. C. Baptista, L. P. (1995). Metodología de la investigación. México. Mc Graw-Hill.
- Ivancevich, J. M. Matteson, M. T. (1992) Estrés y trabajo, una perspectiva gerencial. México. Trillas.
- Jaspers, K. (1967) Psicología de las concepciones del mundo. España. Gredos.

Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal and Coping. New York: Springer Publishing Company. (Traducción española *Estrés y procesos cognitivos*, 1986, España. Martínez Roca.

Lowen, A. (1982). Bioenergética. México. Ed. Diana.

Marulanda, R. I. C.(2007). Estrés laboral enemigo silencioso de la salud mental y la satisfacción con la vida, Colombia. Ediciones Uniandes.

Perrez, M. y Reicherts, M. (1992). Stress, afrontamiento y salud, Seattle: Hogrefe & Huber publishers. Pag. 19

Peiró, J.M. (1999): Desencadenantes del estrés Laboral. Madrid. Pirámide

Salama, P. H., Villareal, B. R. (1992). El enfoque gestalt, una psicoterapia humanista. México. Manual Moderno.

Spiegel, M. R. (1977). Teorías y problemas de estadística. Cuba. Pueblo y Educación,

Stevens, J. (1988). El darse cuenta. Chile. Cuatro vientos.

Tena, S. E. Turnbull, P. B. (1996). Manual de investigación experimental, Elaboración de tesis. México. Plaza y Valdés.

Tudón, J. E. La medicina del trabajo y la "salud ocupacional", en revista latinoamericana de salud en el trabajo, año 2004. No. 2,

ANEXOS

ANEXO I-A.

TEST DE VULNERABILIDAD AL ESTRÉS
L. H.MILLER y A. D. SMITH

SEXO: _____ EDAD: _____
PUESTO: _____

INSTRUCCIONES: CALIFIQUE CADA INCISO CON LAS SIGUIENTES
PUNTUACIONES:

1. CASI SIEMPRE,
2. MUCHAS VECES,
3. ALGUNAS VECES,
4. POCAS VECES
5. CASI NUNCA;

SEGÚN LA FRECUENCIA CON QUE UD REALICE CADA UNA DE ESTAS
AFIRMACIONES.

____ 1. Hago por lo menos una comida caliente y balanceada al día.

____ 2. Por lo menos cuatro noches a la semana duermo de 7 a 8
horas.

____ 3. Doy y recibo afecto regularmente.

____ 4. En 50 millas a la redonda, poseo por lo menos un familiar en el que
puedo confiar.

____ 5. Por lo menos dos veces a la semana hago ejercicios hasta
sudar.

____ 6. Fumo menos de media cajetilla de cigarros al día.

____ 7. Tomo menos de 5 tragos (de bebida alcohólica) a la semana.

____ 8. Tengo el peso apropiado para mi estatura.

____ 9. Mis ingresos satisfacen mis gastos fundamentales.

____ 10. Mis creencias me hacen fuerte.

____ 11. Asisto regularmente a actividades sociales o del club.

____ 12. Tengo una red de amigos y conocidos.

____13. Tengo uno o más amigos a quienes puedo confiarles mis problemas personales.

____14. Tengo buena salud (es decir, mi vista, oído, dentadura, etc. Está en buenas condiciones).

____15. Soy capaz de hablar abiertamente sobre mis sentimientos cuando me siento irritado o preocupado.

____16. Converso regularmente sobre problemas domésticos (es decir, sobre tareas del hogar, dinero, problemas de la vida cotidiana) con las personas que conviven conmigo.

____17. Por lo menos una vez a la semana hago algo para divertirme.

____18. Soy capaz de organizar racionalmente mí tiempo.

____19. Tomo menos de tres tazas de café (o de té o refresco de cola) al día.

____20. Durante el día me dedico a mí mismo un rato de tranquilidad.

____ Total.



ANEXO I.B

CUESTIONARIO

Universidad de sotavento A.C.
INCORPORADA A LA UNAM



La presente encuesta tiene como finalidad, recabar información acerca de la forma en que Ud. se enfrenta al estrés dentro de la empresa, se le pide responda con sinceridad, asegurándole que dicha información será confidencial.

Edad: _____

Sexo: _____

Instrucciones: Marque la opción que corresponda a su conducta cotidiana.

1.- Cuando Ud. se siente estresado, ¿qué actividades realiza?

- a) Caminar b) Bailar c) Ejercicio d) Otra e) Ninguna

2.- En el trabajo, ¿de qué manera busca reducir el estrés?

- a) Trabajando más b) Hablando con alguien c) Encerrándose en sí mismo
d) Otra: _____ e) Ninguna

3.- A nivel físico, ¿qué ejercicios realiza para sentirse mejor ante el estrés?

- a) Descargar la energía b) Respirar c) Gritar d) Ninguna e) Otra: _____

4.- En el aspecto emocional, ¿realiza alguno de estos ejercicios?

- a) Meditación b) Yoga c) Oración d) Ninguna e) Otra: _____

5.- ¿Se ha visto afectada su salud física y/o emocional a causa del estrés?

- a) Si b) No c) Solo alguna de ellas

6.- ¿Ha disminuido su desempeño y/o productividad a causa del estrés?

- a) Si b) No

7.- ¿Estaría dispuesto a participar en un programa-taller para aprender a afrontar el estrés?

a) Si

b) No

ANEXO II

PRESENTACIÓN DEL PROGRAMA

IDENTIFICACIÓN

Denominación del taller:

PROGRAMA PARA MANEJAR EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA CFE, DIVISIÓN SURESTE-ZANATEPEC OAX.

Síntesis descriptiva:

El presente programa de enfoque bioenergético y gestalt en el que se incluyen técnicas y dinámicas, busca desarrollar en los trabajadores de la CFE, división sureste-Zanatepec del estado de Oaxaca, estrategias y formas de afrontamiento ante el estrés que se ocasiona el área de trabajo, contribuyendo en primer lugar a la capacitación y en segundo a los beneficios que trae consigo el contar con herramientas que permiten tener bienestar físico, emocional y laboral.

A través de las diferentes las actividades que se proponen en este taller los participantes podrán practicar e instruirse en afrontar el estrés, pudiendo utilizar lo aprendido cada vez que exista una situación estresante o de riesgo potencial.

Elaborado y responsabilidad de:

GRISELDA GERONIMO PEREZ

Fecha: Abril, 2011.

INTRODUCCIÓN:

La ley contempla a la capacitación como una obligación por parte de los patrones, en tanto que la psicología, administración y otras ciencias la consideran como una herramienta para potencializar el desarrollo humano de los trabajadores, por tanto, actualmente se busca aprovechar lo que la ciencia y sus profesionales ofrecen en esta materia.

La globalización, competencia y movilidad constante de sistemas y procesos está llevando a un cambio también vertiginoso en los trabajadores, de tal forma que quienes desean estar a la vanguardia en cuanto a preparación se refiere saben que la única forma de lograrlo es a través del estudio, estando facultados en lo que al trabajo en sí se refiere, ya que domina procesos, estrategias o métodos.

Sin embargo, en esta búsqueda de excelencia laboral, se generan a la par trastornos o enfermedades de trabajo directa o indirectamente, que las personas no identifican en un principio y en otras consideran que forman parte del trabajo mismo; una de estas consecuencias es el estrés y los costos que trae consigo en cuanto a productividad y desempeño laboral. Ante esto se hace urgente formar grupos de desarrollo y crecimiento con una visión más integral, a través de la implementación de programas o actividades que desarrollen al recurso humano.

El enfoque holístico, es decir integral con la que hoy se trabaja en beneficio de los trabajadores, involucra cada vez más el manejo de las ciencias de la conducta, beneficiando con ello cada vez más grupos poblacionales, pues aunque este programa, está dirigido a los trabajadores, también sus familiares y amigos serán partícipes de las bondades de este programa.

OBJETIVOS:

General:

Desarrollar en los trabajadores de la CFE, división sureste-Zanatepec del estado de Oaxaca, herramientas de afrontamiento a partir de una serie de actividades y ejercicios de Bionergetica y gestalt,

Específicos:

- Contribuir al desarrollo humano de los trabajadores, desde una perspectiva más humana.
- Propiciar un espacio de seguridad y confianza en el que los trabajadores puedan expresar sus preocupaciones, sentimientos o temores generados por el estrés.
- Evidenciar la efectividad del programa a fin de hacer posible su transferencia a otros sujetos y contextos.

Metas:

Hacer operativo el taller, en lapso de 6 sábados a partir de día 2 de abril al 7 de mayo de 2011.

Metodología

Para llevar a cabo el objetivo principal del programa para manejar el estrés en trabajadores de la CFE, división sureste-Zanatepec, Oax., se proponen las siguientes actividades.

Fase 1:

Detectar las necesidades de afrontamiento en los trabajadores de la CFE, aplicando para ello dos cuestionarios, el de nivel de vulnerabilidad y el de afrontamiento.

Se integrará el programa con las actividades y ejercicios propios para el afrontamiento y con base en el enfoque humanista.

Fase 2:

Aplicar de manera operativo el programa con el grupo seleccionado. En los tiempos y espacios destinados para tal efecto.

Fase 3:

Al término del taller se realizará nuevamente la aplicación del cuestionario de nivel de vulnerabilidad, a fin de corroborar los cambios generados en los trabajadores que formaron parte activa del programa.

Lugar de trabajo:

Se cuenta con un área dentro de las instalaciones de la CFE, en la calle: Nicolás bravo esquina 5 de febrero de Santo Domingo Zanatepec, Oaxaca (Istmo de Tehuantepec), adaptada con todos los recursos didácticos indispensables.

Programa de trabajo: está integrado de la siguiente forma.

PROGRAMA DE ACTIVIDADES PARA MANEJAR EL ESTRÉS EN TRABAJADORES DE LA CFE, DIVISIÓN SURESTE-TEHUANTEPEC OAX.				
FECHA	TÉCNICA DIDÁCTICA	OBJETIVO ESPECIFICO	AUXILIAR DIDÁCTICO	TIEMPO
2 de abril	Presentación y Plantear expectativas. El árbol del estrés	Establecer relación, romper hielo, integrarse.	Reproductor de CD, discos con música instrumental. Hojas de rotafolio, plumones	2 hrs.
	Ejercicios de bioenergética, estiramiento.	Movilizar la energía, estirar músculos y empezar a desestresarse.	Alfombra, música y espacio despejado	1 hr. Entre instrucción y comentarios
	El darse cuenta del mundo externo y sus placeres	Contactar con el mundo externo a través de actividades agradables, ofrecidas por otras personas. Relajarse y darse cuenta de lo que necesitan y pueden pedir y/o dar.	Reproductor de CD, discos, fruta picada, tenedores, platos, servilletas y paliacates. El segundo equipo ofrece masaje. Se invierte la participación de	2 hrs. Se forman dos equipos.

			dar y recibir.	
	Cierre	Comentar y compartir su experiencia.	Cojines o sillas cómodas.	1 hr.
9 de abril	Ejercicios de Bioenergética, arraigo y vibración.	Movilizar energía liberando el estrés, a través del movimiento del cuerpo.	Alfombra y espacio despejado	1.5 hrs. Incluye la bienvenida
	Aplicación de ejercicio en el área de trabajo	Adaptar la experiencia en su área de trabajo en particular	Espacio adaptado para tal efecto. Sillas, mesa, escalera, etc.	2 hrs.
	Visualización	Establecer un contacto íntimo y relajante a través de fantasía dirigida.	Cojines o sillas, música, varas de incienso	1 hr.
	Cierre	Comentar y compartir su experiencia.	Cojines o sillas cómodas.	1.5 hrs.
16 de abril	Ejercicios de respiración y visualización	Movilizar energía liberando el estrés, a través del movimiento del	Alfombra y espacio despejado	2 hrs. Incluye la bienvenida

		cuerpo.		
	Aplicación de ejercicio en el área de trabajo	Adaptar la experiencia en su área de trabajo en particular	Espacio adaptado para tal efecto.	2 hrs.
	Eligiendo.	Cambiar actos habituales de su vida, tomando la decisión de optar por lo contrario.	Alfombra, cojines, almohadas	2 hrs. Incluye el cierre.
23 de abril	Bienvenida	Recordar el objetivo del programa, replantear expectativas, es caso necesario.	Sillas, cojines, música.	30 min.
	Mascaras sociales y sus consecuencias. Como me siento.	Identificar la máscara que utilizan dentro del trabajo y los efectos en el aspecto físico y emocional.	Cartulina, tijeras, lápices de color, pegamento, hojas de colores diferentes y estambre.	4 hrs.

	Cierre	Exposición de mascararas, verbalización de los efectos y cometarios.	Espacio amplio, cojines y música.	1.5 hrs.
30 de abril	Ejercicios de calentamiento y estiramiento	Movilizar energía liberando el estrés, a través del movimiento del cuerpo.	Alfombra y espacio despejado	1 hr. Incluye la bienvenida
	Vivencia de un hecho. (Presentación de un caso real).	Identificar etapas de estrés: alarma, resistencia y agotamiento. Trabajo en equipo. exposición	Cañón, diapositivas en power point, mesa, sillas.	3 hrs.
	Aplicación de las técnicas aprendidas ante el hecho.	En forma individual aplicar la técnica aprendida.	Espacio adaptado para tal efecto. Sillas, mesa, escalera, etc.	2 hrs. Cierre.
7 de mayo	Ejercicios bionergéticos	Estiramiento, calentamiento y liberación de energía.	Espacio despejado, música.	1 hr. Incluye la bienvenida

	Reflexión tiempo de calidad, calidad de vida.	Darse cuenta de los efectos en la salud y las decisiones que llevan a ello.	Copias de investigación sobre enfermedades derivadas del estrés.	2 hrs.
	Aplicación del postest Cierre.	Completar el diseño de investigación. Concluir la aplicación del programa.	Copias del cuestionario. Música y varas de incienso. Comentarios, agradecimientos y despedida.	3 hrs.

ANEXO III

MANUAL DEL PARTICIPANTE

ESTRÉS EN TRABAJADORES



INTRODUCCIÓN

La ley contempla a la capacitación como una obligación por parte de los patrones, en tanto que la psicología, administración y otras ciencias la consideran como una herramienta para potencializar el desarrollo humano de los trabajadores, por tanto, actualmente se busca aprovechar lo que la ciencia y sus profesionales ofrecen en esta materia.

La globalización, competencia y movilidad constante de sistemas y procesos está llevando a un cambio también vertiginoso en los trabajadores, generando a la par trastornos o enfermedades de trabajo directa o indirectamente, que las personas no identifican en un principio y en otras consideran que forman parte del trabajo mismo; una de estas consecuencias es el estrés y los costos que trae consigo en cuanto a productividad y desempeño laboral.

Una de las empresas comprometidas con estos cambios en el campo de la tecnología y desarrollo humano, es sin duda la CFE, Comisión Federal de Electricidad, quien desde hace tiempo inicio la formación de grupos de desarrollo y crecimiento con una visión más integral, a través de la implementación de programas o actividades que desarrollen al recurso humano.

El presente manual, presenta de forma sencilla, información básica como base a los trabajos que en esta área se están llevando a cabo a nivel capacitación.

OBJETIVO.

Objetivo general del manual:

Presentar al participante una conceptualización general de estrés, a fin de que tenga claros los términos, causas y efectos de ésta, la llamada enfermedad del siglo.

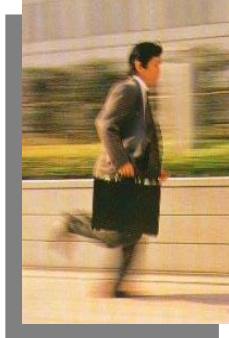
Objetivo específico:

Presentar información científica que sirva como complemento al programa de manejo de estrés.



I. ESTRÉS

1.1 Concepto de estrés



El resultado de la relación entre el individuo y el entorno evaluado por aquel como amenazante que desbordan sus recursos y pone en peligro Su bienestar.

ESTRÉS

Es la respuesta no específica del organismo a toda demanda Que se le haga

Recurso para la sobrevivencia con que la naturaleza nos ha dotado a fin de reaccionar con efectividad ante los cambios y estímulos, especialmente frente a situaciones de peligro.

Reaccion de alarma

- Esta reconoce que el cuerpo debe rechazar algún peligro físico o psicológico y actúan en consecuencia cuando los mecanismos de afrontamiento directo o defensivo no tienen éxito al tratar de reducir el estrés

Adaptación o resistencia

- La persona queda por completo fuera de control, tiene una desorganización psicológica, haciendo que el cuerpo se debilite y con el riesgo de más propensión a enfermarse.

Agotamiento

- Es la respuesta automática del organismo producida por el gasto de su energía y recursos vitales. su intensidad depende de la fortaleza o debilidad de cada individuo y de la intensidad del desequilibrio que causa el estrés.

1.3. Tipos de estrés.

Existen tres tipos de estrés, los cuales son: estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés extremo; cada uno con diferentes síntomas, duración y distinto tratamiento, veamos en qué consiste cada uno:

- Estrés agudo: Es la forma de estrés más común. Proviene de las demandas y las presiones del pasado inmediato y se anticipa a las demandas y presiones del próximo futuro. Este tipo de estrés es estimulante y excitante a pequeñas dosis, pero demasiado es agotador. De la misma forma un elevado nivel de estrés agudo puede producir molestias psicológicas, cefaleas de tensión, dolor de estomago y otros muchos síntomas.

Los síntomas más comunes son:

1. Desequilibrio emocional: una combinación de ira o irritabilidad, ansiedad y depresión
2. Problemas musculares: son el dolor de cabeza, el dolor de espalda, el dolor en la mandíbula
3. Problemas digestivos
4. Presión arterial



- Estrés agudo episódico: Existen individuos que padecen de estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas están tan desordenadas que siempre parecen estar inmersas en la crisis y en el caos.

Van siempre corriendo, pero siempre llegan tarde. Si algo puede ir mal, va mal. No parecen ser capaces de organizar sus vidas y hacer frente a las demandas y a las presiones que ellos mismo se infringen y que reclaman toda su atención. Parecen estar permanentemente en la cresta del estrés agudo. Con frecuencia, los que padecen estrés agudo reaccionan de forma descontrolada, muy emocional, están irritables,

ansiosos y tensos. A menudo se describen a sí mismos como personas que tienen "mucho energía nerviosa". Siempre tienen prisa, tienden a ser bruscos y a veces su irritabilidad se convierte en hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran rápidamente cuando los demás reaccionan con hostilidad real. El lugar de trabajo se convierte en un lugar muy estresante para ellos.

- Estrés extremo: tiene una variedad de fuentes que van desde el desempleo al combate en tiempo de guerra de algo negativo a la violencia. Este tipo de estrés marca un desvío radical de la vida cotidiana que las personas no pueden seguir como antes y muchas veces no se recuperan por completo. Por lo general este tipo de estrés genera el Trastorno de estrés posttraumático (TEPT)



Otra clasificación, identifica dos tipos de estrés:



Estres positivo o Eustres: Estos son retos que motivan al individuo a trabajar duro y a alcanzar sus metas. Este representa aquel estresor donde el individuo interacciona con su estresor. Las personas se manifiestan con alegría, bienestar y equilibrio.

Estres negativo o Distres: Este resulta de situaciones estresantes que persisten en el tiempo y que producen consecuencias negativas para la salud



2.1. Concepto de estresores

Son demandas físicas o psicológicas a las que un individuo responde. Otro concepto es que los estresores se refieren al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el profesional.

Un ejemplo de estresor es el siguiente: que un transportista tiene que llevar una cantidad de material a dos direcciones distintas y diferentes materiales a cada dirección, él carga el material para la primera casa que es gravilla al llegar a la primera dirección y se apresura a descargar, cuando él nota en sus registros que el material que él llevaba era para la segunda dirección que le habían dado que se encuentra al otro lado de la ciudad y que estaba requerido el material para las 10:00 de la mañana, a la hora que el transportista llegó pero a la dirección equivocada.

2.2. Clasificación de los estresores

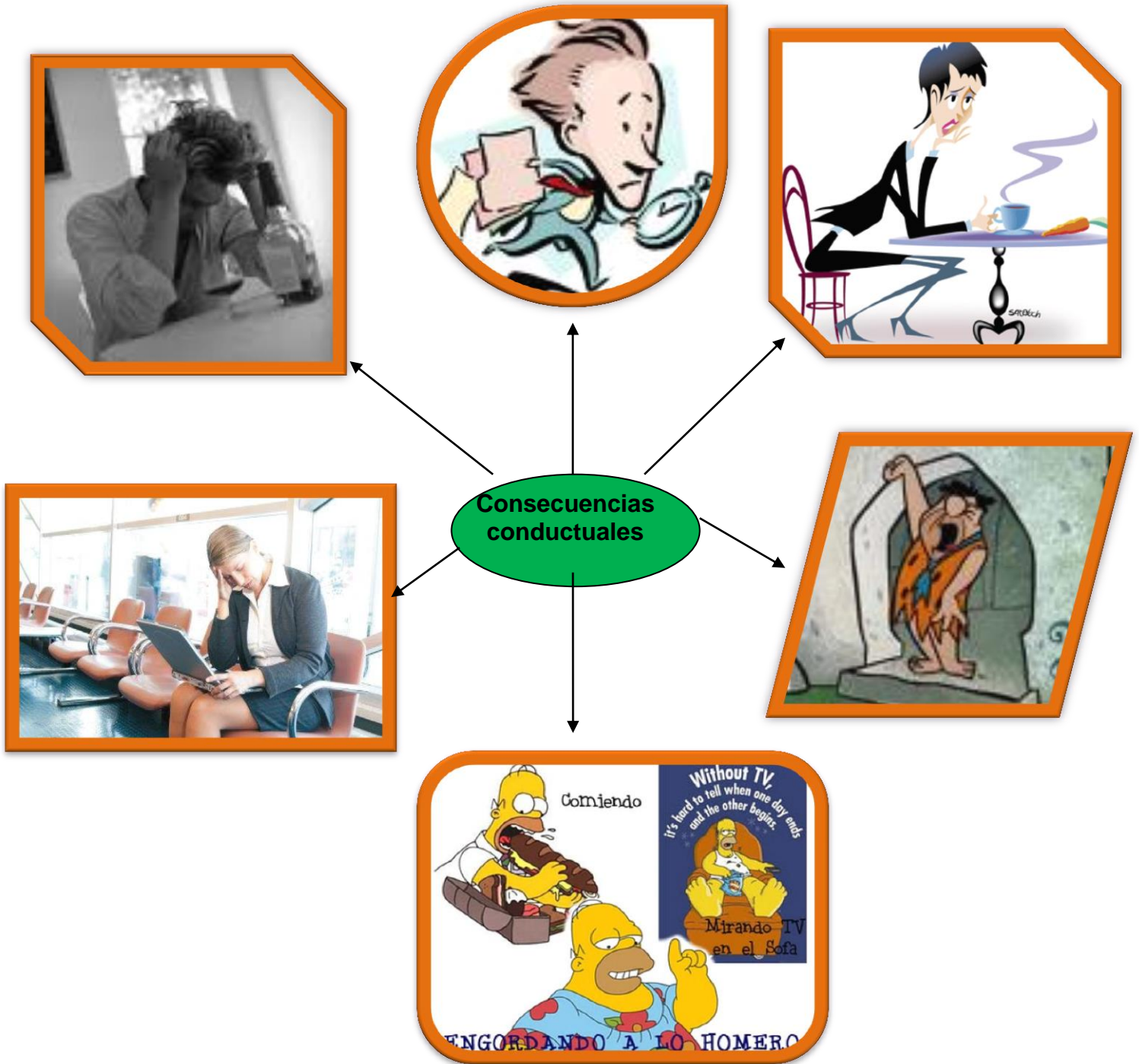


2.3. Estresores laborales más comunes

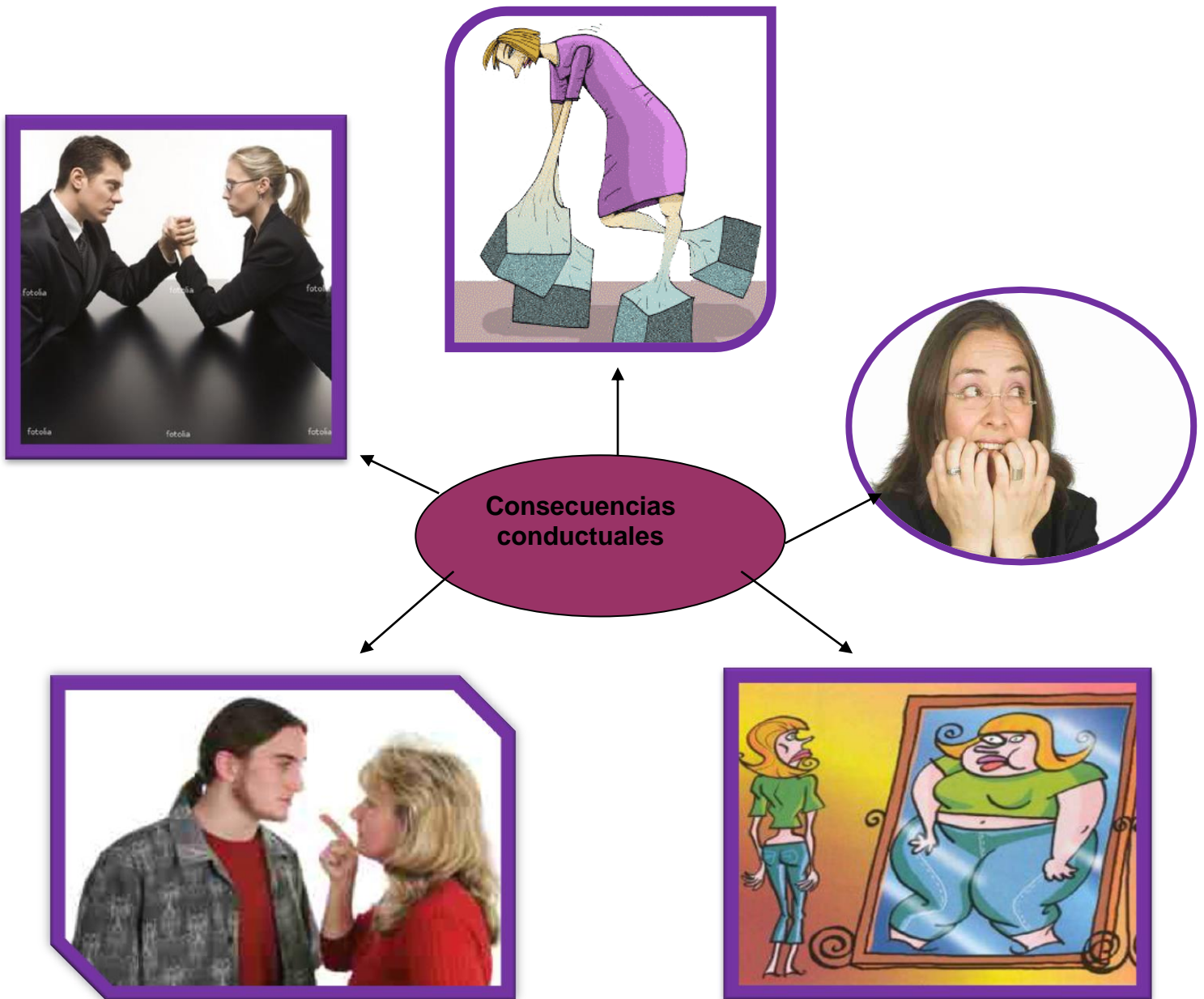
1. Calor, ruido, frío
2. Estresores del rol
3. Carga de trabajo
4. Ritmo de trabajo, presión de tiempo
5. Horarios de trabajo
6. Demandas y conflictos interpersonales
7. Control percibido
8. Esfuerzo emocional
9. Estresores laborales traumáticos(por ejemplo violencia en el escenario laboral)

III. Consecuencias del estrés

3.1. Consecuencias conductuales del estrés



3.2. Consecuencias Psicológicas del estrés



3.3 Consecuencias fisiológicas del estrés

Taquicardia, aumento de la tensión arterial, sudoración, alteraciones del ritmo respiratorio, aumento de la tensión muscular, aumento de la glucemia en sangre, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, inhibición del sistema inmunológico, sensación de nudo en la garganta, dilatación de pupilas, etc.

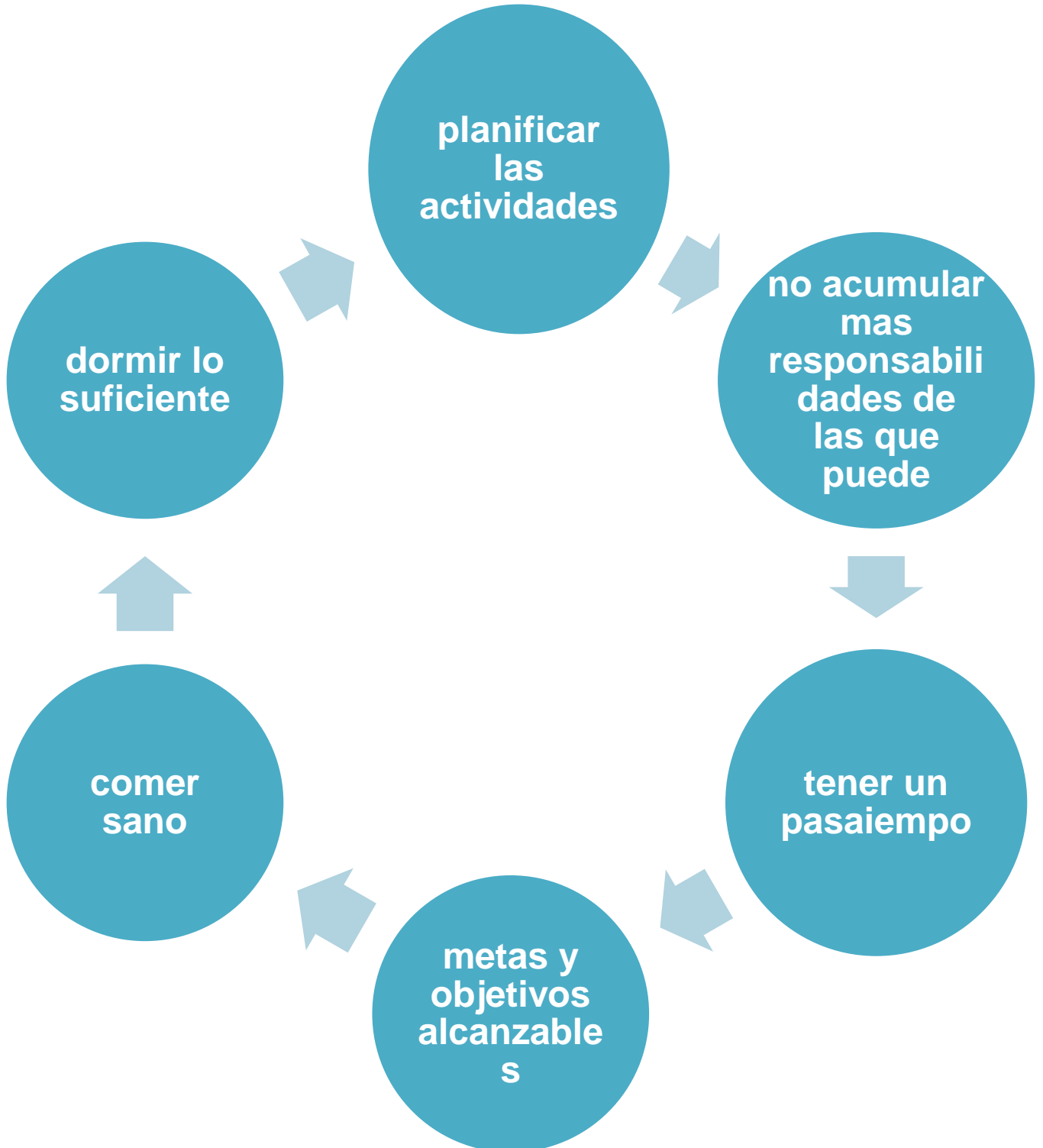
También puede ocasionar diversos trastornos como:

- Trastornos respiratorios: Asma, hiperventilación, taquipnea, etc.
- Trastornos cardiovasculares: Enfermedad coronaria, hipertensión arterial, alteraciones del ritmo cardiaco, etc.
- Trastornos inmunológicos: Desarrollo de enfermedades infecciosas.
- Trastornos endocrinos: Hipertiroidismo, hipotiroidismo, síndrome de Cushing, etc.
- Trastornos dermatológicos: Prurito, sudoración excesiva, dermatitis atópica, caída del cabello, urticaria crónica, rubor facial, etc.
- Diabetes: Suele agravar la enfermedad.
- Dolores crónicos y cefaleas continuas.
- Trastornos sexuales: Impotencia, eyaculación precoz, vaginismo, alteraciones de la libido, etc.

IV. ESTRATEGIAS DE PREVENCION

Lo primero que hay que dejar en claro es que no existe una fórmula mágica que haga que se elimine el estrés, no a todos les va a funcionar lo mismo, cada persona tiene que adaptar su propia forma de combatirlo.

Para evitar el estrés laboral o familiar, es importante que:



V. RECOMENDACIONES PARA EL MANEJO DE ESTRES.

Las técnicas más habituales de afrontamiento y superación del estrés son las siguientes:

- Técnicas respiratorias: Muy útiles en los procesos de ansiedad, hostilidad, resentimiento, tensión muscular, fatiga y cansancio crónico.
- Técnicas de relajación progresiva: Son útiles en la ansiedad, depresión, impotencia, baja autoestima, fobias, miedos, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, alteraciones digestivas, insomnio, tics, temblores, etc.
- Técnicas de auto hipnosis: Altamente eficaces en cefaleas, dolores de cuello y espalda, alteraciones digestivas como el colon irritable, fatiga, cansancio crónico, insomnio, trastornos del sueño.
- Técnicas de entrenamiento autógeno: útiles en tensión muscular, hipertensión, alteraciones digestivas, fatiga, cansancio crónico, insomnio y otras alteraciones del sueño.
- Técnicas de detención del pensamiento: útiles en ansiedad ante situaciones concretas, fobias, miedos, obsesiones, pensamientos indeseados.
- Técnica del rechazo de ideas absurdas: Se utiliza en procesos ansiosos generalizados, depresión, desesperanza, impotencia, baja autoestima, hostilidad, mal humor, irritabilidad, resentimiento, etc.
- Técnicas de afrontamiento de problemas: Utilizadas en fobias y miedos y en ansiedad ante situaciones determinadas.
- Técnica de afrontamiento asertivo: Técnicas utilizadas en obsesiones, pensamientos indeseados, en problemas de comunicación y ansiedad ante situaciones personales.
- Técnicas de biorretroalimentación: Efectivas en procesos ansiosos generalizados, tensión muscular, hipertensión, cefaleas, dolores de cuello y espalda, espasmos musculares, tics, temblores, etc.

ELABORO: GRISELDA GERONIMO PEREZ