

Autodominio basado en la programación neurolingüística para la reducción de estrés laboral

Self-control based on neuro-linguistic programming to reduce workplace stress

Recibido: junio 14 de 2021 | Revisado: julio 28 de 2021 | Aceptado: agosto 19 de 2021

Sujey Maribeth Gómez Castro

ABSTRACT

The following research aimed at determining the effectiveness of the self-control program based on neuro-linguistic programming (NLP) to reduce workplace stress among the Tax Office workers in a City Hall in Peru. The research method used in this study is the pre-experimental method. The population taking part in this study was formed by thirty workers. The sampling technique chosen for this study was the non-probability sampling. The tool to measure the level of stress was the questionnaire of stress from the ministry of social protection from Colombia. The results showed that before the intervention 100% of the workers suffered from stress and that after the intervention, only 37% suffered from it. In conclusion, it can be seen that the program of self-control based on NLP was effective in reducing the level of workplace stress in a Tax Office workers from a City Hall in Peru with a 95% confidence interval.

Keywords: Workplace Stress, Self-Control Program, Neuro-Linguistic Programming, Tax Office Workers

RESUMEN

La investigación se realizó con el objetivo de determinar la efectividad del programa autodominio basado en la programación neurolingüística (P.N.L.) para la reducción de estrés laboral en trabajadores de la gerencia de administración tributaria de una municipalidad del Perú. El método utilizado en esta investigación es el método preexperimental. La población de este estudio fue de treinta trabajadores, la técnica utilizada es el muestreo no probabilístico. El instrumento para la medición de estrés fue el cuestionario de estrés del ministerio de la protección social de Colombia. Los resultados demostraron que, antes de la intervención el 100% de trabajadores presentó estrés, y después de la intervención sólo el 37% de los mismos. En conclusión, se aprecia que el programa de autodominio basado en la P.N.L. fue efectivo para la reducción del estrés laboral en trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de una Municipalidad del Perú, con un intervalo de confianza del 95%.

Palabras clave: Estrés laboral, Programa Autodominio, Programación Neurolingüística, Personal Gerencia de Administración Tributaria

Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima, Perú.

Correspondencia: ps.sujey.gomez.castro@hotmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1312-462X>

DOI: <https://doi.org/10.24039/cv2021911120>



Introducción

La Organización Internacional del Trabajo en el año 2016 reporta que el estrés laboral estaría relacionado con la organización del trabajo, el diseño del trabajo, y las relaciones laborales. Estas condiciones laborales podrían afectar la salud del trabajador, cuando las exigencias del trabajo no corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa. Asimismo, el estrés tiene muchas consecuencias negativas en la salud de los trabajadores, incluyendo las enfermedades circulatorias y gastrointestinales, otros problemas físicos, psicósomáticos y psicosociales, así como baja productividad. (Oficina Internacional del Trabajo, 2013).

Estudios realizados señalan que el estrés laboral es un problema trascendental y que supone un coste económico y social importante. El estrés relacionado con el trabajo representó en Europa entre el cincuenta y el sesenta por ciento del total de días de trabajo perdidos. (La Organización Internacional del Trabajo, 2016). Según la Cuarta Encuesta Europea sobre Condiciones de Trabajo, el estrés laboral ocupa el cuarto lugar en la frecuencia de problemas de salud informados por los trabajadores de la Unión Europea. Un 22% de los trabajadores manifestaron que lo sufrían. (Félix Verduzco, 2018)

En el Perú, Radio Programas del Perú (2015), publica en un artículo periodístico, la Encuesta del Instituto Integración realizada en 19 departamentos del Perú; en el cual se expone que el grave riesgo que el estrés representa para la salud hace necesario abordarlo desde un marco integral de promoción de la salud mental como política pública en el Perú.

De manera particular, el estrés laboral en personal de la Gerencia de Administración Tributaria cala profundamente, debido a condiciones laborales desfavorables relacionadas a la alta exigencia mental y emocional, falta de pago de los arbitrios de la población, estilos de liderazgo, malas relaciones sociales dentro del trabajo, el bajo reconocimiento laboral y la alta exigencia psicológica que demanda el trabajo, que son factores de tipo psicosocial detonantes de estrés laboral. Cabe señalar que, la Organización Internacional del Trabajo reconoce como características estresantes del Trabajo o Factores de Riesgo Psicosocial al exceso o defecto

de carga de trabajo, la inseguridad laboral, la escasa relación con los superiores, conflicto interpersonal y falta de apoyo social. (La Organización Internacional del Trabajo, 2016).

Es importante destacar que, el personal de la Municipalidad se encarga de realizar la gestión de cobranza de los impuestos y arbitrios de los pobladores del distrito; y de recaudar el presupuesto necesario para todas las gestiones de la institución para el año siguiente. Esta gran labor implica el contacto continuo con clientes internos (trabajadores de la misma Municipalidad) y clientes externos (usuarios o pobladores del distrito), lo cual implica una gran exposición emocional por el trato que reciben por parte de éstos. Asimismo, están expuestos a la alta responsabilidad del cargo por tener que lograr recaudar el monto necesario exhortado por el Estado.

En los últimos años ha ido emergiendo en la Psicología Ocupacional, un interés creciente por abordar el estrés laboral, que afecta a la masa trabajadora. Así como también preocupa a los empleadores quienes están obligados por la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley N° 29783, que fue modificada por la Ley N° 30222) a garantizar condiciones laborales favorables que protejan la salud de los trabajadores, y que no cuentan con herramientas para abordar esta problemática. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2016)

Existen diversas técnicas de intervención para reducir el estrés, como aquellas basadas en la terapia cognitiva conductual y el Mindfulness. La Programación Neurolingüística podría tener mayor impacto que otras psicoterapias modernas y de las diversas formas de abordaje, por ser breve y potencial para realizar cambios en el individuo. Ello debido a que los cambios son a nivel neurológico y sistémico. Las técnicas de PNL nos aportan estrategias y recursos muy útiles para prevenir y tratar el estrés y los efectos psicoemocionales que conlleva. (Pérez, 2018). Asimismo, aunque la PNL es un enfoque bastante reciente, existen informes prometedores que muestran su potencial, eficiencia y durabilidad de los efectos en la psicoterapia de personas que padecen Trastornos de Estrés Post Traumático (veteranos) o de víctimas de agresiones, violaciones o traumas. (Turkowski, P., Jędrzejczyk, J., Huflejt-Lukasik, M., Wieliczko, J., 2016)

Por tanto, esta investigación apunta a determinar la efectividad de un Programa de Autodominio basado en la Programación Neurolingüística para la reducción

de Estrés Laboral en trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de una Municipalidad del Perú. Asimismo, aportar con evidencia científica sobre la efectividad de la PNL en la salud de los trabajadores de la gerencia. Con ello, dar paso a nuevas investigaciones que contribuyan a reducir el estrés en los trabajadores. Por otro lado, este sería un ejemplo replicable para reducir estrés en otros grupos ocupacionales.

Método

La investigación es de tipo pre – experimental (antes y después) con un solo grupo. (Hernández, Fernández & Baptista, 2014). Se utilizó un diseño de preprueba/ posprueba con un solo grupo, es decir a un grupo se le aplica una prueba previa al estímulo o tratamiento experimental, después se le administra el tratamiento y finalmente se le aplica una prueba posterior al estímulo.

a) Participantes

Para la selección de los participantes, se utilizó el muestreo no probabilístico. La población objeto estuvo conformada por 30 trabajadores que cumplieron con los criterios de inclusión para el estudio.

Las características sociodemográficas de los participantes fueron: edad de entre 26 y 35 años, casados, con nivel de instrucción superior universitaria, con 1 a 5 años de trabajo en la institución, y con Contrato Administrativo de Servicios.

b) Instrumento

Se utilizó el cuestionario del Ministerio de la Protección Social de Colombia tercera versión (CMPSC3V), el cual tiene 31 preguntas, este cuestionario permite medir síntomas fisiológicos, comportamiento social, intelectuales, laborales y psicoemocionales (Ministerio de la Protección Social de Colombia, 2010)

Para determinar el nivel de estrés de los participantes en el estudio mediante el CMPSC3V, se consideró cuatro pasos:

- **PASO N° 1:** Determinación de la calificación del cuestionario:
A cada una de las respuestas de cada ítem del cuestionario se le asigna un valor, tomando en cuenta la información del siguiente cuadro:

Tabla 1. Calificación de respuestas emitidas en el cuestionario

Parámetro	Calificación de las opciones de respuesta			
	Siempre	Casi siempre	A veces	Nunca
1, 2, 3, 9, 13, 14, 15, 23 y 24	9	6	3	0
4, 5, 6, 10, 11, 16, 17, 18, 19, 25, 26, 27 y 28	6	4	2	0
7, 8, 12, 20, 21, 22, 29, 30 y 31	3	2	1	0

- **PASO N° 2:** Obtención del puntaje bruto total
La obtención del puntaje bruto total involucra la sumatoria de los siguientes subtotaes:

Tabla 2. Obtención del puntaje bruto total

Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 1 al 8, y el resultado se multiplica por cuatro (4).
Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 9 al 12, y el resultado se multiplica por tres (3).
Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 13 al 22, y el resultado se multiplica por dos (2).
Se obtiene el puntaje promedio de los ítems 23 al 31.

- **PASO N° 3:** Transformación del puntaje bruto
Se realiza una transformación lineal del puntaje bruto total a una escala de puntajes que van de 0 a 100, para lo cual se utiliza la siguiente fórmula:

$$\text{Puntaje transformado} = \frac{\text{Puntaje bruto total} \times 100}{61,16}$$

- **PASO N° 4:** Comparación del puntaje total con tablas de Baremos
Se compara los puntajes transformados con la siguiente tabla de baremos, que indicarán el nivel de estrés.

Tabla 3. *Baremos de CMPSC3V*

Nivel de síntomas de estrés	Puntaje total transformado
Muy bajo	0,0 a 7,8
Bajo	7,9 a 12,6
Medio	12,7 a 17,7
Alto	17,8 a 25,0
Muy alto	25,1 a 100

- **PASO N° 5:** Determinación del grupo con estrés y grupo sin estrés (porcentajes)
Se agrupó a todos los servidores que habían obtenido nivel de estrés entre muy alto, alto, medio y bajo, en el grupo con estrés; y se colocó a aquellos que obtenían nivel de estrés muy bajo en el grupo sin estrés.

Tabla 3. *Determinación del grupo con estrés y grupo sin estrés*

Nivel de síntomas de estrés	Grupo mayor
Muy bajo	SIN ESTRÉS
Bajo	CON ESTRÉS
Medio	
Alto	
Muy alto	

c) Intervención

El programa tuvo una duración de dos meses y se realizaron siete sesiones de intervención psicológica de noventa minutos. Cabe precisar que, el estudio se realizó antes del confinamiento y aislamiento social.

El estudio fue aprobado por el comité de ética de investigación de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Se solicitó el consentimiento informado verbal de los participantes; así como, de la Municipalidad. Cabe precisar que, para cada sesión se siguió un modelo de cambio o protocolo basado en la P.N.L. descrito en el libro “Coaching y P.N.L.” de De la Cruz Gil (2020). Se utilizó el protocolo base de cambio de la P.N.L. para que todos los trabajadores logren trabajar diversos aspectos personales que podrían estar influyendo en su nivel de estrés.

En la primera sesión, se expuso a todos participantes los resultados de la primera medición de estrés; ello con el fin de que reconozcan cuál era su Estado Presente (EP) (De la Cruz, 2020). Asimismo, se utilizó fichas de trabajo para ayudarlos a reconocer diversas situaciones de estrés laboral, y el impacto en su vida diaria, creando conciencia en el trabajador, identificando creencias limitantes, y emociones negativas que podrían estar predisponiéndolos a ausentarse y enfermarse en el trabajo. Asimismo, se escuchó sobre lo que querían alcanzar luego de la intervención Estado Deseado (E.D.) para lo cual todos coincidieron en reducir el nivel de estrés en sí mismos. Por ello, se determinó que el E.D. del grupo de participantes era el conseguir el reducir el estrés a nivel fisiológico, social, psicoemocional, intelectual y laboral. Con ello, se estableció la meta de manera

clara y específica. (O` Connor, J. & Lages, A., 2005). De la misma forma, se los animó a identificar qué aspectos los motivaban a poder lograr ello.

En la segunda sesión, se utilizaron presentaciones en Power Point, videos y fichas de trabajo para que los participantes identificaran todos aquellos Factores de Riesgo Psicosocial que son detonantes para generar situaciones de estrés en el trabajador. Asimismo, en las fichas de trabajo se les hizo preguntas para facilitarles el darse cuenta de aquellos aspectos limitantes y que les impiden mantener la calma y manejar el estrés.

En la tercera sesión, luego de colocar música instrumental, se les pidió a los participantes cerrar los ojos y respirar hondo. Se les dijo: “Conéctate con tu respiración, inhala, retén el aire en los pulmones y exhala lentamente. Repite esto por seis veces”. Se les pidió a los participantes que midan mentalmente su nivel del dolor en la escala del 0 al 10, y que ubiquen el dolor o malestar en su cuerpo. Luego se les preguntó, ¿qué sentirán cuando hayan reducido el dolor o malestar en su cuerpo? Para identificar su Estado Deseado.

Seguidamente, se les pidió que recuerden una situación en el pasado en la que hayan experimentado bienestar físico y tranquilidad. Seguidamente, se les pidió que le pongan un color a esa tranquilidad y que intensifiquen su color y brillo. Identifiquen en qué parte de su cuerpo siente el dolor producto del estrés. Identifique de qué color, forma y tamaño es el dolor. Sostenga con sus dos manos aquel dolor y sáquelo de su cuerpo. Cuando lo saque, observe de qué color es, que textura tiene, su forma, su tamaño, su peso, su olor, a qué distancia está (si está en movimiento o lo que ve es fijo). Luego se le pide que amase ese dolor en sentido horario. A continuación, se estuvo observando y calibrando los gestos de los participantes, para identificar si estaban experimentando un cambio.

Luego, se les pidió que muevan sus dos manos en sentido anti horario, y que le añadan tranquilidad. (Fuentes, 2015). Al ver el cambio en sus gestos, se les pidió que coloquen esa tranquilidad en el sitio dónde sacaron el dolor y se aplicó el puente a futuro (Macías, 2018), donde se les pidió que respiren hondo e imaginen cómo será su vida sin ese dolor de ahí en adelante, tanto en el trabajo, en la casa y en otros ámbitos de su vida. Finalmente,

se les pidió que abran los ojos y se les preguntó su nivel de dolor, en la escala del 0 al 10, para evaluar el proceso. El procedimiento aplicado se basó en los pasos seguidos en la intervención psicoterapéutica del libro “Coaching y P.NL” (De La Cruz, R., 2020), la técnica Spining fue creada por Kris Hallbom y Tim Hallbom, y permite liberar el dolor físico en tan sólo ocho minutos, es práctico y fácil de usar. (Fuentes,2010)

En la cuarta sesión también se utilizó el procedimiento base de la P.N.L., (De La Cruz, 2020) en el cual todos los trabajadores identificaron su E.P., en relación a su comportamiento social que presentan cuando están con estrés; luego su E.D. para determinar la meta que querían lograr luego de la sesión. (O` Connor, J. & Lages, A., 2005). A diferencia de la sesión anterior, en esta sesión se aplicó la técnica del Cuarteado para destruir mentalmente aquellos recuerdos relacionados a cualquier conflicto laboral y que podrían repercutir en su comportamiento laboral.

En cuanto a la técnica del Cuarteado, (De la Cruz, 2020) menciona que es una variante de la técnica swish de PNL, y busca eliminar directamente un comportamiento indeseable. Especialmente recomendado en aquellas situaciones en las que aparece una y otra vez una imagen mental, recurrente que de forma obsesiva atormenta al trabajador. El cuarteado modifica el recuerdo con las que la persona ha construido su experiencia interna limitante, a través de la eliminación de los sonidos, imágenes y recuerdos kinestésicos presentes en el comportamiento a modificar. Se les pidió a los participantes tomar asiento en sillas individuales, que fueron ubicadas de forma separada y en círculo. Se les pidió a los participantes cerrar los ojos y respirar hondo por seis veces. Se les pidió a los participantes que mentalmente puntúen, en la escala del 0 al 10, su nivel de malestar por esa situación desagradable a modificar. “Visualiza la escena a detalle que se quiere modificar y recuerda a detalle la situación. Las respuestas se las dará mentalmente. Todo esto constituye el estado presente relacionado al comportamiento a modificar.

Les pedimos a los participantes que tomen una foto a la imagen mental de la situación que quieren modificar. A esta foto la llamaremos FOTO 1 (E.P.) (De La Cruz, 2020) Le indicamos: “Deberás de tomarle una foto especial que contengan la imagen

a trabajar a detalle”. Se iba calibrando los gestos para medir el efecto en el participante. Asimismo, se les pidió que el recuerdo lo situen mentalmente sobre un cristal. Seguidamente, se les pidió que abran sus ojos y se les habló sobre otro tema.

Posteriormente, se les pidió que se imaginen el momento en el futuro en el que poseen los nuevos comportamientos, que se vean, se sientan y se escuchen actuando de la forma en que quieren alcanzar como meta, con las competencias y comportamientos específicos de dicha meta.

Les solicitamos que cuando vean la imagen, presionen su corazón con sus dos manos, para anclarlo con el estado deseado. Después, le pedimos que le tome una foto a esa visualización (foto2), una foto especial que contenga imagen, sonido y sensaciones. Le pedimos que suelte las manos, y le indicamos “Ahora esa imagen (foto 2) la voy a colocar frente tuyo, y se va a convertir en energía”. Señalamos un espacio para colocar la imagen. (Estado deseado). A continuación, les indicamos que a nuestra orden deberán de empezar a golpear el cristal que contiene la foto 1 o la imagen que le genera malestar (El estado presente) y que está frente suyo. Le pedimos que lo golpee y observe cómo se “cuarte el cristal en mil pedazos”, escuchando el estruendo que se produce al romperse. (De La Cruz, 2020).

Cabe precisar que, según con el proceso y se continúa calibrando, hasta identificar que hay un cambio en los gestos o respuestas de los participantes. Luego, al notar el cambio, se les pidió que avancen hacia el lugar o espacio donde colocamos la foto 2 del estado deseado, y que presione su corazón con sus dos manos, para activar el ancla del estado deseado. Les pedimos que se asocien a esa sensación, que sientan y disfruten estar ahí, y que se visualicen con los recursos. Finalmente, se les pidió que se imaginen en el futuro, utilizando esos nuevos recursos y comportamientos; que respiren hondo por varias veces. Se les preguntó sobre su nivel de malestar al recordar esa situación desagradable, en la escala del 0 al 10. Se les agradeció por participar.

En la quinta sesión también se utilizó el protocolo base de cambio de la P.N.L. (De La Cruz, 2020). Al inicio, todos los trabajadores identificaron su E.P., acerca de los síntomas psicoemocionales que presentan cuando están con estrés; y su Estado Deseado para determinar la meta que querían lograr luego de la sesión. (O` Connor, J. & Lages,

A., 2005). En un primer momento, se les pidió a los participantes cierren los ojos y se conecten con su respiración. Luego, que identifiquen la situación a trabajar y que ubiquen en su cuerpo, dónde siente el malestar. “Presiona en ese lugar levemente. Llama a tu consciente a lo “Divino”, nota cómo es, a qué distancia lo ves, en qué dirección está, de qué tamaño es, de qué color es y cuál es la intensidad del color.” Se les pide que tomen con sus manos ese sentimiento que le molesta y se lo ofrezca. “Fíjate en cómo el divino te quita el sentimiento negativo. Nota cómo el divino lo transforma y lo cambia”.

Se les pidió que, con los ojos cerrados, observen de qué color lo cambia, de qué tamaño, de qué textura, etc. “El divino te entrega el regalo y lo deberás colocar en tu corazón”. Pedirle que mire el color, el tamaño, el brillo, la forma de aquello que el divino le entregó y se lo coloque en su corazón. Se observó sus gestos para identificar si se estaba presentando algún cambio. Seguidamente, se les pidió a los participantes que respiren hondo. Se les dijo: “Visualice cómo será su vida con el regalo que le dio el divino. Finalmente, se les pidió que cuando se sientan preparados abran los ojos. Se les preguntó su nivel de malestar al recordar esa situación desagradable, en la escala del 0 al 10.

En la sexta sesión también se utilizó el procedimiento base de la P.N.L., para que todos los participantes, en un inicio, identifiquen su E.P., acerca de los síntomas intelectuales y laborales que presentan cuando están con estrés; así como, identifiquen su E.D.. Como parte del procedimiento se aplicó la técnica del “Círculo de la excelencia” para reducir los síntomas intelectuales, laborales, y activar las competencias laborales en los trabajadores, como la seguridad y la autoestima laboral para afrontar situaciones de estrés. La técnica “Círculo de la excelencia” (MF Editores & Aprender PNL, 2011) es una técnica de anclaje especial de recursos de excelencia, los mejores que uno posea y poder acceder a ellos en los momentos que se les necesite”. Asimismo, Ona Daurada (2019), lo define como: El llamado Círculo de Excelencia una de las partes más importante del “juego interno” consiste en la capacidad para seleccionar y mantener tipos de estados internos que promuevan y sustenten una conducta o actuación eficaz”. Por otro lado, De La Cruz (2020), sostiene que esta técnica nos permite transformar experiencias limitantes, es muy útil para el desarrollo del liderazgo y seguridad y como complementaria para el desarrollo de otras competencias.

En cuanto al procedimiento, se les pidió a los participantes cerrar los ojos y respirar hondo. Se les dijo: “Conéctate con tu respiración, inhala y exhala por seis veces. Mentalmente puntúa, en la escala del 0 al 10, tu nivel de malestar por esa competencia que te falta desarrollar”. Se les solicitó a los participantes que se conecten con una situación en el pasado en la que hayan experimentado seguridad y confianza en sí mismo/a para afrontar los distintos retos que les demanda la vida laboral. Le pedimos que visualicen la situación a detalle, y luego procedimos a anclar kinestésicamente tocando el hombro, y verbalmente repitiendo: “intensifica ese momento, siente la seguridad”. Seguidamente, les pedimos que abran los ojos y que le digan a su compañero del costado, su número de teléfono al revés. Esto para romper el estado de trance en la que había entrado. Repetimos este proceso por tres veces más, solicitándoles recordar más experiencias similares.

Cabe mencionar que, se continuó con el anclaje verbal y kinestésico. A continuación, se les pidió a los participantes imaginar delante suyo, un círculo en el suelo, el mismo que contiene los recursos que vamos a fortalecer. “Imagínate que delante de tuyo hay un círculo de energía, un círculo muy poderoso, en ese círculo hay mucha seguridad, confianza y capacidad de liderazgo. Luego se les pidió que respondan mentalmente de qué color era ese círculo que veían delante suyo.”. Seguidamente, le pedimos que ingresen al círculo que está del color que ha elegido. Les solicitamos que sientan su energía poderosa que penetra todo su cuerpo y lo llene de seguridad, respire seguridad y confianza para realizar eficientemente sus actividades. Le pedimos que con sus dos manos toque todo su cuerpo, como si se bañara con todo ese color elegido.

En todo momento, se los observaba para ver sus gestos y calibrar el cambio que experimentaban. Se les dijo: “¿Lo puedes sentir?, todo tu cuerpo se llena de

esa luz y seguridad. Ahora que estás completamente bañado de ese color en todo tu cuerpo, lleva toda esa energía de seguridad a uno de tus puños, y cierra muy fuerte concentrando toda la seguridad en él”. Al mismo tiempo, se tocaba el hombro del estado de recursos y manteniendo la mano ahí, tocamos levemente el otro hombro del estado presente. Luego, manteniendo la mano en su hombro donde hemos puesto los recursos y mientras el participante se encuentra en el círculo, le pedimos que piense y se imagine el estado presente, esta vez llenos de recursos, lo ayudamos motivándolo y manteniendo el puño cerrado que se imagine con la capacidad de realizar el comportamiento o competencia que deseamos desarrollar.

En la séptima sesión, se reunió a los trabajadores y se verificó la correcta práctica de las técnicas en PNL en cada uno de los trabajadores, para generar aprendizaje en los mismos. Asimismo, se motivó a los trabajadores a crear un compromiso laboral y anotarlo en una ficha de trabajo. Se les mostró los resultados y se les entregó un certificado de participación al programa, con la firma del alcalde del distrito.

d) Procesamiento de datos

Para el análisis estadístico se consideró promedios, porcentajes. Pruebas de McNemary Wilcoxon para muestras relacionadas, con un intervalo de confianza del 95%.

Resultados

Antes de la intervención con PNL se observó que el 100% de los trabajadores de la Gerencia Administrativa presentaron estrés laboral, mientras que en la etapa de post- intervención sólo el 37% de los mismos presentó estrés laboral. Lo cual indica que el programa autodomínio pudo reducir el estrés en la mayor parte de la población en estudio significativamente, mayor detalle se muestra en la Tabla 1.

Tabla 4. Nivel de estrés laboral antes y después de la intervención con P. N. L en trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de una Municipalidad del Perú.

Estrés Laboral	Antes		Después		Valor P*
	Nº	%	Nº	%	
Con estrés	30	100	11	37	<0.001
Sin estrés	0	0	19	63	
Total	30	100	30	100	

* Prueba de McNemar

En la Tabla 4, se observó que el 100% de los trabajadores de la Gerencia Administrativa presentaron estrés laboral antes de la intervención con PNL, este porcentaje fue calculado considerando los pasos para determinar el nivel de estrés de los participantes. Se

encontró que el 37% de los participantes presentó estrés laboral. Lo cual indica que el programa autodominio pudo reducir el estrés en la mayor parte de la población en estudio significativamente.

Tabla 5. *Cambios fisiológicos producidos por el estrés antes y después de la intervención con P. N. L en trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de una Municipalidad del Perú.*

N° de pregunta	Ítem	Antes		Después		Valor P*
		Nº	%	Nº	%	
1	Dolores en el cuello y espalda o tensión muscular.	30	100	14	47	0.001
2	Problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	15	50	12	40	0.039
3	Problemas respiratorios	19	63	11	37	0.005
4	Dolor de cabeza.	27	90	11	37	0.001
5	Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	25	83	6	20	0.001
6	Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos	20	67	6	20	0.001
7	Cambios fuertes del apetito	12	40	2	7	0.001
8	Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)	1	3	0	0	0.317

*Prueba Wilcoxon

En la Tabla 5, se observó que el protocolo seguido en la tercera sesión, en donde se utilizó la técnica “Spinning”, pudo reducir significativamente los síntomas fisiológicos relacionados con el estrés, tales como: dolores en el cuello, espalda, tensión muscular, problemas gastrointestinales, úlcera péptica,

acidez, problemas digestivos o del colon, problemas respiratorios, dolor de cabeza, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos y cambios fuertes del apetito.

Tabla 6. *Cambios del comportamiento social producidos por el estrés antes y después de la intervención con P. N. L en trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de una Municipalidad del Perú.*

N° de pregunta	Ítem	Antes		Después		Valor P*
		Nº	%	Nº	%	
9	Dificultad en las relaciones familiares	22	73	7	23	0.001
10	Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	14	47	5	17	0.004
11	Dificultad en las relaciones con otras personas	21	70	1	3	0.001
12	Sensación de aislamiento y desinterés.	15	50	3	10	0.003

*Prueba Wilcoxon

En la Tabla 6, se observó que el protocolo seguido en la cuarta sesión, en donde se utilizó la técnica del “Cuarteado”, pudo reducir significativamente los síntomas de comportamiento social relacionados con el

estrés, tales como: dificultad en las relaciones familiares, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, dificultad en las relaciones con otras personas, y sensación de aislamiento y desinterés.

Tabla 7. Cambios psicoemocionales producidos por el estrés antes y después de la intervención con P. N. L en trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de una Municipalidad del Perú.

N° de pregunta	Ítem	Antes		Después		Valor P*
		Nº	%	Nº	%	
23	Sentimiento de soledad y miedo	19	63	4	13	0.001
24	Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	17	57	2	7	0.001
25	Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	26	87	5	17	0.001
26	Consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios	0	0	0	0	1.000
27	Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada".	4	13	0	0	0.046
28	Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo.	9	30	4	13	0.059
29	Sentimiento de que está perdiendo la razón	0	0	0	0	1.000
30	Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad	12	40	5	17	0.011
31	Sensación de no poder manejar los problemas de la vida.	14	47	5	17	0.088

*Prueba Wilcoxon

En la tabla 7, se observó que el protocolo seguido en la cuarta sesión, en donde se utilizó la técnica “Recibiendo Tesoros” pudo reducir significativamente los síntomas psicoemocionales relacionados con el estrés, tales como: sentimiento de soledad y miedo,

sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”, comportamientos rígidos, obstinación o terquedad.

Tabla 7. Cambios intelectuales y laborales producidos por el estrés antes y después de la intervención con P. N. L en trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de una Municipalidad del Perú

N° de pregunta	Ítem	Antes		Después		Valor P*
		Nº	%	Nº	%	
13	Sentimiento de sobrecarga de trabajo	27	90	19	63	0.001
14	Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes.	20	67	6	20	0.001
15	Aumento en el número de accidentes de trabajo.	0	0	5	17	0.025
16	Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida	22	73	11	37	0.001
17	Cansancio, tedio o desgano	29	97	10	33	0.001
18	Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	22	73	4	13	0.001

19	Deseo de no asistir al trabajo.	16	53	2	7	0.001
20	Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace	12	40	3	10	0.001
21	Dificultad para tomar decisiones	17	57	2	7	0.001
22	Deseo de cambiar de empleo	19	63	9	30	0.005

*Prueba Wilcoxon

En la Tabla 8, se observó que el protocolo seguido en la quinta sesión, en donde se utilizó la técnica “Círculo de la Excelencia”, pudo reducir significativamente los síntomas intelectuales y laborales relacionados con el estrés, tales como: sentimiento de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, tedio o desgano, disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, dificultad para tomar decisiones, deseo de cambiar de empleo.

Discusión

En la Tabla 4 los resultados del estudio muestran que el Programa de Autodominio basado en la Programación Neurolingüística fue efectivo, toda vez que del 100% de trabajadores que presentaron estrés antes de la intervención, esta se redujo a un 37% de los trabajadores de la Gerencia de Administración Tributaria de una Municipalidad del Perú. Lo cual indica que el programa autodominio pudo reducir el estrés en la mayor parte de la población en estudio significativamente. Estos resultados son similares a los del estudio de Hemmati, M., Farhadi, M., & Fereidoni, J. (2016) donde se demostró que la Programación Neurolingüística (P.N.L.) redujo el estrés ocupacional en 60 enfermeras, quienes reportaron que en un inicio el promedio de la puntuación inicial fue 120.88 para los grupos de intervención; y después de la intervención, la puntuación promedio se redujo a 64,53 en el grupo experimental.

En la Tabla 5, se observó la efectividad del protocolo base de cambio de la PNL seguido en la tercera sesión, en donde se aplicó la técnica “Spinning”. El protocolo seguido pudo reducir significativamente los síntomas fisiológicos relacionados con el estrés, tales como: dolores en el cuello, espalda, tensión muscular, problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon, problemas respiratorios, dolor de cabeza, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, palpitaciones en

el pecho o problemas cardíacos y cambios fuertes del apetito. La escasez de investigaciones que analicen la relación existente entre las técnicas de PNL y el estrés subraya la importancia de conocer los alcances que el modelo psicoterapéutico ofrece para tratar trastornos físicos. Sin embargo, estos resultados son similares a lo encontrado por Polo (2009), quien en México realizó una investigación para determinar el efecto de la técnica de PNL en el estrés físico causado por intervención quirúrgica de cesárea. El dolor auto-percibido de las participantes, disminuyó significativamente después de haber sido aplicada la técnica de PNL (Media inicial 3.78, media final 1.9; Sig. Bilateral 0.000).

En la Tabla 6, se observó la efectividad del protocolo base de cambio de la PNL seguido en la cuarta sesión, en donde se aplicó la técnica “Cuarteo”, que pudo reducir significativamente los síntomas de comportamiento social relacionados con el estrés, tales como: dificultad en las relaciones familiares, dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades, dificultad en las relaciones con otras personas, y sensación de aislamiento y desinterés. Estos resultados son similares a los encontrados en el estudio de Elashry, M. (2021) donde se demostró la importancia de las habilidades de programación neurolingüística como herramienta de comunicación en el lugar de trabajo. Los resultados de la investigación mostraron que las habilidades de programación neurolingüística como herramienta de comunicación son muy importantes en el contexto empresarial. Además, demostraron que las habilidades más importantes que la gerencia y los empleados pueden usar son: sistema de representación, metamodal, anclaje, liderazgo y ritmo, agudeza sensorial, construcción de simpatía, comprensión de estrategias de otros, ya que se utilizan externamente, comunicándonos con otros en el lugar de trabajo y comunicándonos internamente, dentro de nosotros mismos.

Por otro lado, De La Cruz (2020, pp. 102-104), siguió el mismo procedimiento utilizado en esta investigación para abordar situaciones en el individuo en las que aparecen una y otra vez una imagen mental recurrente que de forma obsesiva atormenta al consultante. Ello

con el fin de eliminar directamente comportamientos indeseables y desarrollar competencias.

En la Tabla 7, se observó la efectividad del protocolo base de cambio de la PNL seguido en la quinta sesión, en donde se utilizó la técnica “Recibiendo Tesoros”. Se pudo evidenciar que, el protocolo seguido pudo reducir significativamente los síntomas psicoemocionales relacionados con el estrés, tales como: sentimiento de soledad y miedo, sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos, sentimiento de angustia, preocupación o tristeza, sentimientos de que “no vale nada”, o “no sirve para nada”, comportamientos rígidos, obstinación o terquedad. Estos resultados son similares al estudio de Przemysław y otros (2016) quienes destacaron el éxito de la PNL en el tratamiento de trastornos de ansiedad, el TOC y los traumas, y el éxito en el tratamiento del TEPT, los mismos que según los autores se basan en mecanismos confirmados e investigaciones rigurosas que demostrarían la efectividad de la PNL como método terapéutico en el tratamiento fundamentalmente de los trastornos de ansiedad. Cabe señalar que en la técnica de recibiendo tesoros se utilizaron las submodalidades de color, brillo, forma y tamaño; para que esta imagen del malestar emocional sea más clara en su mente y con ello, el cambio a realizarse se perciba de manera más real. Según Pérez (2018), una vez filtrada la información llega a nuestro interior, donde nos hacemos una representación interna, es decir, nos creamos nuestra realidad. Ello produce una reacción en nuestra fisiología, que nos hace cambiar de estado anímico y ello conlleva a mantener una conducta determinada.

En la Tabla 8, se observó que la técnica “Círculo de la Excelencia” pudo reducir significativamente los síntomas que están relacionados a aspectos intelectuales y laborales relacionados con el estrés, tales como: sentimiento de sobrecarga de trabajo, dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes, aumento en el número de accidentes de trabajo, sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida, cansancio, tedio o desgano, disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad, deseo de no asistir al trabajo, bajo compromiso o poco interés con lo que se hace, dificultad para tomar decisiones, deseo de cambiar de empleo.

Estos resultados son similares a lo encontrado por Hendriana, D., Komarudin, K., Mulyana, R. (2021), quienes en el estudio denominado: “La aplicación de la programación neurolingüística (PNL) en la función

cognitiva y la reducción del estrés” encontraron que existe un efecto significativo indicado por un valor de significancia (sig.) De 0.000, menor que 0.05 (0,000 <0,05). La prueba diferente entre la aplicación de Programación Neuro-Lingüística (PNL) sobre la función cognitiva y la reducción del estrés encontró que había una diferencia en el efecto entre la aplicación de Programación Neuro-Lingüística (PNL) sobre la función cognitiva y la reducción del estrés marcada con un 2 Valor de significación de vías (t-tailed) de 0,000 <0,05. En este estudio se evidenció que la aplicación del entrenamiento psicológico, especialmente el uso del método de Programación Neuro-Lingüística (PNL), tiene un efecto positivo sobre la función cognitiva y los niveles de estrés de los atletas de baloncesto durante la pandemia de COVID-19.

Por otro lado, los resultados de esta investigación son similares a lo encontrado por Polanco (2015) quien utilizó las técnicas de PNL para realizar una intervención formativa en personas migrantes y logró resultados positivos en dimensiones como la toma de conciencia, el planteamiento de objetivos realistas, el incremento de la autoestima o la gestión de las emociones. Cabe precisar que, el protocolo seguido permite transformar experiencias limitantes, y es muy útil para el desarrollo de liderazgo y seguridad y como complemento para el desarrollo de otras competencias. (De La Cruz, 2020)

En suma, se puede evidenciar que, de todos los protocolos seguidos, el protocolo seguido en la sexta sesión, en donde se utilizó la técnica del cuarteado, pudo contribuir más en la reducción de síntomas de estrés en mayor cantidad de participantes. Debido a que es mucho más efectiva con los casos de estrés, porque esta técnica elimina las submodalidades (visual, auditiva, kinestésica, olfativa), que las personas han construido respecto a la situación que les genera estrés. Y al eliminar o cambiar estas submodalidades cambia el estado de la persona. (De La Cruz, 2020).

Todo el proceso de la Programación Neurolingüística comienza por lo que llamamos suceso externo; es decir, lo que sucede ahí afuera y los percibimos con nuestros sentidos. (Pérez, 2018). Esa información pasa a través de lo que llamamos filtros internos de procesamiento que son los responsables de que nos quedemos con una pequeña parte de la información y la interpretemos a nuestra manera. Nuestras creencias, valores, metaprogramas y expectativas terminarán ayudándonos a darle sentido y significado a aquello que estamos experimentando. Una vez filtrada la información llega a

nuestro interior, donde nos hacemos una representación interna, es decir, nos creamos nuestra realidad. Ello produce una reacción en nuestra fisiología, que nos hace sonreír, ponernos serios, alegres, tristes o enfadados, y ello conlleva a mantener una conducta determinada. Esto a la vez funciona al revés, ya que, si cambias tu fisiología, cambia tu representación interna, y por ende la percepción que tienes de tu realidad. (Pérez, 2018)

En resumen, el programa de autodominio basado en la PNL fue efectivo en la reducción de estrés laboral en los trabajadores, evidenciándose una reducción estadísticamente significativa $\leq 0-5$. Cabe señalar que, una de las limitaciones en el estudio, era la disponibilidad de tiempo del personal en estudio, pero que se logró abordar con éxito, coordinando y sensibilizando al personal. Finalmente, y tomando en cuenta la efectividad del programa Autodominio en la reducción del estrés, se sugiere implementar este programa en otras municipalidades, como estrategia para gestionar el estrés laboral, mantener el buen estado de salud física y emocional; así como mantener las buenas relaciones interpersonales entre los trabajadores.

Conclusiones

Se determinó que el Programa de Autodominio basado en la P.N.L. fue efectivo al reducir el estrés en el 63% de los trabajadores.

Fuentes de financiamiento:

Autofinanciada.

Conflicto de intereses:

Ninguno

Referencias

- De la Cruz, R. (2020). *Coaching y PNL para el desarrollo estratégico del talento humano en las organizaciones*. Braincoaching Ediciones.
- Elashry, M., (2021). La importancia de las habilidades de programación neurolingüística como herramienta de comunicación en el lugar de trabajo. *Journal of Global Scientific Research* https://www.researchgate.net/publication/348714816_The_Importance_of_Neuro_Linguistic_Programming_Skills_as_a_Communication_Tool_in_the_Workplace
- Félix, R. (2018). El estrés en el entorno laboral. <http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481>
- Fuentes, R. (18 de octubre del 2015). *Técnica de Spinning en Programación Neurolingüística (PNL)* [Archivo de video]. Youtube. <https://www.youtube.com/watch?v=OrANiGlnvhY>
- Fuentes, R. (2010). *Reconstruyendo tus emociones y tu vida después de un megaterremoto y otras experiencias traumáticas*. <https://es.scribd.com/document/231119927/Reconstruyendo-Tus-Emociones-y-Tu-Vida-Despues-de-Un-Megaterremoto-y-Otras-Experiencias-Traumaticas>
- Hemmati, M., Farhadi, M., & Fereidoni, J. (2016). El efecto de la programación neurolingüística sobre el estrés laboral en enfermeras de cuidados intensivos. *Iranian Journal of Nursing and Midwifery Research*, <https://www.ijnmrjournal.net/article.asp?issn=1735-9066;year=2016;volume=21;issue=1;spage=38;epage=44;aulast=HemmatiMaslaka>
- Hendriana, D., Komarudin, K. & Mulyana, R. (2021). La aplicación de la programación neurolingüística (PNL) en la función cognitiva y la reducción del estrés. *Jurnal Pendidikan Kepelatihan Olahraga*, <https://ojs.unm.ac.id/competitor/article/view/20793>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P., (2014). *Metodología de la investigación*. <http://187.191.86.244/receis/registro/Metodolog%C3%ADa%20de%20la%20Investigaci%C3%B3n%20SAMPLERI.pdf>

- Macías, I. (2018). *Cómo aplicar técnicas PNL – Casos prácticos*. <https://clauastroeneb.es/2018/11/09/como-aplicar-tecnicas-pnl-casos-practicos/>
- MF Editores & Aprender PNL (2011). *Técnica P.N.L “Círculo de la Excelencia”*. <https://www.aprenderpnl.com/wp-content/uploads/2011/Tecnica%20PNL%C2%B4%C2%B4C%C3%ADrculo%20de%20Excelencia%20C2%B4%C2%B4-%20AprenderPNL.pdf>
- Ministerio de la Protección Social (2010). *Batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial*. <https://www.protegerips.com/images/bateria-riesgo-psicosocial-1.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2016). *Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo, su reglamento y modificatorias*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/349382/LEY_DE_SEGURIDAD_Y_SALUD_EN_EL_TRABAJO.pdf
- O’ Connor, J. & Lages, A. (2005). *Coaching con PNL*. Ediciones URANO
- Daurada, O. (2019). *El círculo de excelencia, técnica que nos permite recuperar y enriquecer estados de rendimiento óptimo*. <https://onadauradaentrena.com/el-circulo-de-excelencia-tecnica-que-nos-permite-recuperar-y-enriquecer-estados-de-rendimiento-optimo/>
- Organización Internacional del Trabajo (2016). *Estrés en el trabajo*. Un reto colectivo, <https://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- Oficina Internacional del Trabajo (2013). *La prevención del estrés en el trabajo: Lista de puntos de comprobación*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/instructionalmaterial/wcms_235393.pdf
- Pérez, J. (2018). *Tratar el estrés con PNL*. Editorial Universitaria Ramón Areces.
- Polanco, A. (2015). *La Programación Neurolingüística con adolescentes migrantes*. (Trabajo fin de máster), https://academica-e.unavarra.es/bitstream/handle/2454/22569/TFM_Adriana_Polanco_M%2B%C3%ADster_Intervenci%2B%C2%ABn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Polo, A. (2009) *Efectos de la Técnica de Programación Neuro Lingüística en el estrés físico causado por intervención quirúrgica de cesárea. Resultados medidos en las primeras 48 horas*. (Tesis para obtener el grado en la Especialidad de Programación Neurolingüística), <https://tesis.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/3588/EFFECTOSDELA TECNICA.pdf?sequence=1>
- Turkowski, P., Jędrzejczyk, J., Huflejt-Łukasik, M., Wieliczko, J. (2016), *Psicoterapia neurolingüística en el tratamiento de los trastornos de ansiedad, Psychoterapia 3 (178)*, https://www.researchgate.net/publication/311672087_Neuro-linguistic_psychotherapy_in_treatment_of_anxiety_disorders
- Radio Programas del Perú (30 de enero de 2015). El 58% de los peruanos sufre de estrés. <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777?ref=rpp>