

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**



**“PROPUESTA PARA CONTRARRESTAR EL ESTRÉS EN LOS  
TELEOPERADORES DE ATENTO, S.A.”**

**MARÍA EUGENIA VÁSQUEZ ORANTES**

**GUATEMALA, AGOSTO DE 2010**

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**“PROPUESTA PARA CONTRARRESTAR EL ESTRÉS EN LOS  
TELEOPERADORES DE ATENTO, S.A.”**

**INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN  
PRESENTADO AL HONORABLE CONSEJO DIRECTIVO  
DE LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS**

**POR**

**MARÍA EUGENIA VÁSQUEZ ORANTES**

**PREVIO A OPTAR EL TÍTULO DE  
PSICÓLOGAS  
EN EL GRADO ACADÉMICO DE  
LICENCIATURA.**

**GUATEMALA, AGOSTO DE 2010**

## **MIEMBROS CONSEJO DIRECTIVO**

**Doctor César Augusto Lambour Lizama**  
**DIRECTOR INTERINO**

**Licenciado Héctor Hugo Lima Conde**  
**SECRETARIO INTERINO**

**Jairo Josué Vallecios Palma**  
**REPRESENTANTE ESTUDIANTIL**  
**ANTE CONSEJO DIRECTIVO**



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CC. Control Académico  
CIEPS.  
Archivo  
Reg. 373-2010  
CODIPs. 1289-2010

De Orden de Impresión Informe Final de Investigación

26 de agosto de 2010

Estudiante  
María Eugenia Vásquez Orantes  
Escuela de Ciencias Psicológicas  
Edificio

Estudiante:

Para su conocimiento y efectos consiguientes, transcribo a ustedes el Punto CUADRAGÉSIMO NOVENO (49º) del Acta VEINTICINCO GUIÓN DOS MIL DIEZ (25-2010), de la sesión celebrada por el Consejo Directivo el 23 de agosto de 2010, que copiado literalmente dice:

**"CUADRAGÉSIMO NOVENO:** El Consejo Directivo conoció el expediente que contiene el informe Final de Investigación, titulado: **"PROPUESTA PARA CONTRARRESTAR EL ESTRÉS EN LOS TELEOPERADORES DE ATENTO, S.A."**, de la carrera de Licenciatura en Psicología, realizado por:

**MARÍA EUGENIA VÁSQUEZ ORANTES**

**CARNÉ No.9111068**

El presente trabajo fue asesorado durante su desarrollo por la Licenciada Sandra Marilú Castellanos Lemus y revisado por la Licenciada Suhelen Patricia Jiménez. Con base en lo anterior, el Consejo Directivo **AUTORIZA LA IMPRESIÓN** del Informe Final para los trámites correspondientes de graduación, los que deberán estar de acuerdo con el Instructivo para Elaboración de Investigación de Tesis, con fines de graduación profesional."

Atentamente,

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"

Licenciada Blanca Leonor Peralta Yanes  
SECRETARIA



Nelveth S.



ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-  
9. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"  
Tel. 24187530 Telefax 24187543  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

CIEP 373-10  
REG 020-08  
CIEP 010-09

### INFORME FINAL

Guatemala, 08 de Julio 2010

SEÑORES  
CONSEJO DIRECTIVO  
ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO

Me dirijo a ustedes para informarles que la Licenciada Suhelen Patricia Jiménez ha procedido a la revisión y aprobación del **INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN** titulado:

**"PROPUESTA PARA CONTRARRESTAR EL ESTRÉS EN LOS TELEOPERADORES DE ATENTO, S.A."**

ESTUDIANTE:  
María Eugenia Vásquez Orantes

CARNÉ No:  
91-11068

CARRERA: Licenciatura en Psicología

El cual fue aprobado por la Coordinación de este Centro el día 24 de Junio 2010, y se recibieron documentos originales completos 29 de Junio 2010, por lo que se solicita continuar con los trámites correspondientes para obtener ORDEN DE IMPRESIÓN.

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licenciada Mayra Friné Luna de Alvarez  
COORDINADORA

Centro de Investigaciones en Psicología-CIEPs. "Mayra Gutiérrez"

c.c archivo  
Arelis





ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS

CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO - CUM-

9ª. Avenida 9-45, zona 11 Edificio "A"

Tel. 24187530 Telefax 24187543

e-mail: usncpsic@usac.edu.gt

CIEPs 374-10  
REG: 020-08  
REG. 010-09

Guatemala, 08 de Julio 2010

Licenciada Mayra Friné Luna de Álvarez, Coordinadora.  
Centro de Investigaciones en Psicología  
-CIEPs. - "Mayra Gutiérrez"  
Escuela de Ciencias Psicológicas

Licenciada Luna:

De manera atenta me dirijo a usted para informarle que he procedido a la revisión del  
INFORME FINAL DE INVESTIGACIÓN, titulado:

**"PROPUESTA PARA CONTRARRESTAR EL ESTRÉS EN LOS  
TELEOPERADORES DE ATENTO, S.A."**

ESTUDIANTE:  
María Eugenia Vásquez Orantes

CARNE  
91-11068

CARRERA: Licenciatura en Psicología

Por considerar que el trabajo cumple con los requisitos establecidos por el Centro de  
Investigaciones en Psicología, emito **DICTAMEN FAVORABLE** el día 19 de Mayo  
2010 por lo que solicito continuar con los trámites respectivos.

Atentamente,

**"ID Y ENSEÑAD A TODOS"**

  
Licenciada Suhelen Patricia Jiménez  
DOCENTE REVISOR

/Arelis.  
c.c. Archivo



Guatemala, agosto 2009

**Escuela de Ciencias Psicológicas  
Licenciada Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología –CIEPS-  
“Mayra Gutiérrez”  
Universidad de San Carlos de Guatemala**

Respetables señores:

A través de la presente me dirijo a ustedes con el objetivo de comunicarles que he asesorado y aprobado el Informe Final titulado **“PROPUESTA PARA CONTRARRESTAR EL ESTRÉS EN LOS TELEOPERADORES DE ATENTO, S.A.”** realizado por las estudiantes:


**MARÍA EUGENIA VÁSQUEZ ORANTES  
MILDRED MAGALY MORALES CORZO**

carne # 9111068  
carne # 200119641

Previo a optar el Título de Psicólogas en el grado académico de Licenciatura.

Dicho informe final cumple con los requisitos metodológicos de contenido, redacción y presentación por lo que doy mi aprobación en mi calidad de asesor profesional, para que pueda seguir el trámite correspondiente.

Atentamente;

  
**Licenciada Sandra Maritú Castellanos Lemus  
Psicóloga  
Colegiado 7,121**





CIEPs. 037-09  
REG.: 010-09

ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLOGICAS  
CENTRO UNIVERSITARIO METROPOLITANO -CUM-

9a. Avenida 9-45, Zona 11 Edificio "A"  
TEL.: 2485-1910 FAX: 2485-1913 y 14  
e-mail: usacpsic@usac.edu.gt

APROBACIÓN DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Guatemala, 27 de abril del 2009.

**ESTUDIANTE:**  
María Eugenia Vásquez Orantes  
Mildred Magaly Morales Corzo

**CARNÉ No.:**  
91-11068  
2001-19641

Informamos a usted que el **PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**, de la Carrera de Licenciatura en Psicología, titulado:

**"PROPUESTA PARA CONTRARRESTAR EL ESTRÉS EN LOS TELEOPERADORES DE ATENTO, S. A."**

**ASESORADO POR:** Licenciada Ruth Gabriela Morales Castillo

Por considerar que cumple con los requisitos establecidos por el Centro de Investigaciones en Psicología -CIEPs-, ha sido **APROBADO** por la Coordinación de Investigaciones y se solicita iniciar la fase de Informe Final de Investigación.


Atentamente,

**"ID Y ENSEÑADA A TODOS"**

  
Licenciada Suhelen Patricia Jiménez Pérez

DOCENTE REVISOR



Vo.Bo.   
Licenciada Alzyra Luna de Álvarez, Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología CIEPs. "Mayra Gutiérrez"



Sandra G.  
CC. Archivo



Guatemala Julio de 2009

Licenciada  
Mayra Luna de Álvarez  
Coordinadora  
Centro de Investigaciones en Psicología

Estimada licenciada de Álvarez:

Por medio de la presente hago de su conocimiento que las estudiantes **MARÍA EUGENIA VÁSQUEZ ORANTES** carné 9111068 y **MILDRED MAGALY MORALES CORZO** carné 200119641 realizaron de manera satisfactoria el trabajo de campo para el Proyecto titulado "**PROPUESTA PARA CONTRARRESTAR EL ESTRÉS EN LOS TELEOPERADORES DE ATENTO, S.A.**" con los teleoperadores que laboran en esta empresa, dicho trabajo fue realizado del día 15 al 30 de abril de 2009.

Sin más que agregar, me suscribo de ustedes

Atentamente,

  
Licda. Elizabeth Franco de Quintana  
Coordinadora de Recursos Humanos  
Oficina 2470-0602 ext. 44507  
Correo Electrónico [efranco@atento.com.gt](mailto:efranco@atento.com.gt)

**ATENTO DE GUATEMALA, S.A.**  
Calzada Aguilar Batres 38-94, Zona 11

## **PADRINOS**

**Rubén Antonio Caal Matz**

Licenciado en Psicología

Colegiado 2398

**Dulce María Sequeira Martínez**

Licenciada en Psicología

Colegiado 2305

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA: EN ESPECIAL A LA ESCUELA DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS:**

Por darnos la oportunidad de graduarnos como profesionales.

### **A LA EMPRESA ATENTO DE GUATEMALA:**

Por su valiosa colaboración y apoyo incondicional en la realización de nuestro trabajo.

### **A LA LICENCIADA SUHELEN JIMÉNEZ:**

Quien tuvo a bien la revisión de nuestro trabajo de investigación, así mismo por su sabiduría, el tiempo y apoyo que nos brindó.

### **A LA LICENCIADA SANDRA MARILÚ CASTELLANOS:**

Por su disposición y apoyo en el desarrollo de este trabajo, por su tiempo y conocimiento.

### **A LA LICENCIADA GABRIELA MORALES:**

Nuestro reconocimiento por su tiempo prestado, su colaboración, brindándonos asesoría y sus sabios conocimientos.

## **DEDICATORIA**

- A DIOS:** Por ser siempre mi guía, estar a mi lado en los momentos difíciles y por las bendiciones recibidas.
- A MI MADRE:** María Antonia Orantes de Vásquez. (+)  
Por su amor, principios, comprensión, apoyo, enseñarme a dar lo mejor y porque desde el cielo intercede por mi, la amo y la extraño.
- A MI PADRE:** Juan Edmundo Vásquez Rodríguez  
Por su amor, esfuerzo y apoyo durante mi vida y especialmente en mis estudios. Con amor.
- A MI ABUELITA:** Olivia Rodríguez de Vásquez (+)  
Por su amor, consejos y apoyo. Con amor.
- A MI HIJA:** Joselin María José Ruano Vásquez.  
Por ser la razón de mi vida, deseo ser ejemplo a seguir. Por y para ella este triunfo. Con infinito amor.
- A MI ESPOSO:** Alvaro Ruano  
Por su apoyo. Gracias.
- A MIS HERMANOS:** Ariel, Anabella, Angélica  
Por el amor y apoyo que siempre han brindado, por nuestras vivencias y estar siempre unidos. Con amor.
- A MIS SOBRINOS:** Sammy, Gaby, Josué, Victoria, Tony, Johnny, Jeffery, Rashel, Tony y Manrique. Con cariño y que este logro les sirva de inspiración.
- A MIS CUÑADOS:** Mely, Ely, Marta, Cory y Felipe. Con cariño.
- A MI FAMILIA:** Por su apoyo, con cariño y respeto.
- A MI AMIGA Y COMPAÑERA:** Magaly Morales. Con cariño.  
Por su amistad, comprensión y agradecimiento por re correr junto conmigo el camino para llegar a la meta.
- A MIS AMIGOS:** Mary, Amilsa, Marcely, Sheny, Zaida, Martita, Elvia, Viviana, Magda, Edna, Lucky, Eliza, Dulce, Miriam, Briss, Aide, Ingrid, Margarita, Mariela, María, Brenda, Aury, Cecy, Antonieta, Flor, Julieta, Paola, Rosario, Rosaura, Edim, Alfredo, Armando. Con cariño.

**MARÍA EUGENIA VÁSQUEZ ORANTES**

## ÍNDICE

PRÓLOGO	
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	1
1.1 MARCO TEÓRICO	
El estrés	2
Clases de estrés	2
Manifestaciones psicológicas	3
Enfermedades somáticas	3
Impacto o incidencia en las relaciones interpersonal	4
Estrés laboral	4
Trabajo	5
Clima organizacional	5
Impacto o incidencia en las relaciones laborales	6
Como minimizar el estrés	7
La relajación progresiva	7
Técnica de relajación progresiva	8-9
Imaginería	10
Terapia cognitivo conductual	10-11
CAPÍTULO II	
2.1 METODOLOGÍA	12
2.2 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	13
2.3 PROCEDIMIENTO DE ANÁLISIS E INVESTIGACIÓN	14
CAPÍTULO III	
PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	15-20
CAPÍTULO IV	
CONCLUSIONES	21
RECOMENDACIONES	22
BIBLIOGRAFÍA	23-24
ANEXOS	--
RESUMEN	25-26

## PRÓLOGO

Actualmente el estrés es parte de nuestra sociedad; en Guatemala a nivel general cantidad de personas padecen enfermedades psicosomáticas producidas por el estrés, siendo este el recargo físico o psíquico provocado por un alto grado de tensiones y presiones, originadas en la diversidad de acciones llevadas a cabo por las personas y que como consecuencia, afectan principalmente su desempeño laboral y social.

El presente trabajo fue realizado con el objetivo de brindar estrategias para contrarrestar el estrés de los teleoperadores de Atento, S.A.

Con base a observaciones e información directa recabada por medio de los teleoperadores, se pudo establecer que el estrés es un factor que influye en el desarrollo de las actividades que ellos realizan. El trabajo como teleoperador/a es desgastante, debido a las presiones de la operativa; se maneja rangos de productividad, tiempos de llamada, procedimientos y parámetros de calidad, además se deben cumplir horarios de siete a ocho horas diarias. Iniciar una carrera laboral en Atento es difícil porque se requiere de capacitación sin goce de salario, los primeros meses se devenga el sueldo mínimo porque el pago es por hora productiva, lo que conlleva a ganar poco para sobrevivir en estos tiempos tan difíciles, generando inestabilidad económica en los empleados, llevándolos a sentir presión, provocando ansiedad y estrés. Basado en todas estas circunstancias que vive el teleoperador, se creó un sistema para mejorar su rendimiento laboral, por medio de la propuesta de brindar talleres de relajación y así contribuir a la mejora tanto del desempeño laboral como de sus relaciones interpersonales y familiares.

Durante la primera sesión, se identificó que algunos de los participantes manifestaban resistencia al realizar los ejercicios por temor a ser criticados por sus demás compañeros, en la segunda sesión se les observó más colaboradores y con mayor interés en participar, se recibían comentarios al término de las sesiones indicando que se sentían mejor que antes de iniciar el taller, se pudo observar como disminuían los niveles de estrés y la tensión física que los teleoperadores

presentaban al inicio, con el desarrollo de los talleres fueron mejorando su desarrollo laboral y su estado físico.

Con la realización del trabajo tuvimos la oportunidad de ayudar a los teleoperadores que participaron en el programa de apoyo, a disminuir los niveles de estrés, proporcionándonos así la experiencia y el conocimiento para orientar y ayudar a otros a solucionar dicho problema, debido a que es fructífero tanto en el área física como en el área laboral y personal. Al practicar la técnica de relajación de Jacobson como él la describe se pudieron alcanzar estados profundos de relajación que duraron por días, redujo los dolores musculares de espalda y cuello, minimizando las recaídas, permitió conciliar el sueño a quienes no podían dormir, redujo la tensión nerviosa que algunos manifestaban; logrando con todo esto personas sanas y relajadas con actitudes positivas y con mejoras en la productividad laboral, alcanzando así el objetivo inicial de esta propuesta.

Por último deseamos agradecer de manera especial a la administración de la Empresa Atento de Guatemala y al personal que participó en la aplicación del taller por su apoyo incondicional en la aplicación del programa y su colaboración al Departamento de Investigación de la Escuela de Ciencias Psicológicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala, al proporcionarnos la oportunidad de llevar a cabo la investigación.

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

La relajación es un tema de interés creciente en esta sociedad, donde cada vez se producen más casos de estrés, hoy en día los seres humanos experimentan niveles elevados de tensión y ansiedad, causados por múltiples circunstancias, entre las que se encuentran las demandas que la vida impone.

Las personas que están crónicamente estresadas no disfrutan de su trabajo por ende provoca en ellas una inestabilidad conductual-emocional que afecta negativamente en el desarrollo de sus actividades laborales. El estrés laboral es un enemigo directo de la salud del trabajador, que necesita del trabajo para sobrevivir y desarrollarse en la sociedad, por lo que el estrés se convierte en una bomba de tiempo dentro de la persona; hay factores estresantes en el desarrollo de las actividades laborales como; situaciones de adaptación, presiones por parte del público atendido, presión ejercida por parte de sus superiores, etc.

Atento, S.A. es una empresa que se mantiene a la vanguardia, por su calidad de servicio; sin embargo las presiones ocasionadas por la ardua labor y las exigencias necesarias, el sistema laboral que maneja desencadena estrés en los teleoperadores, los cuales son la clave dentro de la misma. Es importante hacer notar que actualmente esta no cuenta con investigaciones anteriores, acerca de cómo atenuar el estrés en los teleoperadores, motivo por el cual es de suma importancia el estudio de esta problemática y la solución de la misma, de acuerdo a observaciones, convivencias personales e información de los teleoperadores, se persigue desarrollar una propuesta de talleres de relajación que permita disminuir los niveles de estrés, que ayudará al teleoperador a superar padecimientos físicos más comunes que manifiestan en la presión laboral, familiar y social; en el caso de estos, el estrés repercute negativamente en el desarrollo de sus labores, llevándolos a la realización de actividades inapropiadas para descargar el estrés acumulado; por lo que se obtiene un bajo rendimiento en su calidad de vida y trabajo, lo que afecta en la empresa y por ende a nivel social.



## 1.1 MARCO TEÓRICO

### **El estrés:**

Es un trastorno biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige, cada día individuos aptos para enfrentar cada uno de los problemas que se le presenten, pudiendo este trastorno ser generado no solo por aspectos emocionales o psicológicos sino por demandas de carácter laboral, social, amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación y respuesta rápida frente a los problemas, lo que contribuye en buena medida a su supervivencia, a un adecuado rendimiento en sus actividades, a un desempeño eficaz en muchas esferas de la vida donde se generan tensiones; cuando alguien pretende eliminarlas por completo, es muy probable que lo único que consiga sea estresarse aún más, por lo que como seres humanos racionales, lo inteligente y positivo es saber controlar las tensiones para canalizarlas luego de manera positiva. “El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, quién definió el estrés, como la respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.”<sup>1</sup> Respuesta mediante la cual se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación. Esta respuesta va encaminada a facilitar el responder a la nueva situación generada, poniendo a disposición del organismo recursos excepcionales como un importante aumento en el nivel de activación psicológica, fisiológica y cognitiva.

### **Clases de estrés:**

Ahora bien es necesario aclarar que existen diferentes clases de estrés, cualquier suceso que genere una respuesta emocional, puede causar estrés. Esto incluye tanto situaciones positivas como el nacimiento de un hijo, matrimonio, así

---

<sup>1</sup> Roquebrune, Jean Paul, **Como Prevenir Y Controlar El Estrés, Angustia Y Depresión**, Editorial Molino, Barcelona, 1984, página 40

como negativas en este caso la pérdida del empleo, la muerte de un familiar, o por irritaciones menores, como esperar demasiado en una cola o en tráfico.

“La palabra inglesa “stress” significa “tensión” y en el lenguaje científico se utiliza para indicar la “suma de todas las fuerzas que actúan contra una resistencia” o también “la suma de reacciones biológicas ante cualquier estímulo adverso, físico, mental o emocional, interno o externo, que tiende a alterar la homeostasis del organismo, pudiendo estas reacciones de compensación ser inadecuadas o inapropiadas, conduciendo al estado de enfermedad”.<sup>2</sup>

### **Manifestaciones psicológicas:**

El estrés a nivel psicológico y cognitivo, compete principalmente a la rama de la salud, particularmente a la psicología; y puede causar diversos síntomas como inquietud, nerviosismo, ansiedad, temor o angustia, deseos de llorar y/o un nudo en la garganta, irritabilidad, enojo o furia constante o descontrolada, deseos de gritar, golpear o insultar, miedo o pánico, que si llega a ser muy intenso puede llevar a sentimientos paralizadores, preocupación excesiva, que se puede incluso manifestar como la sensación de no poder controlar el pensamiento, pensamiento catastrófico, entre otras manifestaciones del estrés, dificultad para tomar decisiones, dificultad para concentrarse, disminución de la memoria, lentitud de pensamiento, cambios de humor constantes, depresión, moverse constantemente, risa nerviosa, rechinar los dientes, tics nerviosos, problemas sexuales, comer en exceso o dejar de hacerlo, beber o fumar con mayor frecuencia, dormir en exceso o sufrir de insomnio.

### **Enfermedades somáticas:**

Siendo las manifestaciones del estrés las que conllevan a enfermedades somáticas, las cuales están relacionadas con muchas de las principales causas de muerte como: cáncer, deficiencias cardíacas, cirrosis del hígado, enfermedades

---

<sup>2</sup> Atilio, Raul Puliti **El manejo del estrés** Editorial Kier, S.A. Buenos Aires, Argentina, 2000, página 85

pulmonares, accidentes y suicidios; cuando el estrés sobrepasa ciertos límites se afectan numerosos órganos del cuerpo al igual que nuestra capacidad mental y el sistema inmunológico. “Durante la década de 1920 el neurólogo y fisiólogo norteamericano Walter B. Cannon descubrió que cuando un organismo tiene miedo o se enfrenta a una emergencia su cerebro responde activando el sistema nervioso simpático, el ritmo cardiaco y la respiración se aceleran, la sangre abandona los estratos superficiales de la piel y se dirige hacia los músculos proveyéndoles una mayor cantidad de oxígeno. Todo esto capacita al organismo a responder a la emergencia bien sea luchando o huyendo de la misma.”<sup>3</sup>

### **Impacto o incidencia en las relaciones interpersonales:**

Se menciona el estrés y sus manifestaciones individuales, pero cabe mencionar también sus efectos ante el afectado y su relación con los otros; es por ello que es necesario mencionar la incidencia en las relaciones interpersonales; estas son las que crean y mantienen entre los individuos las relaciones cordiales, vínculos amistosos, basados en ciertas reglas aceptadas por todos, fundamentalmente en el reconocimiento y respeto de la personalidad humana; los vínculos y las relaciones interpersonales son fuente de satisfacción, dan un marco, una referencia, dejan de ser moderadores y se convierten en si mismas en fuentes de estrés.

### **Estrés Laboral:**

En esta investigación el enfoque serán las causas del estrés laboral; ya que es uno de los problemas de salud más grave que en la actualidad afecta a la sociedad en general, debido a que no sólo perjudica a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental en el desarrollo de sus actividades laborales, sino también a los empleadores y a los gobiernos. Muchos investigadores al estudiar esta problemática han podido comprobar los efectos en

---

<sup>3</sup> <http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-y-consecuencias.html/niveles>

la economía que causa el estrés, ya que este provoca un desequilibrio entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo; por lo que se puede decir que si la exigencia presentada en el trabajo es adecuada a la capacidad, conocimiento, estado de salud de un determinado empleado, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos estimulantes, que le permitirán hacer progresos en el ámbito laboral y tener mayor proyección en el mismo, lo contrario ocasionaría en el trabajador un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, lo cual lo conducirían a estados de frustración o apatía al trabajo que le impedirían realizarse integralmente y obtener logros en el campo profesional. Para entender el estrés laboral es necesario definir que se entiende como trabajo a una actividad propia del hombre quien transforma la naturaleza a partir de cierta materia dada; también otros seres actúan dirigiendo sus energías coordinadamente y con una finalidad determinada. En este proceso el hombre se enfrenta con un poder natural contra la materia de la naturaleza.

### **Trabajo:**

Trabajo se deriva del latín tripaliare, que significa torturar; de ahí pasó a la idea de sufrir o esforzarse, y finalmente de laborar u obrar. Al hablar de estrés laboral no puede dejarse de lado el papel que desempeña el clima organizacional porque es un tema de gran importancia para casi todas las organizaciones, las cuales buscan un continuo mejoramiento del ambiente de su organización, para así alcanzar un aumento de productividad, sin perder de vista el recurso humano; es por ello que el ambiente donde una persona desempeña su trabajo diariamente, el trato que un jefe puede tener con sus subordinados, la relación entre el personal de la empresa e incluso la relación con proveedores y clientes,.

### **Clima Organizacional:**

Este puede ser un vínculo o un obstáculo para el buen desempeño de la organización, puede ser un factor de distinción e influencia en el comportamiento de quienes la integran, por lo tanto un buen clima o un mal clima organizacional,

tendrá consecuencias para la organización a nivel positivo y negativo, definidas por la percepción que los miembros tienen de la organización, entre las consecuencias positivas se pueden nombrar el logro, la afiliación, el poder, la productividad, la baja rotación, la satisfacción, la adaptación, la innovación, etc. Entre las consecuencias negativas están: el estrés, la inadaptación, la alta rotación, el ausentismo, la poca innovación, y la baja productividad.

### **Impacto o incidencia en las relaciones laborales:**

Actualmente el estrés dentro de un ambiente laboral ha recibido el nombre de "Síndrome de Burnout el cual fue utilizado por primera vez por el psicólogo clínico Herbert Freudenberger para definir el desgaste extremo de un empleado."<sup>4</sup> En la actualidad es una de las causas más importantes de incapacidad laboral. Su origen estaba centrado en los profesionales de la salud como los médicos. Al principio, como consecuencia de este síndrome, el empleado estaría un poco "chamuscado". Luego cuando la persona presenta síntomas físicos de agotamiento, se le encontraría totalmente "oxidado" o "destruido". Pero no sólo las personas recargadas de tareas o responsabilidad son las que sufren un excesivo estrés, sino que también tener una vida sin motivaciones, sin proyectos, o pasar por una etapa de desocupación puede provocar el mismo desenlace. Sin duda, el desempleo es otro factor muy potente que conduce a las personas a manifestar trastornos como la depresión, ansiedad o adicciones. La ingesta desmedida de alcohol y otras sustancias son frecuentes en personas desocupadas ya que esta es una manera de expresar el estado de estrés que se ha instalado en su vida, por lo que una persona extremadamente estresada o como se diría en esta ocasión quemada, se puede manifestar de varias formas; como el cansancio emocional que presente, manifestaciones que hacen que la persona no responda a la demanda laboral y generalmente se encuentre irritable y deprimida. Los problemas internos entre la empresa y el individuo pueden ser uno de los factores que genera un empleado quemado, además "la desorganización en el ámbito laboral pone en

---

<sup>4</sup> <http://www.psicologia-online.com/autoayuda/burnout.htm>

riesgo el orden y la capacidad de rendimiento del empleado”<sup>5</sup>; esto sucede, generalmente cuando no hay claridad en los roles y las tareas que debe desempeñar cada uno de los empleados; también la competencia desmedida entre los compañeros, un lugar físico insalubre para trabajar y la escasez de herramientas o útiles suelen ser tema de desorganización; otro factor que influye es el individuo y su capacidad de adaptación.

### **Como minimizar el estrés:**

Así como han surgido varios términos para definir el estrés, así han surgido varias alternativas para reducirlo o enfrentarlo y canalizarlo; aunque la persona, como individuo no es capaz de solucionar todos los problemas presentados por la sociedad, el mismo individuo puede modificar su propia existencia dentro de esta sociedad ejerciendo un control personal sobre su papel particular y en ese control sobre la relación entre el individuo y su entorno existe en potencia la posibilidad de “manejar el estrés, el cual tiene su lado positivo y su lado negativo”.<sup>6</sup> Ante los estímulos exigentes de la vida, el individuo puede elegir tres estrategias para el manejo del estrés; puede permanecer en la situación y “luchar” contra las exigencias, intentando superarlas; puede “huir” del sujeto estresante o “redefinirlo”, no como exigencia, sino como estimulación neutral o incluso agradable; allí surge la idea de otorgar una propuesta al individuo con alternativas para redefinirse.

### **La relajación progresiva:**

Es una técnica de la relajación muscular profunda la cual es propuesta por el Doctor Edmund Jacobson, un médico de Chicago que describió esta técnica en su libro titulado “Relajación Progresiva”; desarrolló una serie de 200 diferentes ejercicios de relajación muscular y un programa de capacitación que tuvo meses para completar. Recientemente, el sistema ha sido abreviado por Joseph Wolpe;

---

<sup>5</sup> Bleger, José, Psicohigiene Y Psicología Institucional, Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina, 1984, página 28

<sup>6</sup> Fernández-Abascal, Enrique G. / Palmero, Francesc, Emociones Y Salud, Editorial Ariel, S.A., Barcelona. España, 1999, página 75

a 20 ejercicios básicos que se han encontrado son igual de eficaces, si se practica con regularidad.

### **Técnica de Relajación Muscular Progresiva:**

La relajación progresiva se basa en la conciencia de las tensiones musculares que se tienen en el cuerpo, basándose esta en la premisa de que las respuestas del organismo a la ansiedad provocan pensamientos y actos que comportan tensión muscular, siendo la relajación muscular profunda la que reduce la tensión fisiológica. Para enseñarse se usan ejercicios para distinguir entre tensión y la distensión de los músculos; con esta técnica no solo se trata la tensión, si no también la ansiedad, depresión, fatiga y otras. “El tensar-relajar es un proceso activo en el sentido de que el individuo esta ejercitando sus músculos. Sin embargo, algunos métodos de relajación muscular se ocupan solamente de la parte de la liberación de la secuencia y pueden describirse como métodos musculares pasivos”.<sup>7</sup> El tiempo para tratarlo es en sesiones de 15 minutos al día por 2 semanas, se puede utilizar música suave y relajante para su práctica.

Esta técnica servirá de base para otras aplicaciones cognitivas como la detención o cambio del pensamiento, la desensibilización sistemática, debido a que la respuesta de relajación se concibe normalmente como una respuesta pasiva e indiferenciada que reduce el estado de excitación somático y cognitivo. Las técnicas incluyen conductas previas, como leer y descansar para relajarse. La relajación suele enseñarse en situaciones especiales de tranquilidad que es el momento ideal para conseguirlo. Jacobson, no solo elaboró este método tan eficaz sino que demostró la relación directa músculo - pensamiento - emociones. El entrenamiento en relajación progresiva favorece una relajación profunda sin distensión que llega más allá del logro de la relajación en un momento dado. “Existe un ser equilibrado y sano en los humanos, la tensión lo oculta, la relajación como técnica descubridora lo muestra; si la tensión es el estado ordinario la

---

<sup>7</sup> Payne, Rosemary A. Técnicas de relajación: Guía práctica Editorial Paidotribo, España2005, página 55

distensión es un estado extraordinario en que la conciencia se eleva por encima de la tensión”.<sup>8</sup> Con este método se recobra el control de los músculos voluntarios, los cuales no debieran cederse al inconsciente. Es preciso ser capaz de reconocer la tensión muscular y ser capaz de aflojar hasta ir eliminando toda tensión residual e inútil; este método proporciona un estado corporal más energético, se percibe una sensación de placer tras el entrenamiento de la relajación y se intensifica con la práctica y se van alcanzando estados de dominio y relajación de forma gradual pero cada vez más intensos y más eficaces.

Las zonas en que se acumula tensión son múltiples, el cuello es uno de esos lugares por los que la tensión muscular parece tener una especial predilección, se sobrecarga con mucha facilidad, aprender a distender los músculos del cuello supone en si misma una experiencia especialmente gratificante y la musculatura que mueve los ojos es especialmente difícil de relajar, la práctica de este ejercicio es un desafío que nos entrega una recompensa en forma de una calma y reposo profundo difícil de describir, indudablemente en la espalda hay grandes grupos musculares capaces de acumular tensión, un hipertono en estos grupos afecta a toda la estructura corporal, generando al mismo tiempo un elevado grado de consumo energético por lo que aprender a relajar la musculatura del tronco es sin duda una experiencia que vale la pena experimentar, también puede utilizarse la técnica de la imaginería o visualización la cual es una herramienta muy efectiva que ayuda a las personas a sentirse más tranquilas y relajadas; después de la meditación, la imaginería es una de las técnicas de relajación más antiguas, es una de las formas más simples y efectivas de alivio del estrés y de mantenimiento de una buena salud, así también estados de tranquilidad, confianza y serenidad mediante el condicionamiento subconsciente, también puede ser utilizada como un método de autocuración.

---

<sup>8</sup> Amutio Kareaga, Alberto **Nuevas perspectivas sobre la relajación**, Editorial Desclee de Brouwer, España, 1998, página 77



**Imaginería:**

”Algunos autores consideran que las técnicas de visualización pueden actuar sobre el sistema inmune y ayudar en el tratamiento de cáncer y otra serie de enfermedades psicosomáticas porque proveen al individuo disentimientos y habilidades de autocontrol sobre sus propias respuestas corporales y mentales renovando sus recursos energéticos”.<sup>9</sup> Siendo este un método muy útil para conseguir un control de la mente, las emociones, el cuerpo, para efectuar cambios deseados en la conducta, mejorar actuaciones; ensayar esfuerzos de afrontamiento que son similares a la situación estresante. Las imágenes pueden variar en contenido pero han de ser agradables para el individuo que esta relajándose, es imprescindible saber que la imaginería lleva consigo generalmente uno o más sentidos, siendo la imaginería visual la predominante.

**Terapia cognitivo conductual:**

Tanto la relajación muscular progresiva como la visualización son técnicas que en ocasiones se utilizan dentro de la terapia cognitivo conductual pues esta a diferencia de las terapias psicodinámicas, que se focalizan en los pensamientos inconscientes y ponen énfasis en la catarsis, se induce a modificar comportamientos y pensamientos, antes que brindarle al paciente la oportunidad de descargar sus sentimientos, ya que está orientada hacia el presente, se investiga el funcionamiento actual y no hay mayores exploraciones del pasado, aunque por supuesto se hace una historia clínica y se pone énfasis en los patrones disfuncionales actuales de los pensamientos y conductas, así como en las personas con mucho estrés o Síndrome de Burnout que es el desgaste extremo. El énfasis de la terapia cognitivo conductual está puesto más en él “Qué tengo que hacer para cambiar” que en él “Por qué”. Muchas veces, el explorar expresamente y conocer cuáles son los motivos de lo que les ocurre no alcanza a brindar una solución y no es suficiente para producir un cambio, pone énfasis en la cuantificación, y se pueden medir los progresos obtenidos; desde la primera

---

<sup>9</sup> IDEM 8 PAG. 130

sesión se administran cuestionarios y plantillas en los que se evalúan los síntomas específicos, en su frecuencia, duración, intensidad y características; esta medición es repetida periódicamente hasta la sesión final, para tener una idea del cambio obtenido. Paciente y terapeuta se comprometen a trabajar con un objetivo común; la Terapia Cognitivo Conductual (TCC) ha madurado de manera considerable, ya que abarca la mayoría de las áreas de intervención en el comportamiento humano, así como a ser legítimamente una modalidad terapéutica usada por psicólogos y psiquiatras. Hoy en día la TCC se encuentra a la vanguardia del movimiento de terapias con más fundamento empírico y que ha demostrado su eficacia en un amplio rango de problemas psicológicos que aquejan al ser humano, a la sociedad y al mundo en general. Como se comenta anteriormente; “la terapia cognitiva conductual se ha ido relacionando con las técnicas de relajación, es considerada como un proceso educacional que implica la adquisición de una serie de habilidades emocionales y su posterior generalización a todos los ámbitos de la vida diaria”<sup>10</sup>. La relajación no es utilizada únicamente como un medio para aliviar conductas negativas como el estrés y la ansiedad, sino que enfatiza también la importancia de impulsar, desarrollar y renovar las propias potencialidades de las personas, es por ello que para practicar la relajación no es necesario que exista un problema inmediato; al contrario la relajación es de por sí facilitadora del desarrollo de cualidades positivas. La relajación progresiva no es un método puramente somático porque también intervienen elementos cognitivos.

Lo anteriormente mencionado hace cita de temas importantes los cuales serán de utilidad para el desarrollo de la propuesta.

---

<sup>10</sup> Goldfried, Marvin R. De La Terapia Cognitivo-Conductual A La Psicoterapia De Integración Editorial Desclee de Brouwer, España, 1996, página 35

## **CAPÍTULO II**

### **METODOLOGÍA**

Para la realización de la investigación se utilizó una población de 100 empleados, se tomó como muestra a 40 personas, entre los 18 y 35 años de edad, de ambos sexos; 19 mujeres y 21 hombres, clase social baja y media, la mayoría de ellos con estudios a nivel diversificado; algunos con estudios avanzados en la universidad, el mayor porcentaje de empleados son jóvenes sin compromisos familiares, solteros, de religión católica y cristiana. La población y muestra desempeñan un puesto específico: teleoperadores. La muestra fue de tipo intencional ya que se detectó entre los teleoperadores los que mayor grado de estrés presentaban, se trabajó durante siete sesiones de 40 minutos cada una, no se tomó en cuenta la edad o el estado civil específico de cada uno para la aplicación del taller de relajación. Para la recolección de los datos las investigadoras realizaron la observación, participando de manera activa dentro del grupo estudiado; identificándose con él, de tal manera que el grupo las consideró uno más de sus miembros, se involucraron participando de manera externa, en cuanto a actividades internas, en cuanto a sentimientos e inquietudes; esto antes de realizar la entrevista a los supervisores con el objetivo de conocer a la empresa y a los empleados en general. También se realizó la entrevista estructurada, con el objetivo de lograr que las respuestas de los entrevistados se ajusten a patrones uniformes y sean directamente comparables y clasificables. Se entrevistó por separado al supervisor de cada servicio, para recavar información del personal a su cargo, acerca del desempeño laboral, para así conocer las actitudes y obtener el perfil de cada individuo. Se realizó la encuesta dirigida y se utilizó para obtener información específica de la muestra de la población mediante el uso de cuestionarios estructurados que se utilizaron para obtener datos precisos de las personas encuestadas. Está compuesta por 20 preguntas, de las cuales son 11 preguntas cerradas y 9 preguntas abiertas, a través de las cuales se logró encontrar los principales factores que provocan estrés en los teleoperadores de la Empresa Atento, S.A. (Ver encuesta en anexo).

Por último se aplicó un cuestionario basado en observación y obtenida de datos consistentes en un conjunto de preguntas, preparado cuidadosamente, sobre los hechos o investigación que realizamos, el cual fue aplicado en grupo.

El material fue elaborado por INFOMED por José F. Velásquez. Compuesto por 25 preguntas de respuesta múltiple, sobre aspectos sociales y laborales, específicamente dirigido para evaluar personas adultas que se encuentran laborando y pretende establecer el estrés en diferentes niveles como:

Normal, Bajo, Medio y Alto.

El cuestionario consta de 25 preguntas cerradas, las posibles respuestas y sus equivalentes son: Nunca = 1 punto, Ocasionalmente = 2 puntos, Frecuentemente = 3 puntos, Siempre = 4 puntos.

En base a su resultado, se realizó el taller de relajación para dar solución a cada uno de ellos.

Nivel Normal de 00 a 25 puntos, como rango normal.

Nivel Bajo de 26 a 50 puntos, como rango en el cual es un estado de alerta.

Nivel Medio de 51 a 75 puntos, como rango en el cual se necesita ayuda.

Nivel Alto de 76 a 100 puntos, en donde se experimenta un sobre estrés.

(Ver cuestionario en anexo).

Luego se aplicó de forma grupal una encuesta para detectar las causas del estrés en los teleoperadores. Finalmente para completar la recolección de los datos se aplicó un cuestionario para medir los niveles de estrés de los teleoperadores.

Con la población que se detectó, se realizó el trabajo de campo con la muestra seleccionada; se ejecutó un proyecto de 7 sesiones de terapia de relajación de la teoría propuesta por Edmund Jacobson llamada Terapia de Relajación Progresiva y está basada en la conciencia de las tensiones musculares que tenemos en el cuerpo. Esta se enseña a través de ejercicios que permiten distinguir entre la tensión y la distensión de los diferentes músculos y así llegar a la plena relajación y así disminuir el estrés. También se trabajó la técnica de

imaginería propuesta por Smith quien afirma que la imaginería consiste en “la producción de una representación encubierta o mental de un estímulo externo”.<sup>11</sup>

Por último se realizó la re-evaluación con las personas de la muestra, aplicando nuevamente el test para evidenciar si el estrés de los teleoperadores disminuyó después de aplicada la terapia de relajación.

Se realizó un análisis comparativo con los datos obtenidos en el cuestionario antes y después de los talleres de relajación.

Las autoridades de la empresa proporcionaron un salón del edificio adaptado para realizar las actividades de relajación, así mismo nos permitieron el acceso a las instalaciones y plataformas de trabajo para realizar la observación y entrevista a supervisores, al igual que al personal le autorizaron la participación en la aplicación del cuestionario, en la charla informativa y en los talleres de relajación.

---

<sup>11</sup> Amutio Kareaga, Alberto, **Nuevas Perspectivas Sobre La Relajación**, Editorial Desclee de Brouwer, España, 1998, página 133

### **CAPÍTULO III**

## **PRESENTACIÓN, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

Para la elaboración de la investigación se tomó una muestra intencional de 40 personas, entre los 18 y 35 años de edad, de ambos sexos; 19 mujeres y 21 hombres, procedentes de clase social baja y media, la mayoría de ellos con estudios a nivel diversificado y estudios universitarios; solteros, de religión católica y cristiana, desempeñando el puesto de teleoperadores. La muestra fue de tipo intencional; está permite seleccionar las características de la población para limitar la muestra estudiada debido a que es pequeña y variable, la cual se detectó entre los teleoperadores que mayor grado de estrés presentaban, se trabajó durante siete sesiones de 1 hora cada día.

El resultado de los 40 trabajadores tomados en la muestra, se clasificaron por género, siendo ellos 19 del sexo femenino (representando el 48%) y 21 del sexo masculino (representando el 52%). el género laboral no representó ninguna diferencia para padecer estrés. (Ver en anexos cuadro y gráfica 1).

Se observó mayor incidencia de sobre estrés en las edades comprendidas entre los 21 a 25 años, así como de los 26 a 30 años. Mientras que entre los 18 a 20 años hubieron cinco casos y entre los 31 a 35 solo seis casos. Se pudo confirmar que los adultos-jóvenes padecen problemas de ansiedad y estrés desestabilizándolos más que a las personas mayores que cuentan con mayor experiencia laboral. (Ver en anexos cuadro y gráfica 2).

De los 40 casos atendidos por estrés, son más sensibles a padecer estrés las personas que mantienen una relación estable ya sea casado o unido. Se observa que debido a la responsabilidad de mantener una relación de familia, se manifestó mayor estrés a causa de los compromisos económicos y sociales que se adquieren, la necesidad de mantenerse estables en una empresa genera

mayor presión en las personas comprometidas que en las solteras. (Ver en anexos cuadro y gráfica 3).

Se realizó el análisis de dos preguntas abiertas de la encuesta aplicada, con el objetivo de identificar cuales son las principales causas de estrés del trabajo que desempeñan como teleoperadores, las preguntas eran abiertas con tres diferentes respuestas, haciendo un total de 120 respuestas o indicadores. Las principales manifestaciones de estrés que con mayor frecuencia presentaron los teleoperadores son: dolores de cabeza y dolores musculares, seguido por dolores de espalda y pérdida de la visión, correspondiendo el 18%, 13%, 12% y 11% respectivamente, ello debido a que las actividades que realizan implican estar sentados, pasar frente a la computadora con un auricular colocado en la cabeza durante todo el turno para desempeñar su trabajo, otras manifestaciones importantes son el dolor de garganta (11%), enfermedades o infecciones del oído (10%) y enfermedades respiratorias (9%) debido a que las herramientas de trabajo son utilizadas por todo el personal, es fácil contagiarse, además se vuelven más vulnerables por la cotidianidad de las labores. Por último aparecen el dolor de muñecas o Tendinitis provocadas por el manejo del teclado y el mouse (9%) gastritis (4%) por la variación en el período de comida y tendencia a engordar (3%) por ser una labor sedentaria que no requiere ejercicio físico. (Ver en anexos cuadro y gráfica 4).

Las principales causas de estrés que con mayor frecuencia presentan los teleoperadores durante sus labores es la de atender clientes molestos, obtener baja nota de calidad, exceso de llamadas y bajo salario representadas en un 15%, 14%, 13% y 12% respectivamente. El servicio es de llamada entrante por lo que no son controladas voluntariamente, hay períodos de promociones o incidencias y el desborde de llamadas es alto, existen clientes que reclaman por algún servicio y se manifiestan molestos, en ocasiones insultando al teleoperador, que debido a que tiene que cuidar su bono de calidad debe tolerar el maltrato del cliente, todo esto representa un salario bajo para el teleoperador comparado con toda la labor

que se realiza. Algunos teleoperadores manifiestan como causa de estrés el tener poco tiempo para comer (10%) y el estar mucho tiempo sentado (10%), los indicadores o niveles de servicio no permiten tener más de 30 minutos por turno para comer y 10 minutos para ir al baño o la oficina de recursos humanos a solicitar algún trámite o incluso para ir a enfermería por una pastilla para el dolor de cabeza. Por último, algunos teleoperadores manifestaron que la rutina (7%) las malas herramientas de trabajo (5%) y el encierro (4%) podrían generar estrés. (Ver en anexos cuadro y gráfica 5).

En la aplicación del Cuestionario de Medición del Estrés de INFOMED, en los teleoperadores de Atento, S.A. Se observó que de la muestra tomada al azar de 40 teleoperadores, ninguno se encontraba con un nivel de estrés normal, 8 personas (que representa el 20%) se encontraron experimentando un estado de alerta, 24 personas (que representa el 60%) necesitan ayuda y 8 personas (que representa el 20%) se encontraron experimentando un estado de estrés crónico. Se considera que el estado de estrés Normal es en el cual él mismo está presente, pero los teleoperadores lo soportan y lo utilizan como motivador en su trabajo, el estado de Alerta es aquel en el cual los teleoperadores deben iniciar a cambiar algunos hábitos de trabajo y de su vida, porque el estrés se presenta con indicios de perjudicar su salud, el nivel de Necesidad de Ayuda es en el cual los teleoperadores se encuentran padeciendo de enfermedades colaterales pero aun así con ayuda médica y psicológica se les debe atender para incorporarlos como trabajadores productivos; sin embargo, cuando se experimenta Estrés Crónico el estado ya es lamentable y se deben tomar medidas correctivas, por los efectos nocivos que el mismo provoca. Durante la primera aplicación del cuestionario, los teleoperadores se mostraron colaboradores y ansiosos, mostraban risas y nerviosismo al contestar, tenían miedo que los jefes se enteraran de sus respuestas, se les explicó que era información confidencial, por lo que pudieron contestar con mayor sinceridad. En base a los resultados obtenidos en la primera aplicación del Cuestionario de Medición de Estrés, se realizó la aplicación de un



programa para reducir el mismo, basado en Talleres de Relajación Muscular Progresiva e Imaginería, los cuales se impartieron en 7 sesiones con una duración de 1 hora cada día.

Durante la primera sesión se les pudo notar tensos y nerviosos, manejaban vergüenza, poco a poco se fueron relajando y colaborando con la actividad, había ejercicios que les provocaban risa o burla. Las demás sesiones se desarrollaron de forma satisfactoria, al final de cada sesión los participantes comentaban como se sentían y que habían experimentado durante el proceso de relajación, expresaban que al momento de realizar la imaginería temática se sentían desconectados del mundo y liberados, era la parte que más disfrutaban de todo el taller. Al finalizar el programa se realizó nuevamente la aplicación del Cuestionario de Medición de Estrés, para detectar si los niveles de estrés habían disminuido o se habían mantenido y dio como resultado que Sí habían disminuido los niveles de estrés que los teleoperadores estaban manejando al momento de la primera aplicación. (Ver en anexos cuadro y gráfica 6).

Se observó que de la muestra tomada al azar de 40 teleoperadores, 5 se encontraban con un nivel de estrés normal (que representa el 12%), 35 personas (que representa el 88%) se encontraron experimentando un estado de alerta, y ninguna persona se encontraba con Necesidad de Ayuda o experimentando un estado de Estrés Crónico. (Ver en anexos cuadro y gráfica 7).

Se observó que de los 24 (60%) casos detectados al inicio del taller con Necesidad de Ayuda y 8 (20%) en Estado de Alerta, pudieron disminuir el estrés que presentaban después de haber participado en el taller brindado. Se pudo observar que después de aplicado el taller 5 (12%) personas se encontraron en el Nivel Normal de Estrés y 35 (88%) personas se encontraron en el Nivel bajo que equivale a Estado de Alerta. Es evidente la disminución de estrés que se logró obtener por medio del desarrollo del programa para disminuir el estrés. (Ver en anexos cuadro y gráfica 8).

Al finalizar los talleres de relajación, durante la actividad grupal las personas que asistieron a los talleres expresaron mejoría en sus actividades tanto laborales como personales, algunas mencionaron que lograron conciliar el sueño, después de semanas de padecer insomnio, una de las participantes estaba padeciendo dolor de espalda y le fue aliviando desde la segunda sesión, existieron varios casos donde indicaron mejorías por lo menos en un aspecto de su vida diaria y laboral. La mejoría fue evidente en el desarrollo de sus actividades, aprendieron a realizar los ejercicios para practicarlos en sus casas o ratos libres en el trabajo.

Por otra parte los jefes de las personas que participaron en los talleres de relajación también expresaron que notaron mejoría en la actitud y rendimiento del personal, conforme fueron asistiendo al taller fueron modificando sus conductas y expresiones, se les observó más relajados y menos irritables.

Tomando en cuenta lo estresante que resulta realizar el trabajo de teleoperador, realizar los ejercicios de relajación los lleva a vivenciar un estado de tranquilidad y tolerancia. Así mismo mejoraron malestares físicos que expresaban, como dolor de cabeza y dolor muscular, entre otros.

Además de ayudar a reducir la rotación de personal, aumentar la productividad de los trabajadores, reducir los costos de salud y fomentar un estilo de vida más saludable y con menos estrés para sus empleados, los beneficios de practicar los talleres de relajación nutren un sentido de comunidad entre los trabajadores, una fuerza de trabajo menos estresada y con más confianza muestra menos tendencias a resolver los conflictos con violencia; no solamente la reducción del estrés contribuye a una sociedad más pacífica, sino que la disminución del estrés de los empleados en general y el fomento de la buena salud pueden influir positivamente en la productividad, ayudar a fomentar la lealtad de los empleados hacia la compañía dándoles un trato envidiable, y servir como un ejemplo en la sociedad e incluso quizás como un modelo para acciones futuras de varias empresas. En particular Atento puede jugar un papel directo en el cuidado de su fuerza de trabajo a través de prácticas de empleo diseñadas a reducir el estrés, promover el bienestar en el lugar de trabajo, beneficiar las vidas de sus

empleados y beneficiar a los accionistas ofreciendo a los trabajadores formas para reducir el estrés y promover la salud, puede tener un impacto positivo en la sociedad.

## **CAPÍTULO IV**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **4.1 CONCLUSIONES:**

- Se detectó al inicio que el 60% de la población atendida presentaba un alto nivel de estrés y un 20% de la población se presentaba en estado de alerta.
  
- Después de aplicado el taller; el 88% de la población total disminuyó su estrés, quedando así en un estado de alerta, evidenciándose el cambio en las personas después de realizados los talleres de relajación; mejorando sus relaciones interpersonales y minimizando las manifestaciones físicas que presentaban.
  
- El trabajo desempeñado por los teleoperadores es fuente de estrés. Las principales razones que los producen son: atender clientes molestos, obtener baja nota de calidad, exceso de llamadas y bajo salario.
  
- Ser teleoperador/a conlleva presentar diversas afecciones físicas como: dolores de cabeza, dolores musculares, dolores de espalda, pérdida de la visión, infecciones o enfermedades del oído y respiratorias.
  
- Las relaciones interpersonales y familiares se ven afectadas debido al alto índice de estrés laboral que se maneja en las personas que prestan sus servicios como teleoperadores del call center debido a la presión de trabajo a la que se ven sometidas.
  
- Después los teleoperadores comprendieron la importancia que tiene el poder aprender a manejar el estrés para desarrollar mejor sus actividades.

## 4.2 RECOMENDACIONES:

- La empresa ATENTO GUATEMALA, debe considerar que el recurso más importante en ella lo constituye el elemento humano, por lo cual debe apoyar fuertemente a sus empleados dándoles el apoyo necesario frente a las dificultades laborales que experimentan.
- A las autoridades de la institución buscar formas alternativas para minimizar el estrés de los teleoperadores, realizando actividades deportivas, de convivencia laboral y seguir con el plan de talleres de relajación.
- A los teleoperadores, practicar los ejercicios de relajación en su casa y en momentos de crisis dentro del horario laboral, participar de las actividades extras y en los talleres de relajación brindados por la empresa.
- Es conveniente que la empresa promueva la recreación personal y familiar de sus empleados, promoviendo actividades fuera de las instalaciones, así como colaborar con los teleoperadores implementando la propuesta para disminuir el estrés, haciendo que participen consecutivamente.
- La participación en el Taller de Relajación propuesto para la empresa debe ser voluntaria para aprender a desarrollar la técnica con efectividad y poder reducir el estrés.

## BIBLIOGRAFÍA

Amutio Kareaga, Alberto

**Nuevas Perspectivas Sobre La Relajación**

Editorial Desclee de Brouwer, España

1998, 266 páginas

Atilio, Raúl Puliti

**El Manejo Del Estrés**

Editorial Kier, S.A. Buenos Aires, Argentina

2000, 253 páginas

Bleger, José

**Psicohigiene Y Psicología Institucional**

Editorial Paidós, Buenos Aires, Argentina

1984, 211 páginas

Boucher, Fancine

**Conozca Y Controle Su Estrés**

Editorial Lidium, Buenos Aires, Argentina

1989, 125 páginas

Ellis, Albert

**Manual De Terapia Racional Emotiva**

Editorial Desclee de Brouwer, España

1981, 455 páginas

Fernández-Abascal, Enrique G. / Palmero, Francesc

**Emociones Y Salud**

Editorial Ariel, S.A., Barcelona. España

1999, 482 páginas

Goldfried, Marvin R.

**De La Terapia Cognitivo-Conductual A La Psicoterapia De Integración**

Editorial Desclee de Brouwer, España

1996, 427 páginas

Guimón, José

**Eficacia De Las Terapias En Salud Mental**

Editorial Desclee de Brouwer, España

2004, 293 páginas

Payne, Rosemary A.  
**Técnicas De Relajación: Guía Práctica**  
Editorial Paidotribo, España  
2005, 364 páginas

Robbins, Stephen P.  
**Comportamiento Organizacional**  
Editorial Prentice Hall, México  
1999, 675 páginas

Roquebrune, Jean Paul  
**Como Prevenir Y Controlar El Estrés, Angustia Y Depresión**  
Editorial Molino, Barcelona  
1984, 127 páginas

Sierra Bravo, Restituto  
**Diccionario Práctico De Estadística**  
Editorial Paraninfo, S.A.  
1991, 468 páginas

<http://www.prensalibre.com>

<http://www.psicocarea.org/jacobson.htm>

<http://www.crecimiento-y-bienestar-emocional.com/sintomas-y-consecuencias.html/niveles>

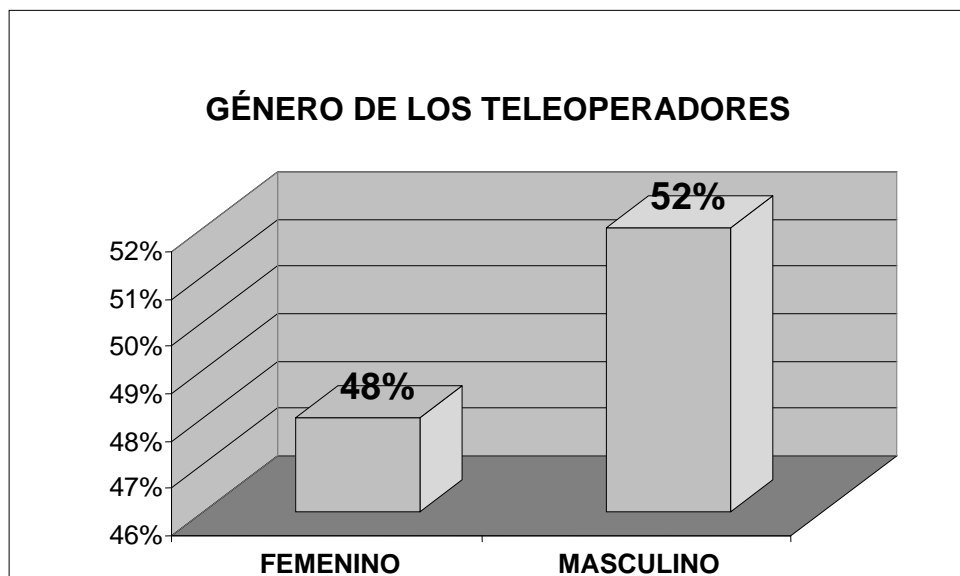
**ANEXOS**



**CUADRO # 1**

**GÉNERO DE LOS TELEOPERADORES ATENDIDOS QUE PRESENTAN ESTRÉS**

<b>SEXO</b>	<b>PERSONAL ATENDIDO</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>FEMENINO</b>	<b>19</b>	<b>48%</b>
<b>MASCULINO</b>	<b>21</b>	<b>52%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

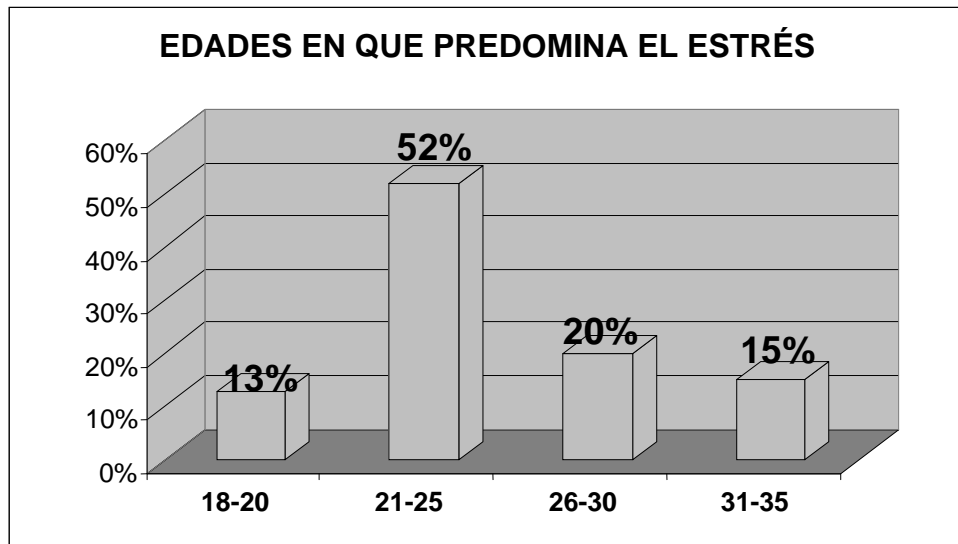


Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a personal de la empresa Atento durante el año 2009.

## CUADRO # 2

### EDADES EN LAS QUE PREDOMINA MAYOR ESTRÉS

EDAD	PERSONAL ATENDIDO	PORCENTAJE
18-20	5	13%
21-25	21	52%
26-30	8	20%
31-35	6	15%
TOTAL	40	100%

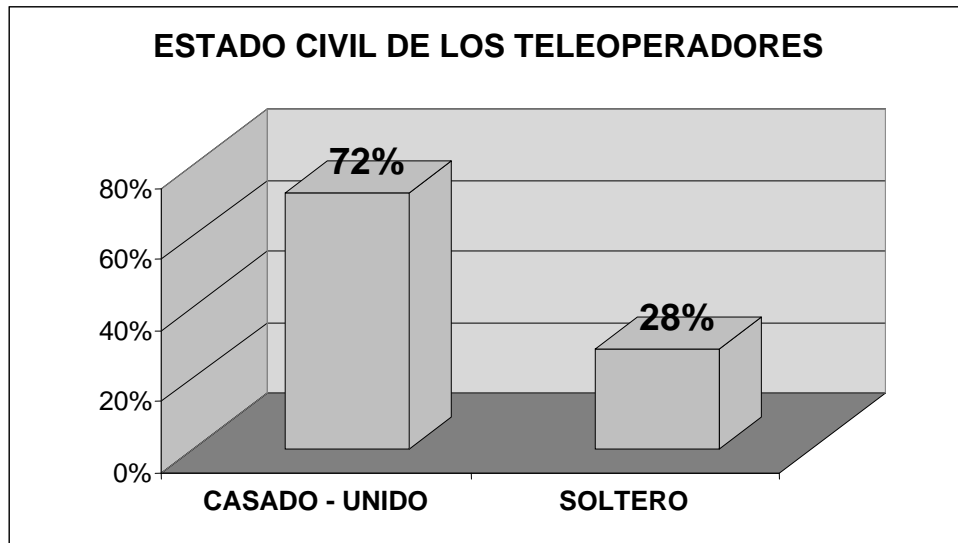


Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a personal de la empresa Atento durante el año 2009.

**CUADRO # 3**

**ESTADO CIVIL DE LOS TELEOPERADORES ATENDIDOS**

<b>ESTADO CIVIL</b>	<b>PERSONAL ATENDIDO</b>	<b>POCENTAJE</b>
<b>CASADO – UNIDO</b>	<b>29</b>	<b>72%</b>
<b>SOLTERO</b>	<b>11</b>	<b>28%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>



Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a personal de la empresa Atento durante el año 2009.

**CUADRO # 4****¿CUÁLES CONSIDERA QUE SON LAS CONSECUENCIAS FÍSICAS DE SER TELEOPERADOR?**

<b>CONSECUENCIAS FISICAS</b>	<b>No. DE RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Dolor de Cabeza</b>	<b>22</b>	<b>18%</b>
<b>Dolores Musculares</b>	<b>15</b>	<b>13%</b>
<b>Enfermedades Respiratorias</b>	<b>11</b>	<b>9%</b>
<b>Pérdida de la Visión</b>	<b>13</b>	<b>11%</b>
<b>Enfermedades del Oído</b>	<b>12</b>	<b>10%</b>
<b>Tendítis o dolor de muñecas</b>	<b>11</b>	<b>9%</b>
<b>Dolores de Espalda</b>	<b>14</b>	<b>12%</b>
<b>Gastritis</b>	<b>5</b>	<b>4%</b>
<b>Tendencia a Engordar</b>	<b>4</b>	<b>3%</b>
<b>Dolor de Garganta</b>	<b>13</b>	<b>11%</b>
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a personal de la empresa Atento durante el año 2009.

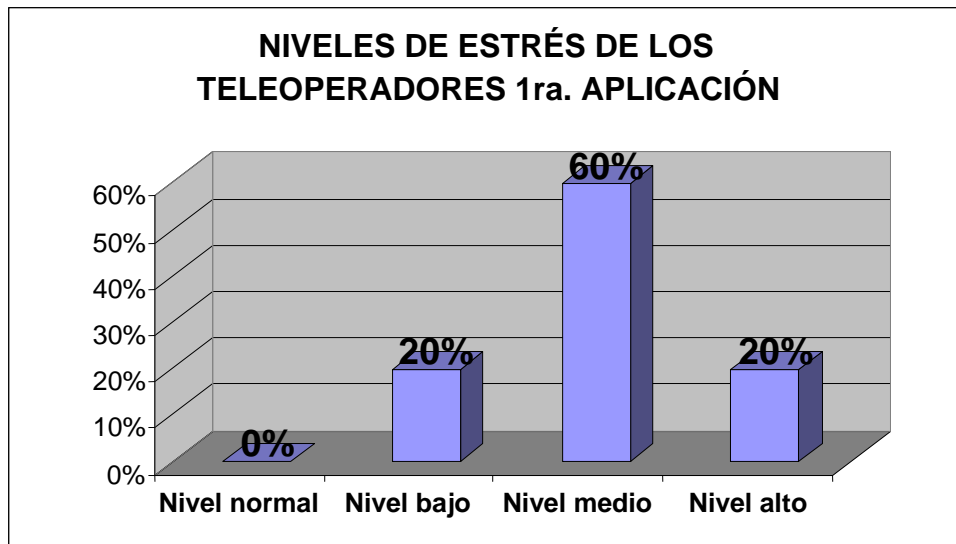
**CUADRO # 5****¿QUE ES LO QUE MÁS LE PROVOCA ESTRÉS EN SU TRABAJO?**

<b>CONSECUENCIAS FÍSICAS</b>	<b>No. DE RESPUESTAS</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Clientes Molestos</b>	<b>18</b>	<b>15%</b>
<b>No aplicar al Bono de Calidad</b>	<b>17</b>	<b>14%</b>
<b>Hacer Horas Extras</b>	<b>12</b>	<b>10%</b>
<b>Demasiadas Llamadas</b>	<b>16</b>	<b>13%</b>
<b>Estar Mucho Tiempo Sentado</b>	<b>12</b>	<b>10%</b>
<b>Muy Poco Tiempo p/comer</b>	<b>12</b>	<b>10%</b>
<b>Salario bajo</b>	<b>14</b>	<b>12%</b>
<b>La Rutina</b>	<b>8</b>	<b>7%</b>
<b>Malas Herramientas d/trabajo</b>	<b>6</b>	<b>5%</b>
<b>El Encierro</b>	<b>5</b>	<b>4%</b>
<b>TOTAL DE RESPUESTAS</b>	<b>120</b>	<b>100%</b>

Fuente: datos obtenidos de la aplicación de la encuesta a personal de la empresa Atento durante el año 2009.

**CUADRO # 6**  
**RESULTADOS OBTENIDOS EN LA PRIMERA APLICACIÓN DEL TEST**  
**“CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS NIVELES DE ESTRÉS”**

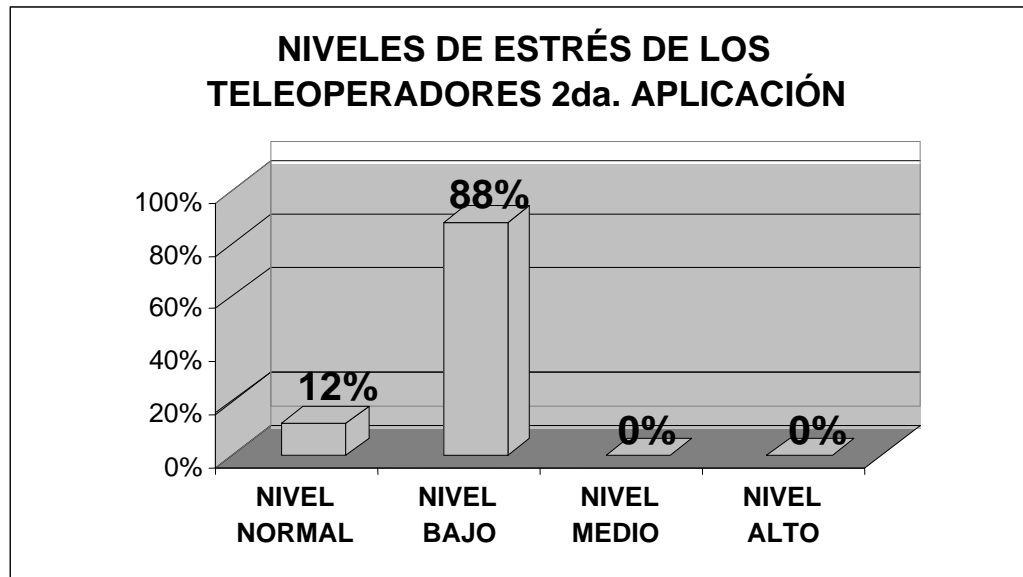
<i>Interpretación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Resultados primer cuestionario %</i>
Nivel normal	0	0%
Nivel bajo	8	20%
Nivel medio	24	60%
Nivel alto	8	20%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>



Fuente: datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario para medir el estrés a personal de la empresa Atento durante el año 2009.

**CUADRO # 7**  
**RESULTADOS OBTENIDOS EN LA SEGUNDA APLICACIÓN DEL TEST**  
**“CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS NIVELES DE ESTRÉS”**

<i>Interpretación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Resultados segundo cuestionario %</i>
Nivel normal	5	12%
Nivel bajo	35	88%
Nivel medio	0	0%
Nivel alto	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

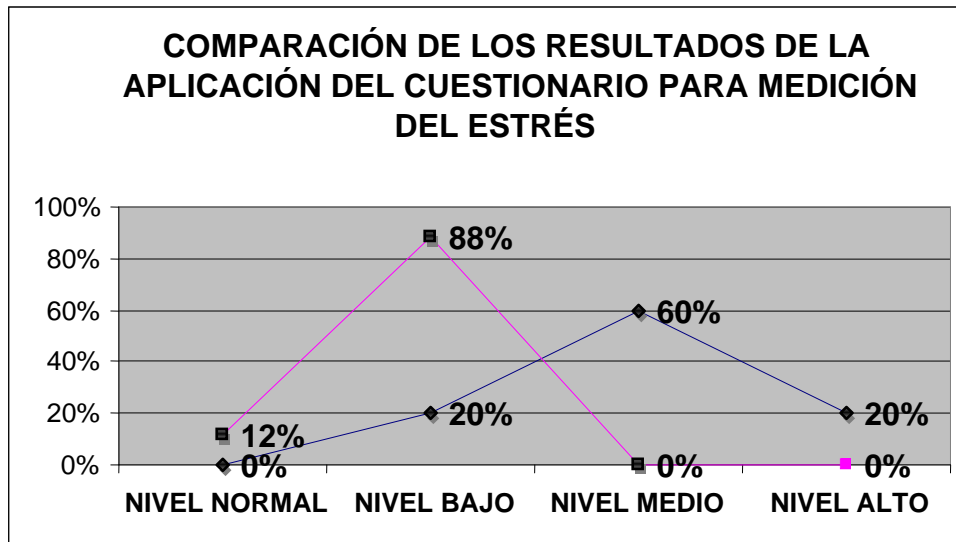


Fuente: datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario para medir el estrés a personal de la empresa Atento durante el año 2009.

### CUADRO # 8

#### CUADRO COMPARATIVO DE LA APLICACIÓN DEL TEST “CUESTIONARIO PARA MEDIR LOS NIVELES DE ESTRÉS”

<i>Interpretación</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Resultados primer cuestionario %</i>	<i>Cantidad</i>	<i>Resultados segundo cuestionario %</i>
Nivel normal	0	0%	5	12%
Nivel bajo	8	20%	35	88%
Nivel medio	24	60%	0	0%
Nivel alto	8	20%	0	0%
<b>TOTAL</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>



Fuente: datos obtenidos de la aplicación del Cuestionario para medir el estrés a personal de la empresa Atento durante el año 2009.



**ENTREVISTA ORIENTADA A LOS SUPERVISORES DE OPERACIONES DE LA PLATAFORMA ATENTO REFORMA GUATEMALA**

1. Usted considera que el estrés afecta el desempeño laboral de los teleoperadores?

SI

NO

2. Usted sabe cuáles son los factores que causan estrés en los teleoperadores?

SI

NO

CUALES \_\_\_\_\_

3. Cuántos teleoperadores tiene a su cargo?

\_\_\_\_\_

4. Ha notado bajo rendimiento en los teleoperadores a su cargo?

SI

NO

5. Observa usted que los teleoperadores manifiestan algún tipo de estrés en sus actividades diarias?

SI

NO

6. Me podría indicar el nombre de los teleoperadores que muestran bajo rendimiento?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

7. Usted cree que si estos teleoperadores asisten a un Programa de Relajación para reducir el estrés, mejorarían su rendimiento laboral.

SI

NO

8. Considera usted que los teleoperadores tienen algún conocimiento con respecto al estrés?

SI

NO

Este Cuestionario puede ser llenado marcando unx "X" en la casilla correspondiente.  
"Cuestionario para medir el estrés"

- |   | Punteo                   |
|---|--------------------------|
| 1. ¿Siente falta de entusiasmo en sus labores diarias?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>                         | <input type="checkbox"/> |
| 2. ¿Se siente cansado aunque haya dormido suficiente?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>                          | <input type="checkbox"/> |
| 3. ¿Se siente frustrado al tener que realizar sus labores diarias?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> |
| 4. ¿Se siente de mal genio, irritado o impaciente por pequeños inconvenientes?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5. ¿Evita cualquier situación que requiera de su tiempo y energía?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>             | <input type="checkbox"/> |
| 6. ¿Se siente negativo, inútil o deprimido efectuando sus labores diarias?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>     | <input type="checkbox"/> |
| 7. ¿Ha disminuído su habilidad para tomar decisiones?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>                          | <input type="checkbox"/> |
| 8. ¿Piensa que no es tan eficiente como debería?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>                               | <input type="checkbox"/> |
| 9. ¿Ha disminuido en la calidad de sus labores diarias?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>                        | <input type="checkbox"/> |
| 10. ¿Se siente enfermo?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 11. ¿Tiende a sentirse enfermo?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>  | <input type="checkbox"/> |
| 12. ¿Está comiendo más o menos de lo usual?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>                                    | <input type="checkbox"/> |
| 13. ¿Se siente indiferente ante los problemas o necesita de los otros?<br>Nunca <input type="checkbox"/> Ocasionalmente <input type="checkbox"/> Frecuentemente <input type="checkbox"/> Siempre <input type="checkbox"/>         | <input type="checkbox"/> |

14. ¿La comunicación con su jefe, compañeros, amigos o familia es conflictiva?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
15. ¿Se le olvidan las cosas?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
16. ¿Tiene dificultad para concentrarse?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
17. ¿Se siente aburrido?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
18. ¿Se siente insatisfecho?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
19. ¿Cuándo se pregunta porqué hace sus labores diarias, ¿la única respuesta que se le ocurre es que no hay nada más que hacer?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
20. ¿Piensa en el día que morirá?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
21. ¿Siente tensión muscular en el cuello, la espalda y cintura?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
22. ¿Le duele la cabeza y siente presión en el pecho?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
23. ¿Se duerme pensando en sus problemas o en lo que hay que hacer mañana?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
24. ¿Piensa en cambiar radicalmente su estilo de vida?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre
25. ¿Se desahoga llorando o hablando con un amigo sobre lo que le aqueja?  
 Nunca  Ocasionalmente  Frecuentemente  Siempre

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

**La calificación de la prueba es de la siguiente manera:**

Nunca = 1 punto  
 Ocasionalmente= 2 puntos  
 Frecuentemente= 3 puntos  
 Siempre= 4 puntos

**Según la puntuación se ubica en los siguientes niveles:**

Nivel Normal de 00 a 25 puntos, como rango normal.  
 Nivel Bajo de 26 a 50 puntos, como rango en el cual es un estado de alerta.  
 Nivel Medio de 51 a 75 puntos, como rango el cual se necesita ayuda.  
 Nivel Alto de 76 a 100 puntos, en donde se Experimenta un sobre estrés.

## **EJERCICIOS PARA REALIZAR EL TALLER DE RELAJACIÓN MUSCULAR**

Los ejercicios deben realizarse durante una hora cada día, se debe realizar en el orden que se explica a continuación.

### **RELAJACIÓN MUSCULAR PROGRESIVA**

Tensa cada uno de los grupos musculares mantén el resto del cuerpo relajado. Mantén la atención durante 15 segundos y suelta la tensión, permitiendo que los músculos se relajen por unos 30 segundos.

En estos ejercicios vamos a relajarnos apretando y soltando los diferentes grupos de músculos. Mientras hacemos esto, atenderemos a las sensaciones agradables que se producen en nosotros al apretar y soltar las diferentes partes del cuerpo.

Antes de comenzar, asegúrate de que te encuentras sentado tieso y en una posición cómoda. Descansa las manos en tu regazo o sobre tus piernas y apoya las plantas de los pies en el suelo.

PAUSA

Ahora cierra tus ojos suavemente y colócate en una postura que sea cómoda para ti. Comenzaremos con un ejercicio de respiración preparatorio.

PAUSA

### **RESPIRACIÓN PREPARATORIA**

Ahora, despacito, dirige tu atención hacia tu respiración.

PAUSA

Sin forzarte a respirar de una manera en particular, simplemente relájate. Inspira profundamente.

PAUSA

Y suelta el aire, dejando que las tensiones se disuelvan y floten lejos de ti.

PAUSA

Respira de una manera que sea para ti fácil y cómoda.

PAUSA

Deja que tu respiración sea regular y completa. Tómate tu tiempo. No tienes ninguna prisa.

PAUSA

Concéntrate en el ritmo tranquilo de tu respiración.

PAUSA

Inspira lentamente...y expira a tu propio ritmo.

PAUSA

Ahora estamos preparados para comenzar con la secuencia de relajación muscular progresiva.

### **(RI 1) Apretar las Manos**

Comenzaremos concentrando nuestra atención en la mano derecha. Mientras mantiene el resto de tu cuerpo relajado, aprieta los dedos uno contra otro haciendo un puño.

Aprieta los dedos haciendo un puño más y más fuerte.

PAUSA

Observa la tensión...y afloja la mano.

PAUSA

Relájate.

Deja que la tensión se marche. Puedes pensar, si quieres, en un ovillo prieto de cuerda que se desenrolla suavemente.

Concéntrate en tu mano mientras se empieza a relajar más y más.

Observa las sensaciones agradables que experimentas cuando el impulso de la relajación comienza a llevarse la tensión lejos de ti.

PAUSA

Una vez más, aprieta los dedos de la mano derecha

Mantén la tensión como si la estuvieses exprimiendo

PAUSA

Mantén la tensión... y suéltala.

PAUSA

Deja que los músculos de tu mano derecha comiencen a hundirse en un estado de comodidad cada vez más profundo.

Deja que la tensión se marche lejos de ti.

Observa la diferencia entre los músculos de la mano derecha y los de la izquierda.

Deja que la tensión se vaya convirtiendo en relajación

Deja que la tensión flote lejos de ti.

PAUSA

Ahora vamos a la mano izquierda.

Cierra los dedos con fuerza haciendo un puño.

Mantén la tensión.

Aprieta hasta que el puño esté más y más tenso...

PAUSA

Y suéltalo.

PAUSA

Deja que toda tensión se disuelva lentamente y flote lejos de ti.

Simplemente suelta los músculos y no pienses en otra cosa que no sea en los sentimientos agradables de relajación.

Observa cómo se siente tu mano izquierda cuando el proceso de la relajación comienza.

Fíjate en los cambios que por ti sólo puedes conseguir.

Compara las sensaciones de tu mano izquierda con las de tu mano derecha.

PAUSA

Una vez más haz un puño prieto con tu mano izquierda.

¿Puedes sentir la tensión?

PAUSA

Y una vez más, suéltalo.

PAUSA

Deja que los músculos de tu mano estén más y más relajados.

Deja que el impulso de la relajación comience a llevarse lejos las sensaciones de tensión.

Deja que la tensión comience a soltarse.

Simplemente experimenta las sensaciones agradables y el sentimiento de relajación que puedes crear por ti mismo.

## **(RI 2) Apretar los Brazos**

Esta vez dirígete a tu brazo derecho. Mientras mantienes el resto de tu cuerpo relajado, aprieta la parte baja y alta del brazo derecho una contra la otra, doblándolo a la altura del codo. Puedes imaginarte, si quieres, que estás tratando de tocar tu hombro con la mano.

Deja que la tensión se vaya acumulando hasta que la sientas completa y satisfactoria.

Apriétalos uno contra el otro más y más

PAUSA

Y suéltalo.

PAUSA

Deja que tu brazo caiga flácido como un muñeco de trapo.

Disfruta de las sensaciones de relajación que tú mismo puedes crear mientras tus músculos se van ablandando.

Compara como se siente tu brazo derecho en comparación con el izquierdo.

Simplemente observa cómo te sientes cuando los músculos empiezan a sentirse más y más profundamente relajados.

PAUSA

Una vez más, aprieta el brazo derecho doblándolo a la altura del codo.

¿Puedes sentir la tensión?

Observa las sensaciones que experimentas mientras aprietas los músculos

PAUSA

Y las sueltas.

PAUSA

Deja que el impulso de la relajación se lleve las tensiones lejos de ti.

Deja que los músculos continúen relajándose más y más profundamente.

No tienes que hacer otra cosa más que concentrar tu atención en las sensaciones agradables de relajación que fluyen por dentro de tu brazo.

Permite disfrutar de estas sensaciones

PAUSA

Esta vez concéntrate en el brazo izquierdo y aprieta la parte baja contra la alta y doblándolo a la altura del codo.

Deja que la presión sea completa.

Date cuenta del control que tienes sobre tus músculos.

Aprieta solamente los músculos del brazo izquierdo.

PAUSA

Y suéltalos

PAUSA

Deja que la tensión se marche

Concentra tu mente en las sensaciones asociadas a la relajación

Deja que la tensión se disuelva en la relajación.

Si notas un poco de tensión, simplemente déjala marchar y relájate más y más.

Mantén los músculos tensos, como si estuvieses escurriendo la tensión fuera de ti

PAUSA

Y suelta el brazo.

PAUSA

Observa cómo tú mismo puedes crear y liberar la tensión.

Deja que los músculos comiencen a hundirse en un estado de paz y comodidad más y más profundo.

Relájate más y más.

Suelta tus músculos, y piensa solamente en las sensaciones de relajación.

Observa las sensaciones de relajación que provienen de tus dos brazos.

### **(RI 3) Apretar Brazos y Lados**

Ahora descansa la mano derecha en tu regazo. Vas a concentrar tu atención en el brazo y lado derecho y los vas a apretar uno contra otro, como si estuviese apretando una esponja. Mantén el resto de tu cuerpo relajado.

Aprieta bien fuerte.

¿Puedes sentir la tensión?

PAUSA

Ahora suéltala.

PAUSA

Deja que la tensión se afloje, como un ovillo de cuerda que se va soltando lentamente.

Concentra tu atención en tu brazo y lado derecho mientras empiezan a relajarse más y más.

PAUSA

Una vez más, aprieta el brazo y lado derecho mientras empiezan a relajarse más y más.

PAUSA

Una vez más, aprieta el brazo derecho contra el lado derecho.

Tensa los músculos.

Deja que los músculos se vuelvan más y más duros.

PAUSA

Y las sueltas.

PAUSA

Relájate más y más

Disfruta de las sensaciones de relajación que experimentas según tus músculos se van aflojando.

Compara los músculos del brazo y lado derecho con los del izquierdo.

Concéntrate completamente en tus músculos mientras el impulso de la relajación te invade cada vez más.

PAUSA

Ahora vamos a desplazar nuestra atención al brazo y lado izquierdos.

Mientras mantienes el resto de tu cuerpo relajado, aprieta el brazo y el lado izquierdo uno contra el otro.

¿Puedes sentir cómo se incrementa la tensión?

PAUSA

Y ahora suéltalos.

PAUSA

Deja que el impulso de soltar te relaje completamente.

Disfruta de los sentimientos agradables de relajación

Deja que los músculos continúen relajándose más y más.

Presta atención a las sensaciones que experimentas mientras el proceso de la relajación va teniendo lugar.

PAUSA

Una vez más aprieta tu brazo y lado izquierdo.

Aprieta solamente los músculos del lado izquierdo,

PAUSA

Y las sueltas.

PAUSA

Deja que el impulso de la relajación comience a alejar la tensión lejos de ti.

Deja que toda tensión vuele lejos de ti.

Si todavía notas algo de tensión, simplemente suéltala y relájate más y más.

Observa si notas alguna diferencia entre tu lado y brazo derecho y el izquierdo.

#### **(RI 4) Apretar la espalda**

Concentra tu atención en los músculos de la espalda que están Debajo de los hombros.

Aprieta esos músculos de la forma que quieras, tal y como los sientas mejor. Puedes arquear la espalda (y sacar tu estómago y pecho hacia fuera)... y doblarte de un lado y después hacia el otro... o, doblarte hacia un lado y después hacia el otro... o, incluso, presionar y frotar tu espalda contra el respaldo de tu asiento como si estuvieses friccionando una picadura. De la manera en que prefieras, estira los músculos, ¡ahora!

Mantén la tensión.

Deja que vaya creciendo hasta que sientas que has tensado estos músculos completamente.

PAUSA

Y suéltalos.

PAUSA

Deja que la tensión flote fuera mientras tu espalda empieza a estar más y más relajada.

Deja que el impulso de la relajación lleve las tensiones lejos.

Puedes mover tranquilamente la espalda para ayudar a que se relaje.

Disfruta de las sensaciones placenteras que se originan en tu espalda según esta se va relajando más y más.

PAUSA

Y una vez más, aprieta los músculos de tu espalda.

Observa las sensaciones que se producen mientras aprietas y tensas los músculos.

Mantienes la tensión.

PAUSA

Y las sueltas.

PAUSA

Deja que los músculos de tu espalda se hundan en un estado de relajación cada vez más profundo.

Observa los cambios que tú mismo puedes realizar cuando aprietas y sueltas los músculos.

PAUSA

#### **(RI 5) Apretar los hombros**

Ahora vamos a concentrarnos en los hombros. Mantén el resto de tu cuerpo relajado.

Apriétalos de la manera que quieras....encogiéndolos hacia arriba.... empujándolos hacia atrás....o haciendo lentos movimientos circulares.

Apriétalos, ahora.

Nota la tensión va creciendo hasta donde tú la sientas satisfactoria y

Completamente.

Aprieta cada fibra muscular.

PAUSA

y sueltas los hombros.

PAUSA

Deja que el impulso de la relajación comience a derretir las tensiones.

Suelta más los músculos y siente las agradables sensaciones de relajación que tu mismo has originado en tus hombros.

Deja que la relajación penetre y fluya en cada músculo.

PAUSA

Y ahora, otra vez, aprieta los músculos de tus hombros.

Deja que la tensión crezca hasta donde la sientas completa y satisfactoria.

Solamente has de tensar los músculos de los hombros.

PAUSA

Ahora, suéltalo.

PAUSA

Déjate llevar por los sentimientos de calma y relajación.

Deja que los músculos de los hombros se hundan en un estado de comodidad y placidez cada vez mayor.

Deja que toda la tensión te disuelva lentamente y vuele lejos.

¿Puedes notar como se sienten ahora esos músculos en comparación a como se sentían antes de la relajación?

¿Puedes notar los cambios que tú mismo puedes llevar a cabo?

PAUSA

#### **(RI 6) Apretar la parte Trasera del cuello**

Esta vez dirige la atención a tu cuello y echa suavemente tu cabeza hacia atrás.

Mientras mantienes el resto de tu cuerpo relajado, suavemente aprieta la parte trasera de tu cabeza contra el cuello.

Deja que la tensión crezca...Esta vez no demasiado.

Aprieta suavemente pero de manera completa.

PAUSA

Y suelta la tensión.

PAUSA

Deja que los músculos de tu cuello se relajen como si fuesen los de una muñeca de trapo.

Deja que la tensión se afloje y se vaya lejos de ti.

Disfruta de las sensaciones de relajación.

Deja que el impulso de la relajación lleve las tensiones lejos de ti.

PAUSA

Una vez más, dobla la cabeza hacia atrás.

Aprieta los músculos detrás de tu cuello.

Mantén la tensión.

Siente que los músculos de tu cuello se ponen duros.

PAUSA

Y suéltalos.

PAUSA

Deja que la tensión flote lejos, deja que el impulso de la relajación disuelva tus tensiones.

Mantén la mente concentrada en las sensaciones de relajación.

Siente las sensaciones de la relajación a lo largo de los músculos de la parte trasera de tu cuello.

PAUSA

#### **(RI 7) Apretar la Cara**

Esta vez vamos a dirigirnos a los músculos de la cara.

Mientras mantienes el resto de tu cuerpo relajado, aprieta tus mandíbulas, lengua, labios, nariz, ojos, cejas, y frente...unos contra los otros, haciendo una gran mueca.

Aprieta los músculos de tu cara completamente.

Siente como la tensión va aumentando y se va extendiendo por toda la cara.

PAUSA



Y suéltala.

PAUSA

Deja que los músculos de tu cara se relajen más y más.

Deja que la tensión se disuelva lentamente y flote lejos.

Disfruta de las sensaciones en los músculos según se van ablandando y se relajan más y más.

Atiende a las sensaciones de relajación.

PAUSA

Aprieta otra vez tu mandíbula, lengua, labios, nariz, ojos, cejas, y frente....todo a la vez.

Apriétalos bien.

Aprieta cada músculo.

PAUSA

Y suéltalos.

PAUSA

Deja que la tensión se marche lejos de ti.

Disfruta de las sensaciones agradables que te proporciona la relajación.

Deja que los músculos se ablanden y se relajen más y más.

Observa como se siente ahora tú cara en comparación con antes de relajarte.

PAUSA

### **(RI 8) Apretar la Parte delantera del cuello.**

Ahora, vamos a concentrarnos en la parte delantera de tu cuello.

Baja la cabeza y presiona suavemente tu barbilla contra el pecho.

Siente la presión que puedes crear en los músculos de tu cuello.

Pon los músculos tensos.

PAUSA

Y ahora suéltalos.

PAUSA

Deja que el impulso de la relajación aleje la tensión lejos de ti.

Relájate más y más.

Simplemente, suelta los músculos, y no pienses en nada excepto en los sentimientos agradables de relajación.

Solamente, experimenta las sensaciones de relajación profunda que fluyen por los músculos de tu cuello.

PAUSA

Una vez más, tensa el cuello.

No aprietes demasiado fuerte. Justo lo suficiente para sentir la tensión.

Observa las sensaciones.

PAUSA

Y suéltalos.

PAUSA

Deja que la tensión se convierta en relajación.

Si observas algo de tensión, simplemente aflójala y relájate más y más.

¿Cómo se siente ahora tu cuello?

PAUSA

### **(RI 9) Apretar el Estómago y el pecho**

Esta vez vas a tener tu pecho y tu estómago de la manera que sea mas cómoda para ti .

Bien metiendo el estómago hacia dentro, o empujándolo hacia fuera.

Siente como la tensión aumenta más y más.

PAUSA

Y suelta los músculos del estómago y del pecho.

PAUSA

Disfruta de las sensaciones de relajación según esos músculos se van ablandando.

Simplemente observa como te sientes cuando los músculos se van relajando cada vez más y más.

PAUSA

Una vez más tensa los músculos de tu pecho y de tu estómago.

Mantén la tensión.

Observa las sensaciones de los músculos cuando se les aprieta.

PAUSA

suéltalos.

PAUSA

Deja que la tensión se convierta en relajación.

Si notas todavía algo de tensión, simplemente suéltala y relájate más y más.

Observa como sientes los músculos, se van relajando cada vez más.

PAUSA.

### **(RI 10) Apretar las piernas**

Ahora nos dirigimos a la pierna derecha.

Mientras mantienes el resto de tu cuerpo relajado, tensa los músculos de la manera que mas te guste. Puedes apretar tu pierna derecha extendiéndola hacia arriba y hacia delante unos centímetros del suelo, o apretar tu pierna derecha contra tu pierna izquierda.

Observa como se va incrementando la tensión.

Mantén el resto de tu cuerpo relajado.

PAUSA

Y afloja la pierna.

PAUSA

Deja que la tensión se convierta en relajación.

Simplemente suelta los músculos y no pienses en nada excepto en las agradables sensaciones de relajación.

Relájate más y más.

PAUSA

Una vez más tensa tu pierna derecha.

Mantén los músculos tensos.

Observa como la tensión va incrementándose.

PAUSA

Y suéltala.

PAUSA

Relájate más y más

Deja que la relajación haga su trabajo dentro de ti.

Deja que los músculos se hundan en un estado de mayor relajación.

Observa las sensaciones que tu mismo has creado mediante apretar y soltar

PAUSA

Esta vez vamos a dirigirnos a la pierna izquierda.

Ténsala.

Observa como los músculos se tensan más y más.

Tensa solamente los músculos de la pierna izquierda.

PAUSA

Y suéltalos.

PAUSA

Disfruta de las sensaciones agradables de la relajación.

Deja que la tensión se deshaga.

Simplemente, concentra tu atención en las sensaciones agradables de relajación que fluyen por tu pierna izquierda.

PAUSA

Tensa tu pierna izquierda otra vez.

Deja que la tensión crezca.

Siente los músculos en tensión.

PAUSA

Y suéltalos.

PAUSA

Deja que toda tensión se disuelva y vuele lejos.

Deja que los músculos de tu pierna se relajen más y más profundamente.

Simplemente atiende a las agradables sensaciones de relajación.

PAUSA

### **(RI) 11 (Apretar los Pies)**

Esta vez, concentra tu atención en el pie derecho.

Dobla los dedos hacia el suelo, mientras empujas el pie hacia abajo apoyándote en el talón.

Siente cómo la tensión va aumentando según aprietas estos músculos.

Observa la tensión.

PAUSA

Y suéltala.

PAUSA

Deja que el impulso de la relajación lleve las tensiones lejos de ti.

Deja que la tensión flote lejos.

Concentra toda tu atención en las sensaciones de relajación que fluyen hacia tu pie derecho.

Una vez más empuja el pie derecho.

PAUSA

Y suéltalo.

PAUSA

Relájate más y más.

Suelta todos los músculos y siente las agradables sensaciones que te proporciona la relajación.

Compara las sensaciones de los pies derecho e izquierdo.

Observa cómo se sienten los músculos según se van relajando.

PAUSA

Esta vez concentra tu atención en tu pie izquierdo.

Dobla los dedos hacia el suelo y empuja el pie hacia abajo.

Observa cómo se va incrementando la tensión.

Atiende a las sensaciones de relajación.

Empuja solamente el pie izquierdo.

PAUSA

Y suéltalo.

PAUSA

Disfruta de las sensaciones de relajación según los músculos van ablandándose.

Relájate completamente.

Deja que toda la tensión se escape, mientras te vas hundiendo en un estado de relajación cada vez más profundo.

Compara tu pie izquierdo con el derecho.

PAUSA

Una vez más, empuja tu pie izquierdo.

Suavemente mantén la tensión.

Concéntrate en las sensaciones según los músculos se aprietan y más.

PAUSA

Y suéltalos.

PAUSA

Deja que los músculos, de tu pie izquierdo se relajen completamente.

Deja que toda tensión se disuelva y flote lejos de ti.

PAUSA

¿Cómo se siente tu cuerpo entero? Si notas alguna área con tensión residual, simplemente aflójala.

Esta vez, sin apretarla ni crear tensión. Si quieres puedes repasar mentalmente cada parte del cuerpo que hemos relajado y soltar toda tensión que haya podido quedar.

Fin del Ejercicio:

Este mismo ejercicio puede realizarse también de una manera mucho más abreviada, dependiendo de las áreas de tensión que encontremos en nuestro cuerpo y del tiempo del que dispongamos.

## **IMAGINERÍA TEMÁTICA**

Es completamente mental e implica la creación en la mente de acontecimientos reales o imaginarios, pudiendo evocarlos bien sea de manera verbal o visual.

Antes de comenzar la práctica es importante no haber realizado ninguna de las conductas, tales como beber alcohol, fumar, etc.

A continuación, comenzamos el ejercicio.

Con éste ejercicio, vamos a relajarnos dejando que nuestra mente se concentre en una escena o lugar relajante.

PAUSA

Asegúrate de que estás sentado en una posición recta y confortable, con las plantas de los pies apoyados en el suelo y tus manos descansando confortablemente sobre tu regazo.

PAUSA

Cierra los ojos.

PAUSA

Vas a dejar que tu cuerpo y tu mente se vayan relajando poco a poco.

PAUSA

Ahora, concéntrate en tu cuerpo.

PAUSA

Deja que cada expiración expulse toda la tensión que puedas sentir

PAUSA

Siéntete más y más confortablemente relajado.

PAUSA DE 30 SEGUNDOS

Ahora, calmadamente pregúntate a ti mismo: "¿Qué escena o lugar es el más relajante para mi en este momento?"

PAUSA

Puede ser que quieres imaginarte una playa silenciosa, una llanura frondosa, la cima de una montaña, o un lago lleno de paz.

PAUSA

Ahora, en silencio, deja que tu mente se recree y que profundice en esa escena lo más posible.

PAUSA DE 30 SEGUNDOS

Deja que la escena se vuelva tan vívida y real como sea posible.

PAUSA

¿Cómo es?

PAUSA

¿Puedes sentir el viento acariciar tu piel?

PAUSA

¿Sientes el abrazo cálido de la luz del sol, o quizás, el aire frío de la noche?

PAUSA

Deja que participen todos tus sentidos.

PAUSA

¿Qué vez?

PAUSA

¿Qué oyes?

PAUSA

¿Qué sientes en la piel?

PAUSA

¿Puedes oler o saborear algo?

PAUSA

Y deja que la escena crezca y se desarrolle de la forma que sea más relajante para ti.

PAUSA

Si te vienen a la mente palabras que describen la escena déjalas que se repitan como un eco una y otra vez.

PAUSA

No te esfuerces en que estas palabras o frases cambien. Ni siguiera en que tengan sentido. Simplemente déjalas que se repitan una y otra vez, silenciosamente.

PAUSA

No hay nada que tengas que hacer excepto el atender el silencio a tu escena de relajación.

PAUSA

Silenciosa y suavemente, vuelve a tu escena de relajación

PAUSA

Si te encuentras pensando en algo o tratando de solucionar algo, está bien.

PAUSA

Suave y silenciosamente, vuelve a tu escena relajante.

PAUSA

Déjate hundir más y más profundamente en un estado agradable de relajación.

PAUSA

Si quieres, de vez en cuando, puedes repetir cualquier palabra o frase que sugiera una relajación más profunda, completa y satisfactoria.

PAUSA

Puedes pensar en estas frases: "Me estoy relajando más y más profundamente", o "Estoy soltándome más y más", o "No necesito hacer nada en este momento, sólo dejarme llevar", "Soy totalmente consiente", etc.

PAUSA

Deja que estas sugerencias que profundizan la relajación te vengan casi automáticamente y de la manera en que para ti sea más satisfactoria y relajante.

PAUSA

Y ahora, continúa atendiendo a tu escena durante 10 minutos. Observa a dónde te lleva. Observa cómo se va haciendo cada vez más profunda. Mira cómo crece y se hace más relajante. Haz esto durante los próximos 10 minutos.

PAUSA DE 10 MINUTOS

Y ahora, muy suavemente, suelta todo lo que estás imaginando.

PAUSA

Cuando estés preparado, abre los ojos despacio.

PAUSA

Toma una respiración profunda.

PAUSA

Y estírate.

PAUSA

Esto completa el ejercicio de imaginación temática

FIN DEL EJERCICIO.

## **LA MEDITACIÓN YOGUICA**

Puede sentarse en el suelo con las piernas cruzadas y la espalda todo lo más recta que pueda. Cierre sus ojos y trate de concentrarse en el punto que está entre las cejas con los ojos cerrados, ese es el Centro del Tercer Ojo donde se activa la energía interior.

PAUSA

Entonces suavemente vaya respirando profundamente por la nariz mientras va pensando o sea visualizando que ese aire, esa energía entra por su nariz, llega a su espalda y pasa hacia abajo por toda la columna vertebral hasta que llega adonde comienza la misma.

PAUSA

Entonces retiene unos segundos el aire en la base de la columna vertebral y luego va expulsándolo lentamente por la boca.

PAUSA

Todo con los ojos cerrados en calma.

No tiene que pensar en otra cosa, solamente tiene que ocuparse de respirar, o sea, concentrarse en la respiración hacia adentro y hacia afuera.

PAUSA

Lentamente abra sus ojos.

## **MEDITACIÓN DE ESTIRAMIENTO YOGUICO**

Cierre los ojos, de pie. Imagine que es una palmera situada en una playa del mar. Mientras el viento sopla, grandes olas rompen contra la costa.

Cada ola libera su tensión cuando el agua llega corriendo y se disuelve en la arena. El sol caliente brilla en lo alto, fuente de vida y energía para todo el mundo.

PAUSA

Una larga, lenta ráfaga de viento susurra entre las hojas.

PAUSA

Lenta, suave y gradualmente inclínese y estírese completamente.

PAUSA DE 10 SEGUNDOS

Sienta el estiramiento completamente, todo a lo largo de los brazos y del torso.

ESTIRAMIENTO COMPLETO

Cuando el viento se calme desestírese y libere la tensión.

PAUSA

Al finalizar su estiramiento, sienta como una ola que rompe contra la costa, soltando su energía en la arena.

PAUSA

El sol en lo alto irradia el océano con una clara paz.

PAUSA

El viento comienza a suavizarse.

PAUSA

Incluso más fácilmente que antes, lentamente extiéndase y estírese.

Estírese del todo, sin mover ni una hoja

PAUSA

Lentamente vuelva a su posición de pie, como una ola que silenciosamente libera su tensión contra la costa.

Al final del estiramiento vaya quedándose tranquilo debajo del calido sol.

COMPLETAR EL ESTIRAMIENTO, REPETIR PARA EL CUELLO, CARA Y PIERNAS

Permítase disfrutar de esta relajación. Tiene la capacidad dentro de si mismo para crear paz y calma.

Deje que su mente preste atención a las buenas sensaciones que ha creado.

PAUSA

Las olas se van convirtiendo en tranquilas mareas contra la costa.

PAUSA

A medida que va hundiéndose más profundamente en un agradable estado de calma interna, muy lenta y suavemente mézase hacia delante y hacia atrás con el suave ritmo de las olas.

PAUSA DE 10 SEGUNDOS

Haga que sus movimientos sean tan suaves que apenas muevan el aire.

PAUSA DE 10 SEGUNDOS

Tiene pocos problemas o preocupaciones mientras presta atención sólo a este movimiento de balanceo.

PAUSA

En lo alto, el sol continúa silenciosamente tocando todo con sus delicados y suaves rayos.

PAUSA

El viento es suave totalmente y el océano esta en calma.

PAUSA

Es bueno dejar que su mente se centre en el cálido sol sobre su piel. Eso le recuerda que puede confiar en sus más profundos pensamientos y sentimientos.

En cualquier momento que su mente divague o pierda la concentración no se preocupe, solo vuelva a concentrarse nuevamente.

PAUSA

Suavemente sienta el sol bañándolo en una luz pacífica que da vida.

PAUSA

Manténgase la atención en eso los próximos cinco minutos.

## RESUMEN

En la actualidad existen muchas empresas que se dedican a realizar actividades de teleoperación y telemarketing para otras empresas, estas empresas son llamadas call center y el trabajo realizado es rutinario; provocando en el personal demasiado estrés que les afecta la vida tanto laboral como personal. Esta investigación surgió ante la necesidad de contrarrestar el estrés en los teleoperadores del call center Atento, con el objetivo de mejorar su rendimiento laboral y personal, debido a la presión a que son expuestos sus trabajadores a causa de la competencia del mercado y a las diferentes afecciones físicas que presentan; en la investigación participaron 40 empleados de ambos sexos, 19 mujeres y 21 hombres, de 18 a 35 años de edad, de clase social baja y media, con estudios a nivel diversificado y universitario; para medir el estrés se les aplicó el Cuestionario para medir el Estrés elaborado por INFOMED, el cual fué aplicado con el propósito de conocer aspectos personales y laborales estresantes, por lo que al conocer los resultados los cuales fueron significativos debido a que el 60% de la población sufría nivel alto de estrés y el 20% se manifestaba en estado de alerta, se tomó la decisión de efectuar el trabajo de campo, el que consistió en realizar un taller de 7 sesiones de terapia de Relajación Progresiva de Jacobson la cual está basada en la conciencia de las tensiones musculares del organismo; así también se aplicó la técnica de Imaginería propuesta por Smith; ambas técnicas aplicadas en sesiones de una hora cada día; al finalizar la terapia se aplicó nuevamente el cuestionario para medir el estrés, obteniendo una notable reducción en los niveles de estrés que presentaban los empleados antes de realizar el taller, el 88 % de la población total disminuyó su estrés, evidenciando mejoría en cada empleado en sus relaciones personales y laborales, tanto el empleado como persona que aprendió a sobrellevar una vida menos estresante practicando los ejercicios al momento que lo requiera, así como la empresa que obtuvo varios beneficios, entre los que podemos mencionar el aumento en la productividad, reducción de la rotación de empleados y una fuerza de trabajo menos estresada; además es conveniente que la empresa promueva la recreación

personal y familiar de sus empleados en actividades fuera de las instalaciones. Al haberse efectuado esta investigación practicando las técnicas de relajación, nos hemos dado cuenta de la importancia que adquiere la psicología en la actualidad.