

259
2ef.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

PROPUESTA DE MANEJO DEL ESTRES PARA
INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD
EN LAS ORGANIZACIONES

T E S I S A
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
MARIA ESMERALDA SANCHEZ VITAL



DIRECTOR DE LA TESINA:
DR. RODOLFO E. GUTIERREZ MARTINEZ

DIRECTOR DE LA FACULTAD:
DR. ARTURO BOUZAS RIAÑO

México, D.F. , 1997

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas

Tesis Digitales

Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©

PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

SI YO NO CAMBIO, MIS CIRCUNSTANCIAS TAMPOCO LO HARAN,
UNO ES LO QUE SUS PENSAMIENTOS LE PERMITEN SER, SI YO
APRENDO A CAMBIAR MI CONSTRUCCION DE PENSAMIENTOS,
CON TOTAL SEGURIDAD VERE CAMBIAR LAS CIRCUNSTANCIAS
QUE LA RODEAN.

IMSS: CENTRO MEDICO SIGLO XXI

AGRADECIMIENTOS

A los sinodales del Jurado por sus
valiosas aportaciones y comentarios:

Mtra. Rocio Avendaño Sandoval
Dr. Armando Nava Rivera
Mtro. Gabriel Jarillo Enríquez
Mtro. Pablo Valderrama Iturbe

Mi más sincero agradecimiento al
Dr. Rodolfo E. Gutiérrez Martínez
por su dirección y apoyo en la
elaboración de esta Tesina.

A la U. N. A. M.
A la Facultad de Psicología
A la Div. de Educación C.
A mis maestros y amigos

A Dios por darme la fé y la voluntad

Con amor y admiración a Héctor
por el apoyo e impulso para la
realización de este trabajo

A mis hijas con ternura y amor:
E l s a L a u r a
C l a u d i a
J e s s i c a

A mis padres con cariño:
L u i s y L y d i a

A todos quienes de alguna manera
colaboraron en la terminación de
esta Tesina

INDICE

INTRODUCCION	3
CAPITULO 1	8
1.1 Definiciones conceptuales del estrés	9
1.2 Teorias que explican el estrés:	13
1.2.1 Enfoque fisiológico	14
1.2.2 Enfoque psicológico	16
1.2.3 Enfoque social	17
1.3 Causas y consecuencias del estrés	20
1.4 Estrés y Trabajo	23
1.5 Enfoque teórico de la productividad	26
1.5.1 Productividad	27
1.6 Eustrés y Productividad	32
CAPITULO 2	35
2.1 Teoría Cognoscitiva Conductual. Terapia Racional Emotiva (TRE)	35
2.1.1 Antecedentes	36
2.1.2 Enfoque teórico	36
2.1.3 La TRE y sus campos de aplicación	42
2.1.4 Estrategia de tratamiento de la TRE	44
2.1.5 Principales técnicas de tratamiento de la TRE	47

2.2	Adiestramiento de Inoculación de Estrés (A.I.E.). Modelo conceptual	50
2.2.1	Generalidades y aplicaciones del A.I.E.	51
2.2.2	El papel del comportamiento	53
2.2.3	El papel de la cognición	53
2.2.4	Las tres fases del A.I.E.	55
CAPITULO 3		58
3.1	Modelo conceptual de los factores determinantes del estrés en la organización y su efecto en la productividad	58
3.2	Propuesta de manejo del estrés en la organización	61
3.2.1	Diagnóstico	62
3.2.2	Curso-taller basado en el A.I.E.	65
CONCLUSIONES		75
BIBLIOGRAFIA		79

INTRODUCCION

El presente trabajo tiene como propósito ofrecer una visión general sobre el estrés positivo o eustrés, como factor coadyuvante de la productividad personal dentro de la organización laboral, proporcionando modelos teóricos para su control y manejo, así como alternativas para reducir los efectos dañinos del mismo.

Desde su aparición en la Tierra, el hombre tuvo que sobrevivir en ambientes que le eran amenazantes a su integridad, por lo que su organismo desarrolló mecanismos adaptativos. Estos cambios incluyeron alteraciones anatómo-fisiológicas, basadas en la transformación de estructuras nerviosas y a modificaciones en su entorno a través del trabajo. Entonces, el cerebro humano evolucionó a partir del desarrollo del lenguaje y su actividad productiva.

Tanto en su adaptación como en la evolución de la especie, el ser humano ha transformado su medio ambiente y con ello a sí mismo. Para el propósito de nuestro estudio, lo interesante del proceso evolutivo del ser humano, es que en todo momento ha estado presente el estrés como la respuesta psicológica y fisiológica que proporcionan los organismos ante sucesos que amenazan su integridad.

Esta respuesta o mecanismo prepara al hombre para afrontar el peligro o para huir. Su corazón late con más fuerza y a un ritmo más acelerado para transportar con mayor efectividad la sangre al organismo, los bronquios se dilatan y la respiración se acelera, se suspende la actividad estomacal, el hígado libera sus reservas de glucosa, y todo con el fin de canalizar el máximo de energía para enfrentar las amenazas de un entorno que se percibe hostil.

Esto sucede en unos cuantos segundos, de manera automática sin que el hombre pueda planearlo, ni siquiera pensarlo. Su sistema nervioso autónomo se encarga de dar las órdenes a través de su rama simpática. Es un mecanismo biológico de supervivencia, que sin embargo, al hombre moderno tiende a rebasarlo y pareciera tornarse en su peor enemigo, toda vez que es activado constantemente. Seyle define el estrés como "un estado que se manifiesta a través de un síndrome, que consiste en la totalidad de cambios, no específicamente inducidos en el sistema biológico" (Seyle, 1956).

Cierto tipo de estrés es normal y hasta saludable, puesto que es parte integral del esquema biológico de todo organismo viviente, y es el mecanismo de alarma que permite reaccionar de modo efectivo ante las constantes amenazas del medio. Ello, aunado a su actividad productiva, contribuyó a la evolución del ser humano. Sin estrés habría poca actividad constructiva y casi no se efectuarían cambios positivos en la esfera de la acción humana.

De acuerdo a lo anterior es evidente que no todas las consecuencias del estrés son negativas, ya que cada uno de nosotros requiere de cierta cantidad de estrés que nos incite a la acción productiva y al estímulo de la motivación para el logro personal. Por el contrario niveles excesivos de estrés afectan la calidad de vida y lo que se entiende por salud mental y física.

En consecuencia el modo de percibir la diversidad de estímulos del medio, va ligado a la forma de afrontar y evaluar el estrés, para que de esta manera el individuo pueda desarrollar recursos adaptativos que le permitan mejorar su relación con el medio ambiente en el que se inserta. Lazarus define "el afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo" (Lazarus, 1986).

Como ya se ha señalado, la actividad ha sido determinante en el desarrollo de la humanidad, puesto que desde el principio de la historia, el hombre ha tenido que trabajar para satisfacer sus necesidades, no sólo como un medio de supervivencia, sino que también el trabajo ha llegado a representar todo un estilo de vida, que al individuo le proporciona status y satisfacción personal. Ivancevich señala que "mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo." (Ivancevich, 1989).

Resulta relevante, frente a las intensas exigencias del medio ambiente laboral, comprender y manejar esta respuesta biológica, que es el estrés, en beneficio del mismo ser humano, de su familia y su productividad organizacional.

Esto significa que el estudio del ser humano se desarrolla en diversos campos de acción y uno de los más relevantes es el laboral, puesto que el hombre trabaja la mayor parte de su vida cubriendo extensas jornadas de trabajo.

Consecuentemente el estrés laboral es un problema vital, en el cual el psicólogo puede desempeñar un papel importante en la organización, puesto que es el profesional encargado de estudiar la conducta del individuo en el medio en que se desarrolla. Así mismo, el psicólogo debe tomar en cuenta que existe tanto el eustrés (afrontamiento positivo) y el distrés (afrontamiento negativo), y que el ser humano actúa en forma diferente, de acuerdo con sus percepciones, diferencias individuales y su productividad. Ocampo corrobora la hipótesis de que "el empleado que afronta el estrés de manera positiva tiene un buen desempeño en el trabajo y si el empleado afronta de manera negativa el estrés, tendrá un mal desempeño laboral." (Ocampo, 1996).

La productividad es el resultado de la actividad del hombre para satisfacer, tanto sus necesidades básicas como las personales. Por eso en toda organización debe existir la preocupación, de considerar no sólo los aspectos tecnológicos, sino los relativos al ser humano; pues la productividad es ante todo, una actitud frente a la vida que persigue el crecimiento personal, grupal y social a través de la eficiente y eficaz producción de bienes y servicios.

A partir del hecho que todas las personas se ven afectadas en menor o mayor grado por el estrés y que ésto influye en su productividad, en este trabajo se pretende ofrecer una alternativa para el manejo del estrés productivo (eustrés), con base en la teoría cognoscitiva conductual enfocada en el Adiestramiento de Inoculación de Estrés (A.I.E.), cuyo autor Donald Meichenbaum es profesor de psicología en la Universidad de Waterloo en Canadá.

Por lo tanto, en esta tesina se pretende integrar y proponer una alternativa para el manejo del estrés en relación con la productividad en el ámbito organizacional. Por ello se plantean los siguientes objetivos:

Objetivo general

- Proponer una alternativa para el manejo de estrés en relación con la productividad en el ámbito organizacional, con base en la teoría cognoscitiva conductual.

Objetivos específicos

- Establecer la interrelación entre los conceptos de estrés y productividad, dando prioridad a los elementos psicológicos y sociales dentro de las organizaciones.
- Fundamentar el análisis de la tesina, en la disciplina de la Psicología, particularmente del enfoque cognitivo conductual, que se avoca al estudio del papel que juegan los estilos de afrontamiento, manifestados por el individuo ante los estímulos estresores.
- Integrar una propuesta alternativa de manejo del estrés, mediante el empleo la técnica de Adiestramiento de Inoculación de Estrés (A.I.E.), como facilitador para el incremento de la productividad en la esfera organizacional.

El trabajo está desarrollado en tres capítulos y las conclusiones. A continuación se presentan algunos de los principales puntos contenidos en cada una de las partes.

A fin de entender cabalmente cuál es la relación del estrés en la esfera laboral, en el capítulo 1 se procede a revisar aspectos básicos de los conceptos de estrés y productividad. Luego, se bosqueja a grandes rasgos la problemática del estrés y su relación con la productividad. De este modo, se avanza en el planteamiento particular de afrontar los estímulos estresores en el ambiente organizacional.

En el capítulo 2, para captar las posibilidades de beneficio en el manejo adecuado del estrés, se analiza por medio del enfoque de Adiestramiento de Inoculación de Estrés (basado en la teoría cognoscitiva conductual) los planteamientos que suelen hacerse acerca de que los efectos del estrés son contraproducentes y ejercen una acción dañina sobre el organismo; y en consecuencia se plantean los efectos positivos del estrés.

En el capítulo 3 se integra una propuesta alternativa que redunda en el aprovechamiento del mecanismo biológico de respuesta a los estímulos estresantes y en particular a los presentes en el ámbito organizacional.

Finalmente, en el apartado de Conclusiones habrán de fijarse los aspectos claves que resulten de provecho en el tratamiento de la propuesta.

La estrategia seguida en el manejo de la información en la Tesina, se hizo a través de las siguientes etapas:

a) Se recabó y organizó la información que da soporte conceptual sobre el tema de Estrés-Productividad, propuesto en este trabajo.

Para ello hubo de consultarse los artículos más recientes sobre el estrés-productividad de 1990 a 1996 con base en los datos PSYCLIT, dentro del sistema de cómputo, ubicado en la biblioteca de la Facultad de Psicología de la UNAM.

Además se revisó, sobre la temática a tratar, los libros específicos así como las obras clásicas, los textos más recientes y las Tesis y Tesinas de 1990 a la fecha.

b) Análisis de la información.

Fueron revisadas y analizadas las definiciones conceptuales de la relación estrés-productividad, transcribiendo lo que dicen los autores clásicos.

Del mismo modo, se estudio y analizó las teorías cognoscitivas y el enfoque de A.I.E.

c) Integración de la información.

Finalmente, el material se recopiló para integrarlo en una propuesta, utilizando el método deductivo que permite partir de los conceptos generales a conceptos particulares. Es decir, dicho método facilita abordar un tema social específico con base en un tema social general.

CAPITULO 1.- ESTRES Y PRODUCTIVIDAD

En su devenir histórico, el hombre aprendió a sobrevivir en ambientes que le resultaban hostiles, por lo tanto desarrolló mecanismos adaptativos que por un lado incluyeron cambios anatómofisiológicos, basados en la transformación de estructuras nerviosas y por otro, en modificaciones de su medio ambiente a través del trabajo. Con el desarrollo del lenguaje y su actividad productiva, el cerebro humano evolucionó de tal manera, que le ha permitido al hombre interactuar con el medio en que se desenvuelve.

Es decir, el ser humano ha logrado su adaptación como especie, al transformar su entorno y, de esta forma evolucionar. Lo interesante del proceso evolutivo del ser humano, para el objeto de estudio de este trabajo, es lo relativo al estrés en la forma propuesta por Lazarus: "como una relación particular entre el individuo y el entorno, que es evaluado por este como amenazante y desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar" (Lazarus, 1986).

A su vez, el hombre ha tenido que trabajar para satisfacer sus necesidades, no sólo como un medio de supervivencia, sino también porque el trabajo ha llegado a representar todo un estilo de vida, que le proporciona status y satisfacción personal. Por tanto, es importante ante las modernas exigencias del medio ambiente de la esfera laboral, comprender y manejar al estrés, en beneficio del ser humano, de su familia y su productividad organizacional.

Por su parte, la productividad es el resultado de la actividad del hombre en su búsqueda para satisfacer, tanto sus necesidades básicas como las de su grupo social. Por ello, en toda organización debe existir la preocupación, de considerar no sólo los aspectos tecnológicos, sino los que atañen al ser humano, como lo es el estrés.

Dado que en este capítulo, se tiene como propósito ofrecer una visión general sobre el estrés, como factor coadyuvante de la productividad dentro de la organización laboral, primero se define el concepto de estrés. Con énfasis en el estrés, luego se revisan los diferentes enfoques teóricos que explican las respuestas fisiológicas, psicológicas y sociales que manifiestan los organismos ante sucesos amenazantes a su integridad. Posteriormente, se describen las causas del estrés y los efectos que éste provoca en los individuos.

En segundo lugar, se estudia la relación entre estrés y trabajo, para tener la comprensión de que sin estrés casi no se efectuarían cambios positivos en la conducta del individuo. Finalmente, puesto que la productividad es fundamental para el logro de objetivos tanto personales como organizacionales, se revisa el concepto de productividad y su relación con el estrés.

1.1.- Definiciones conceptuales del estrés

El estrés como experiencia humana universal, ha sido objeto de investigaciones profundas en las últimas décadas. La importancia de su estudio radica en la necesidad de comprender los factores que lo producen y su repercusión en las diferentes áreas en que el individuo se desenvuelve.

Tanto las experiencias agradables como las desagradables tienen algún componente de estrés, lo cual requiere algún tipo de ajuste o adaptación. En ocasiones, los individuos son capaces de adaptarse a situaciones estresantes con relativa facilidad y otras veces les implica mayor esfuerzo realizar el ajuste, puesto que ello está en función de su marco de referencia personal.

Desde sus inicios, el ser humano ha experimentado el estrés, por ejemplo, el hombre de las cavernas necesitaba de las reacciones provocadas por el estrés, para sobrevivir en un medio que le resultaba hostil. Esto, puede explicarse con facilidad a través de la idea desarrollada por Selye, del síndrome de lucha o huida: "una compleja reacción en cadena de cambios fisiológicos y bioquímicos, en la que participan el cerebro, el sistema nervioso y diversas hormonas. Como resultado el organismo se pone en un estado de alerta total".

Selye, pionero en la investigación del estrés, lo definió en términos fisiológicos, como una respuesta corporal ante cualquier demanda de una situación.

De este modo, en respuesta al estrés, ciertas sustancias químicas como la adrenalina, así como el aumento de presión arterial, el incremento en el número de latidos del corazón, la toma de oxígeno y otros cambios fisiológicos, se combinan y nos proporcionan la energía y la disposición para reaccionar de la mejor manera posible.

Sean positivos o negativos, los eventos vitales son productores de estrés y el ser humano lo procesa de un modo sui generis. De ahí, se deduce que lo importante para el individuo es identificar la causa del estrés, para después encontrar una manera de canalizarlo adecuadamente.

De acuerdo con Skeat en 1958 (citado en Ivancevich, 1989), la palabra estrés deriva del griego "stringere" que significa provocar tensión. La palabra se usó por primera vez, probablemente alrededor del siglo XIV para expresar dureza, tensión, adversidad o aflicción. Posteriormente el término se utilizó en Física, y en la Medicina del siglo XIX, se le concibió como antecedente a la pérdida de salud.

A mediados del siglo XIX, el fisiólogo Claude Bernard en 1867 (citado en Ivancevich, 1985), sugirió que los cambios externos en el ambiente podrían perturbar al organismo. Para Bernard resultaba esencial que el organismo mantuviera su propio ajuste ante tales cambios y así alcanzara la estabilidad del medio interno (milieu interieur).

En 1920 el fisiólogo Cannon, acuñó el término de homeostásis para denotar el equilibrio del medio interno. Cannon enfocó sus investigaciones hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, con lo que descubrió mecanismos específicos endocrinos y vegetativos. Los resultados los publicó en su libro "Rabia, hambre, ansiedad y dolor". En realidad, este investigador se enfrentaba a lo que actualmente se entiende por estrés.

Cannon también se refirió a los niveles críticos de estrés, que definió como aquellos elementos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos.

Ahora bien, el empleo actual del término de estrés, tiene su inicio con Seyle en 1936, endocrinólogo de la Universidad de Montreal, a quien se le llama "padre del concepto de estrés". Sus investigaciones constituyen los primeros aportes significativos al estudio del estrés, a la vez que sentaron las bases para experimentar con animales en laboratorio (Ivancevich, 1985; Valdés, 1985).

En esos trabajos se encontró que los tejidos pueden dañarse mediante una amplia gama de agentes diversos como la temperatura, los traumatismos, cambios eléctricos, etc.; sin embargo, estos cambios provocaban en el organismo una respuesta inespecífica (taquicardia, hipertensión arterial, agotamiento, desgaste emocional, etc.) a cualquier estímulo estresante.

A dicha reacción fisiológica, que no es más que una preparación del organismo para afrontar la emergencia, Seyle la denominó síndrome general de adaptación (SGA). Es decir, para Seyle el SGA es una reacción al estrés en tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento o fatiga.

La fase o reacción de alarma constituye la primera respuesta al estrés y comienza cuando el organismo reconoce que debe repeler un peligro ya sea físico o psicológico. Las emociones se tornan más intensas y se incrementa la sensibilidad y la alerta. La respiración y la frecuencia cardíaca aumentan. Los músculos se ponen más tensos y se producen otros cambios fisiológicos. Tales cambios ayudan a movilizar los recursos de confrontación a fin de recuperar el autocontrol.

En esta etapa se puede utilizar las estrategias defensivas o directas. Si ninguna de ellas reduce el estrés, al final se entrará a la segunda etapa, que es la de resistencia.

En la fase o estado de resistencia, los síntomas psicósomáticos y otros signos se manifiestan a medida que se lucha contra la creciente desorganización psicológica y se intensifican aún más las conductas directivas y defensivas de la confrontación. Si se logra aminorar el estrés, se recupera el estado normal, pero si el estrés continúa y es prolongado, se recurre a conductas inapropiadas. De ser así, se disminuyen aún más los recursos físicos y emocionales y se manifiestan con mayor claridad los signos de desgaste en el organismo.

En la tercera fase, la del agotamiento, la persona usa sus mecanismos de defensa, cada vez más ineficientes, en un intento desesperado para controlar el estrés. Algunos individuos pierden el contacto con la realidad, otros presentan incapacidad para concentrarse, cierta irritabilidad y llegan hasta el cinismo. (Freudenberger y Richelson, 1980; Maslach, 1982; Freudenberger, 1983) (citados en Morris, 1990). Si esta tercera fase se prolonga, pueden presentarse daños irreparables e incluso la muerte.

Adicionalmente, Selye definió el estrés como una respuesta corporal de adaptación del individuo a situaciones nuevas, su respuesta no específica a todos los estímulos que transforman su equilibrio personal. Por consiguiente, cuando el organismo tiene que adaptarse a una situación nueva, requiere de mayor energía para hacerlo con eficiencia; es decir, que de acuerdo con una situación concreta, pueda atacar, resistir o emprender la huida. Esta energía es suministrada mediante la activación inmediata del sistema nervioso vegetativo y la secreción de determinadas hormonas.

Quizá la contribución más significativa de Selye haya sido la publicación de su obra "STRESS" en 1950. En ella, modificó su definición de estrés para denotar una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes estresores. Con ello sentó las bases de gran parte de la metodología actual en este campo.

En la actualidad, los investigadores del comportamiento tienden a ocuparse al estudio del estrés, como un modelo de reacción muy antigua. Es decir, como un proceso adaptativo en que el individuo encausa su progreso personal.

A este proceso se le ha definido como eustrés (Humphery 1986; Selye citado en Achim, 1982 y Sobelman 1986) para denotar una posición protectora como factor motivacional y de cualidades positivas en las demandas externas.

En contraste, el distrés es el término denotado para referirse a aquella situación en la que el organismo no dispone de actitudes de dominio psicológico o biológico para enfrentar la amenaza o estímulo aversivo, con lo que se pone en peligro el equilibrio energético (Huber 1986).

Darley (1990) define el estrés como un estado que se presenta cuando el individuo se enfrenta a exigencias del medio y que requiere que cambie en alguna forma.

Aquí se plantea un problema, saber si el estrés es la exigencia del medio en sí o la respuesta de la persona ante ella. Resulta útil concebir el estrés, como algo que incluye las exigencias del medio o estímulos estresores y las reacciones de la persona ante ellas.

Según lo anterior, el estrés surge de las exigencias que plantea el medio a la persona. Esta demanda del medio o estresor, puede ser física o psicológica, intrínseca a una situación y puede ser universal o individual.

Los factores motivacionales de la respuesta individual ante las demandas ambientales participan en forma determinante entre el eustrés y el distrés (Sobelman 1986).

Entonces, ¿qué es el estrés exactamente? La respuesta no es simple y por ello es que diversos investigadores lo han contemplado desde ópticas distintas y lo han definido de diferente forma de acuerdo a su orientación.

Richard S. Lazarus lo definió en términos psicológicos, como el juicio cognitivo del individuo que produce temor al pensar que los recursos personales son incapaces de dar respuesta a las demandas generadas por un acontecimiento particular.

Reuben Hill, por su parte considera a un acontecimiento estresante, como aquél que crea demandas en una situación familiar más que en lo personal. El estrés está presente en el ciclo normal de la vida, puesto que hay acontecimientos que se refieren al estrés normativo, que son las situaciones con las que todo el mundo puede encontrarse; ejemplo: casarse, tener un hijo, etc. En contraste, el estrés no normativo implica algún acontecimiento imprevisto como lo es un terremoto, un asalto, etc.

De acuerdo a Ivancevich (1985), existen tres tipos de definiciones sobre estrés: en base a los estímulos, los fundamentados en las respuestas y los centrados en el concepto estímulo-respuesta.

Las definiciones basadas en los estímulos, explican al estrés como la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo, y que da lugar a una respuesta de tensión. De este modo, cuando se habla del ser humano, donde la tensión producida no exceda los límites de resistencia individual, no habrá daño al interrumpirse el estrés.

Una objeción a esta definición sería que las características situacionales, por sí solas pueden resultar inadecuadas para predecir la respuesta del individuo. Así, dos sujetos pueden someterse al mismo grado de estrés y manifestar diferentes niveles de tensión, o uno de ellos puede manifestarlo y el otro no.

Las definiciones basadas en las respuestas, señalan que el estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.

En contraste con la definición basada en el estímulo, donde el estrés es un evento externo, en la segunda definición, ya existe una respuesta interna que adolece del conocimiento del estresor, lo cual no permite predecir la naturaleza de la respuesta.

Las definiciones basadas en el concepto de estímulo-respuesta, constituyen una combinación de las dos anteriores; el estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta ideosincrática del individuo.

Diferencias individuales

Estímulo —————> (percepción, características —————> Respuesta
físicas)

Finalmente, se considera el estrés como una respuesta adaptativa mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos.

Las características individuales pueden abarcar variables como la edad, el sexo, la raza, la salud y la herencia.

Los procesos psicológicos pueden incluir componentes de las actitudes y creencias, los valores y otras dimensiones de la personalidad, tales como locus de control y la tolerancia de ambigüedad.

1.2. Teorías que explican el estrés

Por la complejidad del estrés en diversas situaciones cotidianas, diversos enfoques disciplinarios consideran al estrés como un objeto de estudio. Entre los más relevantes se consideran el fisiológico, el psicológico y el social.

1.2.1 Enfoque fisiológico

El cuerpo humano es un sistema viviente que contiene un estado autorregulador llamado de homeostásis, el cual se encarga del equilibrio en el sistema interno del cuerpo ante los disturbios externos; propiedades como la temperatura, la presión arterial, niveles de glucosa, pueden adaptarse para responder a los cambios ambientales (Ivancevich, 1989).

Los agentes estresores se encuentran enfocados a las condiciones medio ambientales externas que ponen en acción los mecanismos homeostáticos, o sea que la respuesta al estrés es simplemente una consecuencia del esfuerzo del cuerpo para adaptarse a un ambiente amenazador. (Valdes 1985).

Cada vez que se emite una respuesta innata de lucha o de huida ante un agente amenazante o estresor se producen cambios bioquímicos del organismo que se traducen en una serie de cambios físicos observables, por ejemplo, las pupilas se dilatan, el oído se agudiza los músculos se tensan, etc. Los seres humanos responden psicológicamente a la adaptación oxigida. El afrontar el estrés da lugar a numerosas alteraciones bioquímicas; éstas incluso son necesarias para dar respuestas eficaces, aunque también se dan respuestas inapropiadas y disfuncionales hasta que ocurren cambios fisiológicos significativos que señalan el inicio de enfermedad (Ivancevich 1989).

La etapa inicial de la respuesta al estrés comienza en el cerebro (particularmente en la corteza cerebral) con la percepción del estresor. La corteza es igualmente responsable de controlar el hipotálamo que es tal vez el órgano más crítico de todos los involucrados en la respuesta de estrés. Ubicado en lo que se llama cerebro medio, se ocupa de una serie de procesos viscerales y reguladores, es responsable de la regulación de las emociones, como el temor, la ira y la euforia. También manifiesta control sobre la temperatura y el apetito.

El efecto de respuesta del estrés, activa el sistema nervioso autónomo, que regula la pituitaria que es la glándula central del sistema endocrino.

Bajo condiciones de estrés, el hipotálamo estimula el sistema nervioso autónomo, responsable de controlar funciones gastrointestinales, cardiovasculares y reproductivas; inicia una serie de movimientos de adaptación o defensa, lo que se logra a través de dos vías: el sistema nervioso simpático y el parasimpático.

El primero incrementa el pulso y la respiración. El segundo interviene en las funciones digestivas y en general regula al organismo para acumular energía.

Por su parte el sistema endocrino juega un papel integral en la reacción del estrés, que está constituido por gran variedad de glándulas, las cuales pasan al torrente sanguíneo para servir como reguladores químicos en la actividad fisiológica.

Cuando existe una situación de estrés, la glándula pituitaria a través del hipotálamo y del sistema nervioso central (es decir de la corteza cerebral donde se elaboran las percepciones, emociones, juicios, etc.) descarga en el torrente sanguíneo hormonas que activan otras partes del sistema endocrino.

Las glándulas suprarrenales son puestas a funcionar por la hormona adrenocorticotropica (ACTH) de la pituitaria, la que a su vez estimula las glándulas suprarrenales para la producción de hormonas (adrenalina, noradrenalina, cortisol y cortisona), con lo que se genera un aumento potencial de los músculos y se produce una alerta al organismo ante cualquier amenaza del medio ambiente, (Ivancevich y Matterson, 1989).

Por lo tanto, la respuesta del cuerpo a un estresor es la movilización neuroquímica, coordinada y compleja, de todos los mecanismos de adaptación disponibles para hacer frente al estresor. Estas respuestas incluyen entre otras:

- Aumento del ritmo cardíaco y respiratorio
- Aumento de la presión arterial
- Mayor fuerza en el latido del corazón
- Mayor agudeza visual y auditiva
- disminución en el ritmo de los procesos digestivos
- Aumento de la sudoración
- Dilatación de las pupilas

Humphrey en 1986 (citado en Silva, 1994), señala que existen dos tipos de estrés físico a los cuales el individuo reacciona en diferentes formas:

En el estrés de emergencia, una situación demandante en extremo surge como un daño corporal provocando una descarga de hormonas al torrente sanguíneo; esto implica un incremento en el ritmo cardíaco, aumento en la presión arterial y la dilatación de los vasos sanguíneos para preparar a los músculos a una acción súbita y hacer un uso eficiente de la energía.

En el estrés de continuidad, la reacción del cuerpo es más compleja. La implicación psicológica es la misma, pero con una producción continua de hormonas, con el propósito de aumentar la resistencia corporal.

En los casos en que el estrés es excesivo, como lo puede ser una quemadura de tercer grado, una condición de agotamiento de las glándulas suprarrenales puede algunas veces culminar con la muerte (Humphrey 1986).

En concordancia con ese tipo de estrés de continuidad, Meyer y Roseman (Citados en Ottem 1971), etiquetaron como personas de personalidad tipo "A", a los individuos que manifiestan características de estrés de emergencia motivados por ambiciones y metas altas con límites precisos en el trabajo y en la familia, centrando su vida en la competencia y en el prestigio; son impacientes crónicos, su fuente de placer es el trabajo, son incapaces de mantenerse inactivos y padecen la enfermedad del tiempo. Su vida los lleva a un deterioro familiar y afectivo.

En contraste, la personalidad del tipo "B", resulta tranquila, sin presión del tiempo y con dominio de sí misma. Los individuos de este tipo, pueden ser personas muy trabajadoras, pero no se fijan metas muy altas. Investigaciones con grupos han arrojado como resultado, que el tipo "A" es mucho más propenso a contraer enfermedades cardíacas coronarias.

1.2.2 Enfoque psicológico

Desde el punto de vista teórico hablamos que el estrés psicológico es el resultado de una relación particular entre el individuo y su entorno, que es evaluado por éste como amenazante o sobrecargado de sus recursos y pone en peligro su bienestar (Lazarus 1986).

La forma en que se perciben las dificultades que se presentan en la vida cotidiana puede obstaculizar nuestro funcionamiento personal, familiar, laboral y social. En esta relación intervienen tres elementos: el ambiente, los pensamientos y nuestra respuesta física. Además, es importante considerar que el grado y clase de respuestas varía conforme a las diferencias individuales y de grupo, aunque existen patrones comunes de reacción y factores que los estimulan.

Existen distintas orientaciones teóricas que pretenden explicar el estrés desde una perspectiva psicológica. El modelo que más se ajusta a los objetivos de esta investigación es el psicosocial, que parte del análisis de elementos cognitivos - conductuales en un contexto laboral.

La sociedad moderna implica una sucesión de vivencias caracterizadas por la necesidad de ajustarse a ellas, por tanto, se puede concluir que la conducta normal es el resultado de ajustes exitosos, y por el contrario, la conducta anormal resulta de ajustes sin éxito. El grado de ajuste que una persona logra depende de como es capaz de satisfacer sus necesidades básicas adecuadamente y alcanza sus deseos dentro del marco del medio ambiente y las formas dictadas por la sociedad (Humphrey 1986).

La forma de reacción depende de la vulnerabilidad personal, como resultado de la constitución genética, de las experiencias infantiles y el medio ambiente físico y social de cada individuo. El concepto de vulnerabilidad se encuentra estrechamente ligado a la evaluación cognitiva, y se entiende en términos de la suficiencia de recursos del individuo, es decir, la vulnerabilidad a la que está expuesto el sujeto se manifiesta por la relación entre el déficit de sus recursos como por la importancia que las consecuencias tengan para él, para responder adecuadamente a la mayoría de las situaciones.

Ahora bien, al hablar de respuestas conductuales ante situaciones de estrés, se puede decir que las primeras coinciden particularmente con las reacciones psicológicas.

Humphrey (1986), clasifica las conductas de un individuo bajo estrés, a las siguientes :

- Conducta en contra, que se refiere a la conducta defensiva donde la persona toma acciones que le sirven para contrarrestar el estrés.

- Conducta disfuncional, que es una posición incompetente e inapropiada.

- Conducta abierta, donde se dan algunas reacciones como experiencias faciales deformadas, por ejemplo tics, morderse las uñas, hacer gestos, etc.

Este tipo de reacciones conductuales generalizadas corresponden a una estimulación estresora específica, tanto en las situaciones de estímulos positivos como negativos. Estas pueden ser tan estresantes para un individuo, que le exigen un cambio vital para adaptarse a ellas. Es importante, considerar también, la percepción que el individuo tenga de su medio, para que exista positividad o negatividad en sus respuestas.

Lazarus en 1981 (citado en Meichenbaum, 1988), afirma que los individuos no son simples víctimas del estrés y lo que determina la naturaleza del estrés es la manera en que el individuo aprecia los acontecimientos estresantes, sus propios recursos, así como sus opciones de afrontamiento.

De esta forma, los procesos de interpretación del individuo influyen en la relación dinámica o transacción entre éste y su entorno social.

1.2.3 Enfoque social

Las ciencias sociales se refieren básicamente a la relación entre el individuo y la sociedad. Con ello, se intenta situar al ser humano y su conducta en diversos contextos institucionales, sin aislarlo de su entorno social e histórico.

La relación entre estrés y sociedad puede considerarse en distintas perspectivas, cada una de las cuales es válida en cierto sentido. La sociedad es un medio a través del cual el individuo se adapta a la naturaleza y también como una forma de configurar grupos que son producto de aquellos que los crean e influyen en ella para cambiarla.

En lo que respecta al estrés y a la emoción, la sociedad se considera generadora de demandas estresantes para el individuo, y de coacciones de las formas en que éste las afronta. (Goldschmidt 1974; Mechanic 1974), (citados en Lazarus 1986).

El hombre es ante todo un ser social, que para desarrollarse requiere necesariamente del contacto con los demás, a través de la familia, de organizaciones laborales, de grupos sociales, con todas las condiciones culturales, económicas y políticas que la sociedad impone en forma implícita (reglas sociales) y explícitas (desempeño de las tareas laborales). Todo esto, en una interacción compleja, poco a poco, provoca el desarrollo del estrés en el individuo.

Por tanto, resulta necesario analizar la forma en que el sujeto responde ante situaciones adversivas o demandantes en el contexto social, dado que son importantes las interrelaciones subjetivas que el individuo elabora sobre los estresores ambientales como producto de la historia del individuo y el medio psicosocial en el que se desarrolla.

A continuación, se mencionan algunos modelos conceptuales que intentan explicar el estrés en base a elementos de índole social (Levine y Scotch 1977). En el modelo mecánico se entiende el estrés a partir de una posición psicológica y social de la adaptación del individuo al entorno. Es así, como se responde ante los estresores en función de los siguientes factores: habilidad y capacidad personal, las destrezas y limitaciones aprendidas del grupo, las tradiciones sociales, las pretensiones fomentadas por el medio social y las normas convencionales que definen cuándo y cómo el individuo puede alcanzar tales pretensiones.

Bazowitz en 1955 (citado en Ivancevich, 1989), desarrolló el estudio del estrés a partir de un modelo de análisis acerca de los hombres en situación de combate. Utilizó el término de ansiedad, definido como una experiencia consciente y manifiesta de intenso miedo y alerta máxima. Al estrés lo define como el estímulo más fuerte capaz de producir ansiedad.

Los estímulos estresores forman un continuo que se basa, tanto en el grado potencial de producir ansiedad como en las diferencias individuales. Así, en un extremo de este continuo, se encuentran los estímulos que tienen significado solo para un individuo y por el otro extremo se encuentran aquellos que por su intensidad y amenaza explícita para las funciones vitales representa una exigencia más allá de las capacidades de cualquier organismo.

Janis en 1958 (citado por Meichenbaum, 1988), desarrolló un modelo teórico que explica el estrés básicamente en las respuestas psicológicas de los individuos ante situaciones traumáticas, e indentificó tres principales fases de afrontamiento al peligro en una escala de desastre.

En la fase de amenaza el individuo percibe signos o señales de una peligro inminente cuando el ambiente que lo circunda está tranquilo.

La siguiente fase es la del impacto, en la que el sujeto se enfrenta al peligro físico en su ambiente, ya sea que lo evada o lo afronte, con base en sus respuestas y de la intensidad del evento.

La última fase es de victimización, en la cual los individuos evaden la variedad e intensidad de los daños en ellos mismos.

Ahora bien, a partir del contexto (cultural, económico y político) en que se desenvuelve el individuo, la investigación del estrés psicosocial requiere del análisis de los sistemas de valores y normas sociales.

Por ello, Minc en 1977 (citado en Achim, 1982), ha expuesto que el estrés ocasionado en gran medida por la alta competitividad, los ritmos acelerados de vida, el hacinamiento, el ruido, la contaminación, exigencias publicitarias para el consumo desmedido, la percepción de un ambiente social hostil, en las grandes ciudades, contribuye a que la gente que vive en el área urbana manifieste más estrés que los que viven en el área rural.

También, en el estudio del enfoque socioeconómico del estrés, resulta conveniente considerar el estrato social, el nivel de formación profesional, el prestigio social y las condiciones de vida en general de las personas.

El trabajador pertenece a distintos subgrupos sociales, internos a la organización (compañeros de trabajo) y externos (la familia, el vecindario, etc.). Su inserción en ellos, dependerá de la forma que afronte el estrés.

Evidentemente, el hombre no lleva a cabo su trabajo en forma aislada sino en interrelación con otros individuos. Su comportamiento se encuentra determinado por sus experiencias, motivaciones y actitudes que son resultado de los intercambios sociales que el individuo tiene con su familia, su grupo de trabajo, la organización y la sociedad en la que se desenvuelve.

La percepción de los estímulos en el medio-ambiente y las habilidades de afrontamiento del individuo, sumadas a las características de los diversos grupos sociales, donde interactúa el hombre determinan la magnitud y la forma como el estrés se presente en cada persona.

1.3 Causas y consecuencias del estrés

El estrés proviene de varias causas, entre ellas, está la percepción del individuo al enfrentar las situaciones ambientales. Es decir, algunas situaciones se consideran universalmente productoras de estrés, en cambio otras, para producir estrés dependen del modo como el individuo las interpreta y de la habilidad para enfrentarse a ellas.

Entonces, las causas y consecuencias más importantes del estrés son en función del marco de referencia personal, del grupo y del nivel organizacional que influye en el individuo. El hecho de que factores como el ambiente de trabajo o de la personalidad, originen el estrés, depende de si la oportunidad, restricción o exigencia sea percibida como insegura e importante. O sea, que existen estresores que convierten el estrés potencial en real y las consecuencias resultantes devienen en cambios que pueden darse en la satisfacción, en la rotación de personal o en la productividad.

Consecuentemente, los altos niveles de tensión aminoran la productividad, la satisfacción en el trabajo e incrementan la probabilidad de la renuncia voluntaria entre otros efectos.

Si los aspectos negativos del estrés pueden ser graves, los aspectos positivos pueden ser constructivos. Por ende, se puede mantener el argumento de que lo que más favorece a nuestro desarrollo, a lo largo de la vida, surge de situaciones estresantes y no de las apasibles.

Lazarus (1986), dice que la manera de sentir, pensar y actuar es producto de la mutua relación entre el individuo y los acontecimientos. Todas las experiencias, ya sean buenas o malas, son matizadas a través de factores de la personalidad particular, la historia y la perspectiva personal de la vida.

Holmes y Roche en 1976 (citados en Papalia, 1990), encontraron evidencia de que cuantos más cambios hubiera en la vida de una persona, mayor propensión a la enfermedad habría. Ellos relacionaron los cambios de la vida y la frecuencia o predisposición a enfermedades como ataques cardíacos, leucemia, esclerosis múltiple, diabetes y enfermedades mentales.

También, se sabe que el trabajo que desempeña el individuo dentro de una organización esta íntimamente relacionado con el estrés, que lo influye no como causa directa, sino más bien que debilita su sistema inmunológico, lo cual da como resultado que la persona sometida a estrés sea más vulnerable a todo tipo de enfermedades, dolores y males.

El estrés incontrolable e impredecible produce una gama amplia de efectos; esto se explicaría con la Teoría de la Indefensión Aprendida, que es cuando una persona siente que no puede hacer nada para cambiar un aspecto del ambiente o predecir un acontecimiento futuro, entonces pierde la voluntad de intentar cambiar otros aspectos del ambiente. Al sentir que nada de lo que hace tiene consecuencias, el resultado final es una actitud de desaliento. Es decir, se produce una pobre ejecución tanto a nivel cognitivo como emocional.

Los efectos o consecuencias del estrés pueden ser diversos y numerosos, algunos son primarios y directos, otros indirectos y secundarios o terciarios. Otros se relacionan en forma hipotética, unos más pueden ser positivos como el impulso exaltado y el incremento de automotivación. Muchos son disfuncionales y provocan desequilibrio.

Cox (1978) ofrece una clasificación de las consecuencias del estrés en cinco efectos principales:

- Efectos subjetivos: ansiedad, depresión, fatiga, agresión, apatía, culpabilidad, melancolía, baja autoestima y nerviosismo.
- Efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, arranques emocionales, drogadicción, pérdida de apetito o excesiva ingestión de alimentos, conducta impulsiva, risa nerviosa, alcoholismo y tabaquismo.
- Efectos cognoscitivos: incapacidad de tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- Efectos fisiológicos: aumento de catecolaminas y corticosteroides de la sangre y la orina, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, elevación de niveles de glucosa, dilatación de las pupilas, resequeidad en la boca, nudo en la garganta, entumecimiento y escosor en las extremidades.
- Efectos organizacionales: baja productividad, ausentismo, alto índice de accidentes, así como rotación de personal, relaciones laborales pobres e insatisfacción en el trabajo.

Tampoco debe suponerse que siempre o a menudo es el estrés el que provoca tales consecuencias, cualquiera de los efectos antes mencionados pueden carecer totalmente de la relación con el estrés, a pesar de ello, no puede desecharse la posibilidad de que el estrés sea causante primario de tales efectos o un agente que contribuye a que se presenten. De todas las consecuencias del estrés los efectos sobre la salud física son los más desafiantes, controvertidos y disfuncionales.

A continuación, se analizan algunos de los estresores principales y sus efectos en los individuos:

1.- El desempleo es una de las causas más comunes del estrés y se clasifica en 4 etapas: en la 1ª etapa se presenta un período de relajación en el cual se toman una especie de vacaciones y se tiene la seguridad de que se encontrará otro trabajo; la segunda se caracteriza por un marcado optimismo y un período de búsqueda constante; en la tercera etapa hay un período de vacilación y duda, en donde casi ya no se busca trabajo y el carácter se deteriora; d) al llegar la 4ª etapa hay un período de malestar y cinismo.

Brenner en 1979 (citado en Morris, 1990), descubrió que cuando se elevan los índices de desempleo, también aumentan las admisiones de primer ingreso a los hospitales psiquiátricos, las muertes por cardiopatía, los casos de alcoholismo y los suicidios.

2.- El divorcio y la separación: el deterioro o terminación de una relación íntima constituye uno de los más poderosos estresores y una de las razones más frecuentes que impulsan a buscar la psicoterapia.

3.- El duelo es otro estresor que casi todos superan, pero normalmente no sin antes pasar por lo que Freud llamó "período de duelo". Janis (1958) (citado en Meichenbaum, 1988) ha descrito el duelo como un aturdimiento inicial y meses de pena en la que se encuentran sentimientos como la ira, la desesperación, el dolor, la depresión y la apatía.

4.- En todo conflicto bélico (por ejemplo, últimamente en Chiapas), el mantener la serenidad resulta difícil, bajo la fuente de tensión que provoca un combate o su sola posibilidad. En esas situaciones, el primer signo de desintegración del autocontrol en el individuo puede ser el llanto por una frustración pequeña, o el tener una explosión de ira ante un comentario inofensivo. La reacción inicial da origen a una imposibilidad de conciliar el sueño, a estremecimientos ante ruidos repentinos, a confusión psíquica o llanto incontinente, o a permanecer callado con la mirada perdida.

Se ha denominado estrés postraumático a un estado posterior al conflicto bélico, a pesar de que se logre superar el estrés durante la tensión en combate.

Los esfuerzos de algunos investigadores para evaluar los efectos de la capacidad de control que se tiene sobre el ambiente y el grado con que puede predecir lo que ocurrirá, han dado un resultado que corrobora la creencia de Lazarus, de que sentirse sin control y a oscuras incrementa la vulnerabilidad frente al estrés y se ha comprobado que afecta negativamente cuando no se puede controlar ni predecir cuando aparece. Cohen en 1980 (citado en Papalia, 1990).

1.4.- Estrés y trabajo

Desde hace tiempo la medicina se ha preocupado por el efecto que el estrés tiene en la salud del hombre, pero sólo en los últimos años los investigadores del comportamiento organizacional empezaron a analizar la relación del estrés en la conducta del individuo dentro de las organizaciones.

El interés de tales investigadores, tiene como finalidad el aportar estrategias para el manejo del estrés y aprovechar el eustrés en el logro de un desempeño laboral óptimo.

El trabajo puede ser origen de satisfacción o de tensión, de salud o de enfermedad, y una cosa u otra, dependerá de la actitud hacia la labor que se desempeña. Por ejemplo, mientras se identifica la labor con insatisfacción, sobrevive en tensión constante, y solo se espera el día de la jubilación. En caso contrario, existen algunos jubilados a quienes la nostalgia por su trabajo les lleva a enfermarse.

Se define el trabajo como la acción mediante la cual el individuo produce bienes y servicios a través del gasto de su energía física y psicológica. Es decir, el trabajador pone en juego su actividad muscular y psíquica en el proceso productivo dentro de las organizaciones.

De ahí, se desprende la importancia que tiene para los individuos y las organizaciones, la idea de hacer conciencia de los estímulos estresores presentes en el proceso de trabajo y así desarrollar planes para afrontarlos.

Consecuentemente, el estrés resulta relevante para el individuo, el grupo y la organización. El grado de estrés del individuo depende de la acción de factores tan diversos como son: su personalidad, el conflicto de roles, el ambiente físico y los estresores a nivel individual.

El estrés es una condición dinámica, en la cual una persona se encuentra ante las oportunidades, limitaciones o exigencias relacionadas con lo que se desea y para lo cual el resultado se considera inseguro e improbable a la vez.

Son dos los aspectos necesarios para que en el trabajo, el estrés potencial se vuelva real. Primero, tiene que haber incertidumbre ante el resultado y segundo, éste ha de ser importante. Así, cualquiera que sean las condiciones, si existen esos dos factores, sobreviene el estrés; si el ganar o perder constituye un resultado sin importancia, no hay estrés.

La investigación dedicada al estrés en su relación con el trabajo, ha puesto de manifiesto varios hechos importantes:

- a) el estrés genera costos reales a la empresa,
- b) resulta de carácter aditivo y
- c) las personas reaccionan de manera distinta ante las exigencias que lo provocan.

Aunque no es el propósito efectuar un análisis de los costos implicados a causa del estrés en las organizaciones, muchos de sus costos más elevados se expresan hoy, no en términos de errores cometidos, sino de oportunidades malogradas a causa del estrés. Por ejemplo, el sabotaje puede ser resultado de la frustración y el ausentismo y la rotación reflejan a menudo estrés, ocasionado por la insatisfacción. (Ivancevich y Matteson, 1989).

En lo que respecta al carácter aditivo, el estrés se va intensificando poco a poco con cada nuevo estresor. Un estresor aislado puede relativamente ser importante por sí mismo, pero si se le añade un alto nivel de estrés puede ser la gota que haga derramar el vaso. Para evaluar el grado total de estrés de un sujeto, se debe sumar el efecto que tienen los diferentes estresores en el individuo.

Otro hecho importante, es que el estrés no siempre proviene de un estímulo estresor en sí mismo, sino más bien, de los factores de la personalidad del individuo y, por ello, de su forma de afrontarlo. De ese modo, la percepción individual modela la relación entre una condición de estrés potencial y la reacción ante él, independientemente de que el estresor potencial provoque realmente un estado de tensión.

Profesionales en la medicina han desarrollado investigaciones de laboratorio para seguir la huella del estrés, al estudiar los efectos de los estímulos estresantes en el organismo. Así mismo, otros han realizado estudios epidemiológicos que tratan de vincular el estrés con diferentes desordenes físicos y emocionales.

La necesidad de combinar las habilidades de equipos interdisciplinarios para examinar la relación estrés-trabajo, en la mayor parte de la investigación disponible, ha resultado retrospectiva, es decir, el investigador pide a los participantes mirar hacia atrás en búsqueda de acontecimientos pasados que lo hubieran afectado.

Existen otras investigaciones sobre estrés y trabajo que se derivan de estudios de trabajadores en organizaciones selectas; en ocupaciones cargadas de estrés como sucede con los controladores de tráfico aéreo, los oficiales de policía o los bomberos.

También se han realizado investigaciones del estrés a través de comparaciones en otros países, de blancos y negros, jóvenes y viejos, mujeres profesionistas y amas de casa, entre otras.

La validez de la investigación del estrés sólo puede ser significativa si las poblaciones estudiadas son representativas de la población en general. A la fecha la validez no ha sido examinada sistemáticamente por los científicos estudiosos de la relación estrés-trabajo.

Gran parte de las primeras investigaciones sobre estrés-trabajo manejan solo dos variables: un estresor hipotético y una variable de respuestas. A medida que ha aumentado la cantidad de estas investigaciones, se han identificado factores que sirven como mediadores en las respuestas al estrés, así como el tipo de diferencias y de personalidad individuales.

Para futuras investigaciones será necesario utilizar diseños multivariados no sólo en los laboratorios, sino también en las organizaciones.

Recientemente la relación estrés-trabajo ha recibido mayor atención por parte de los científicos para proporcionar información sobre la forma en que el estrés afecta la conducta del empleado en su desempeño y su salud.

Algunos consideran al estrés en términos científicos, como un proceso acumulativo y de interacción, otros más se preocupan por estudiar como responden las diferentes personas. Aún cuando no ha surgido de las ciencias del comportamiento una definición de estrés universalmente aceptada, existe cierto acuerdo en cuanto a las variables que deberían estudiarse para comprender los vínculos entre el estrés y la salud. (Ivancevich, 1989).

Los científicos del comportamiento proponen cinco clases de variables para el estudio de la relación estrés-trabajo :

- Condiciones sociales que provocan el estrés
- Percepciones individuales del estrés
- Respuestas individuales del estrés (fisiológicas afectivas y conductuales)
- Consecuencias duraderas del estrés percibido y respuestas a él.

Estas son las clases de variables que los citados científicos han analizado para dar respuesta a esta relación estrés-trabajo, con base en el diagnóstico para desentrañar los factores que contribuyen al estrés.

Cualquier teoría sobre el estrés y el trabajo debe estar orientada hacia dos metas : la comprensión y la predicción. El término comprensión se refiere a distinguir la interacción de las variables de la relación estrés-trabajo. La predicción hace énfasis en las consecuencias y se refiere al valor que tomarían las variables de la relación, o al estado de todo sistema que se estudia.

Un modelo integral descansa en la capacidad de la predicción y comprensión que ofrece. Así, la investigación y los modelos del estrés nos permiten emitir predicciones precisas, además que posibilitan desarrollar ciertas proposiciones dentro del contexto organizacional (Ivancevich 1989).

Los individuos difieren en su sensibilidad al estrés y consecuentemente en su susceptibilidad a las alteraciones de la salud en función de las diferencias en los factores de la personalidad.

Las respuestas emocionales, psicológicas y conductuales consideradas como indicadores del estrés provocado por el trabajo, la profesión y la vida están influenciadas por la percepción que la persona tiene ante los estresores. Los mismos estresores pueden provocar elevados niveles de estrés en algunos individuos o ejercer poco o ningún efecto en los niveles de estrés de otros.

Algunas variables fisiológicas (como el elevado suero de colesterol y el desequilibrio de catecolaminas) se relacionaron en forma negativa con la satisfacción y el desempeño en el trabajo.

Por lo anterior, se comprende la necesidad de contar con un modelo integral que ofrezca una orientación para desempeñar eficazmente las funciones laborales y para afrontar las relaciones estrés-trabajo de manera dinámica.

1.5 Enfoque teórico de la productividad

El concepto de productividad ha involucrado las ideas de eficiencia y rendimiento en la economía empresarial y nacional, lo cual ha despertado el interés de empresarios privados y funcionarios públicos para comprender el fenómeno de la productividad.

El interés por elevar la productividad en Europa, antecede a la segunda guerra mundial. No obstante, los trabajos realizados eran abordados de manera individual y aislada, y es hasta la postguerra cuando algunos técnicos e industriales comienzan a interesarse por el movimiento de la productividad, y hacen conciencia en el país para crear una institución de tal índole.

Este interés ha dado origen a un movimiento de productividad en el mundo, que se manifiesta a través del surgimiento de diferentes organismos e instituciones que se ocupan específicamente del problema. El propósito principal que se considera a través de los diferentes enfoques administrativos es optimizar la productividad, por medio de la creación de organizaciones específicamente dedicadas al logro de dicho objetivo.

Es así, como en el año de 1953, en México, el gobierno de la República promueve de manera conjunta con el sector obrero y empresarial el establecimiento del Centro Industrial de Productividad (CIP); institución orientada básicamente al estudio y promoción de la productividad, capacitación y adiestramiento.

Durante este período se logró desarrollar una importante infraestructura económica. La industria creció a un ritmo acelerado al tiempo que se observaba con preocupación la escasez de obreros calificados que pudieran contribuir a su continua mecanización.

En 1965 surge el Centro Nacional de Productividad (CENAPRO), para incrementar la eficiencia productiva de la planta nacional y orientar el movimiento de productividad al cumplimiento de las metas nacionales, cuyo funcionamiento depende de los recursos financieros aportados por el gobierno federal, siendo entonces un organismo público, donde participan los sectores público y privado, y representantes de los sectores obrero y educativo.

De esta manera, adecuado a las nuevas condiciones del país, el CENAPRO reforma y amplía los objetivos y funciones de su antecesor mediante el desarrollo de los siguientes programas básicos: uno dirigido al mejoramiento de la productividad y otro constituido por el Sistema Nacional de Adiestramiento rápido de la mano de obra (ARMO) en la industria. Y más, recientemente, con la firma del Acuerdo Nacional para la Elevación de la Productividad y la Calidad (ANEPC) en 1992 y la instrumentación de bonos de productividad en las empresas.

Al considerar las ideas anteriores y los programas y acciones que se han implantado desde los años cincuenta a la fecha, se puede concluir que se vive en una nación en constante proceso de cambio y que el reto es responder a la mejora de la productividad conjuntamente con el factor humano.

1.5.1 Productividad

Productividad es la relación entre el producto obtenido, por un sistema de producción o servicios y los recursos utilizados. Se define como el uso eficiente y eficaz de recursos (trabajo, capital, tierra, materiales, energía e información) en la producción de diversos bienes y servicios.

Productividad significa la obtención de más con la misma cantidad de recursos, o el logro de una mayor producción en volumen o en calidad con el mismo insumo.

Productividad = Producto / Insumo

La productividad es un concepto global difícil de expresar o de medir, es por ello que el punto de arranque, es considerar los factores que afectan a la misma. Entre otros, tenemos los recursos humanos, naturales, financieros, científicos y tecnológicos.

Existen algunas otras definiciones de productividad como lo postulan Stoner y Wankel en 1989 (citado en Kopelman, 1988), quienes señalan que la productividad es la medida de la eficacia con que funciona un sistema de operaciones.

Por su parte John Kendrick en 1969 (citado en Kopelman, 1988), define la productividad como "la relación entre la producción de bienes y servicios (salida) y los insumos (entrada) de recursos humanos y no humanos utilizados en el proceso de producción".

En otras palabras, la productividad debe entenderse como la razón que existe entre la producción e insumos, lo cual significa que mientras más alto sea el valor numérico de dicha razón, mayor será la productividad. Este concepto dinámico puede definirse más específicamente en la interrelación que guardan los cuatro principales insumos en una empresa:

Productividad total = mano de obra + capital + materiales + energía

Las organizaciones mejoran a través del uso más eficaz y eficiente de sus recursos. Un uso eficaz significa lograr la producción de los bienes o servicios con la calidad adecuada, de manera que sean aceptables a la sociedad. Un uso eficiente implica que una organización debe utilizar la cantidad mínima de recursos necesarios para la producción de sus bienes y servicios.

La productividad mejora en una organización en la medida en que se identifican y emplean menos canales que utilizan menor cantidad de recursos, para obtener los mismos resultados. O bien que con igual cantidad de recursos se consiguen productos mejores y de mayor calidad.

Se considera que una empresa es productiva cuando logra sus metas. Así pues, la productividad implica interés por la eficiencia y la eficacia (Robbins, 1990).

Davis y Newstrom (1991) definen el concepto de productividad como "la relación que existe entre la producción total y el resultado final (output) y los recursos - tiempo- dinero y esfuerzo (input) utilizados para lograrla".

Erich Fromm en 1963 (citado en Anaya, 1995), a través de su llamada "Orientación Productiva del hombre", señala que la productividad es la relación activa y creadora del hombre para consigo mismo, para con su prójimo y para con la naturaleza.

Finalmente, tanto Richard Kopelman en 1988, como Akira Takaraka en 1986 (citados en Anaya, 1995), coinciden en señalar que aunque el término productividad ha sido definido de múltiples maneras, ellos proponen que la productividad se ubique desde un marco conceptual y práctico para fines empresariales.

Resulta, entonces, que uno de los principales objetivos de las organizaciones, como ya lo hemos dicho anteriormente es la productividad.

Y puesto que las organizaciones son sistemas humanos, que cuentan con componentes materiales e instrumentos de apoyo necesarios para su funcionamiento, las decisiones en el área del comportamiento organizacional implican generalmente factores humanos, sociales y económicos, por lo que la productividad es una parte integral de dichas decisiones.

Al hablar de la productividad de los individuos, se considera que los determinantes primarios son su capacidad, nivel de motivación y la satisfacción en el desempeño laboral.

Para Vroom (1964), el nivel de productividad individual parece depender de tres fuerzas básicas que actúan dentro del individuo:

- Los objetivos individuales, es decir, la fuerza del deseo de alcanzar objetivos.
- La relación percibida entre productividad y el alcance de los objetivos individuales.
- La capacidad del individuo para influir su propio nivel de productividad en la medida que él crea que puede influenciarlo.

Una correcta orientación de las actividades y las motivaciones hacia la productividad, sería crear una mejor cultura que dé como resultado un trabajo más eficiente y eficaz en la solución de problemas concretos.

Para cambiar una cultura, es fundamental a nivel del trabajador y de la organización, conocer y determinar el contenido de los planes relativos al incremento de la productividad y la manera de ponerlos en práctica.

La productividad es pocas veces una meta en sí misma, comúnmente es un medio para alcanzar una meta de nivel superior. Para algunos empleados una alta productividad o la estabilidad del empleo puede significar un medio para alcanzar la realización de ciertas metas, tales como una buena posición en el mercado o la adquisición de bienes materiales.

La productividad es la única fuente mundial importante de un crecimiento económico, un progreso social y un mejor nivel de vida, lo cual determina, en gran medida, el grado de competitividad a nivel internacional.

Los hallazgos de investigaciones efectuadas tanto en laboratorio como en campo, se relacionan con el punto de vista de que los trabajadores se desarrollan con mayor eficiencia y eficacia cuando la ejecución es un medio para lograr metas intrínsecas al contenido del trabajo. Vroom en 1964 (citado en Anaya, 1995).

La ejecución de la actividad laboral puede ser un fin, así como un medio para la consecución de una meta. Los individuos pueden derivar satisfacción de una ejecución efectiva e insatisfacción de una deficiente ejecución.

El concepto de productividad ha experimentado una larga evolución en el transcurso de los años y a veces resulta un tanto difícil la convención del mismo, por lo que es importante precisar el concepto para un entendimiento más claro.

La productividad es un fenómeno humano ya que el hombre es quien genera el fenómeno productivo; por ende, la verdadera causa de la productividad es la actitud, el compromiso y la filosofía de la vida que el hombre posee; no así, la forma en que piensan algunos empresarios que la productividad y la calidad solo dependen de la tecnología de las máquinas, del avance científico y de otros medios. Pero se olvida, que tan sólo son medios y por lo tanto, su calidad instrumental no genera por sí mismo el resultado que se desea.

Por ello se requiere de una educación, preparación y una orientación cultural para que se genere un cambio, que desarrolle las actitudes, habilidades y conocimientos en el personal de una empresa.

Las actitudes de una persona dentro del trabajo, dependerán del grado en que considera que el trabajo satisface sus necesidades y le proporciona los satisfactores que apetece.

La productividad es un acontecimiento social que está intimamente vinculado con el ser humano y por lo tanto es importante para el desarrollo de la organización. También lo es para que el personal que labora en ella esté identificado y comprometido para responder a las exigencias del mundo actual.

Al considerar que en las empresas se requiere trascender la idea de trabajo individual, resulta de importancia vital la labor humana para el logro auténtico y sistemático de las metas requeridas como grupos de trabajo. Por tal motivo, la forma de trabajo en grupo implica que el individuo que logra integrarse a una organización, obtiene un resultado óptimo de mayor relevancia.

Las organizaciones son unidades sociales creadas con el fin de alcanzar objetivos específicos; para ello cuenta con tres tipos de recursos: materiales (dinero, materia prima, etc.), técnicos (procedimientos, instructivos, etc.) y humanos (habilidades, conocimientos, experiencias, motivación, salud, etc.). La conjugación óptima de dichos recursos dará como resultado un mayor rendimiento y por lo tanto una mayor productividad.

La idea de productividad cobró importancia con Frederick Taylor (1973), quien privilegió la eficiencia de la producción, no sólo por disminuir los costos y elevar las utilidades, sino también por el logro de un salario más alto a los trabajadores, gracias a su mayor productividad.

La productividad es entendida como el logro de la calidad, eficiencia, eficacia, rentabilidad y desarrollo en todas las organizaciones.

Definir, interpretar y orientar las motivaciones humanas y su trascendente relación con el trabajo, significa uno de los grandes retos profesionales que como psicólogos nos compete.

Una de las principales aportaciones del enfoque de las ciencias de la conducta ha sido su aplicación al comportamiento organizacional que se ocupa de la conducta de los empleados en las empresas. El comportamiento organizacional se concreta a las relaciones entre las personas, grupos y ambiente dentro de una organización y su efecto en la conducta de los empleados.

Nuestro momento histórico demanda de una organización una mayor conciencia de su vocación productiva. Sólo en la medida en que la organización sea productiva, será capaz de satisfacer las necesidades de la sociedad, así como las de sus propios trabajadores.

Por eso, la productividad se puede entender como un valor necesario y como indicador fundamental de la capacidad de éxito organizacional.

Por su característica económica, la productividad es medible tanto en forma cuantitativa como cualitativa, y esto facilita tanto la posibilidad de crear conciencia de su importancia en el equipo de trabajo, como la de conocer concretamente la contribución a la rentabilidad de cada parte de la organización.

El medio más viable para alcanzar el éxito organizacional es a través de la productividad; al coordinar los esfuerzos individuales en una forma provechosa y al motivar a los empleados a través de una cooperación continua en todos los niveles. La participación de los trabajadores en los procesos de planeación y resolución de problemas, brindan la posibilidad de aumentar su participación en el complemento de metas organizacionales.

En suma, la productividad solo puede lograrse cuando los directivos muestren consistentemente, con sus acciones, una genuina preocupación hacia las personas con las que trabajan como por los resultados alcanzados.

1.6 Eustrés y productividad

El estrés como hemos visto constituye una respuesta del organismo a toda una serie de demandas de adaptaciones. Estas no provienen de únicamente del medio de trabajo, sino también del ambiente social y familiar. Dichas demandas incluyen sobre el pensamiento, sentimientos y actos del individuo, que no necesariamente son fuentes de estrés. Este aparece cuando tales demandas crean conflicto, son ambiguas o constituyen una sobrecarga.

La rapidez de la evolución tecnológica es con frecuencia percibida como estresante por el hecho de que acelera la obligación de adaptarse a la intensidad de los ritmos que marca el factor tiempo como expresión de la productividad del individuo.

Una presión cada vez más fuerte para aumentar la productividad y mejorar la calidad de los productos, se traduce, entre otras cosas, en procesos de reorganización permanentes que a su vez demandan del trabajador mayor productividad.

Resulta entonces, que la productividad es ante todo, una actitud frente a la vida que persigue el crecimiento personal, a través de la eficiente y eficaz producción de bienes y servicios en un tiempo definido por las necesidades tanto de la organización como del individuo.

Como lo hemos dicho anteriormente, los individuos pasan la mayor parte de su vida en el trabajo. Ivancevich (1969) señala que mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo. Por otra parte, el estrés organizacional es un problema que aqueja al trabajador como miembro de una organización. Por ello, en este apartado se hablará del eustrés y su repercusión en el ámbito laboral y más específicamente en la productividad.

Cierto tipo de estrés es normal y hasta saludable, puesto que es parte integral del esquema biológico de todo organismo viviente, y es el mecanismo de alarma que permite reaccionar de modo efectivo ante las constantes amenazas del medio. Resulta evidente que no todas las consecuencias del estrés son negativas: por lo que mi opinión es que el eustrés es el requerimiento de cierta cantidad de estrés que incita a la acción productiva y a la motivación para el logro personal. Por el contrario, niveles excesivos de estrés (distrés) afectan la calidad de vida y lo que se entiende por salud mental y física.

En consecuencia, el modo de percibir la diversidad de estímulos del medio va ligado a la forma de afrontar y evaluar el estrés, para que, de esta manera, el individuo pueda desarrollar recursos adaptativos que le permitan mejorar su relación con el medio ambiente en el que se inserta. Lazarus define el afrontamiento como "aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo" (Lazarus, 1986).

En cuanto al concepto de eustrés, Seyle (1974) lo definió como: "aquellos estresores benéficos o inofensivos con base a la respuesta (afrontamiento) que lleva al individuo a un buen manejo del estrés ya sea en el ámbito laboral, personal o social".

De esta modo, se puede afirmar que una persona que logra un buen afrontamiento ante el estrés, es lo mismo que decir que tiene eustrés. Además de poder hablar que el eustrés lleva al individuo a un progreso social de superación, que en este caso será un buen desempeño en el trabajo y una mejor calidad de vida personal y familiar.

Ocampo corrobora la hipótesis de que el empleado que afronta el estrés de manera positiva tiene un buen desempeño en el trabajo y si el empleado afronta de manera negativa el estrés, tendrá un mal desempeño laboral. (Ocampo, 1996).

Robbins (1987) afirma que un estrés moderado va a estimular el organismo y a incrementar su capacidad para reaccionar; por consiguiente, los individuos realizarán mejor sus tareas, con mayor intensidad y rapidez.

Ivancevich y Matterson (1989) dicen que el eustrés impulsa a los individuos a la acción, estimula la motivación y el logro. Un empleado que afronte de manera positiva el estrés (eustrés) siente el desafío, entusiasmo y energía necesaria para alcanzar un desempeño máximo.

Dentro de las organizaciones laborales, el estrés es manejado, de acuerdo a Lazarus, como la relación particular entre el individuo y su entorno, el que es evaluado por éste como amenazante o desbordante a sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

El eustrés definido como el estrés de características positivas, ejerce en el organismo una función protectora que ayuda al desarrollo espiritual, corporal y al progreso personal, esto lo hemos ya indicado anteriormente.

A su vez, ya se había revisado el concepto de productividad, el cual se ha manifestado como la eficiencia y la eficacia en el uso de los recursos de una organización, medida por el volumen y la calidad de producción satisfactoria por empleado, o por hora-hombre, o por jornada hombre-trabajo.

También, quedó señalado que la productividad es la relación existente entre los resultados que se obtengan en una actividad y los medios empleados para ello.

Asimismo, sabemos que el personal dentro de una organización es el elemento más importante para el logro de objetivos. La cohesión entre el personal y la organización habrá de expresarse en una mayor autorrealización del trabajador, lo que generará, por lo tanto, una mayor productividad.

En cuanto al afrontamiento de los estímulos estresores dentro de la esfera laboral, esto será más óptimo si el individuo utiliza el eustrés como medio para superar los estímulos aversivos que se encuentren a su paso.

Las respuestas emocionales, psicológicas y conductuales consideradas como indicadores de estrés dentro del ámbito laboral y/o familiar, están influenciadas por la percepción que el individuo tiene de los estresores.

No es el acontecimiento en sí mismo lo que provoca el estrés sino la manera en que lo percibe el individuo. Su capacidad de enfrentar al estrés va a depender de su modo de interpretación en base a sus experiencias previas, de acontecimientos similares y de su habilidad actual para enfrentarse a ellos (Papalia 1990).

Finalmente, el eustrés ejerce amplias repercusiones en el individuo, como son, una relación familiar positiva, nexos sociales más estrechos y dentro del ámbito laboral, habrá menos ausentismo, mayor salud física y mental, baja incidencia de accidentes, relaciones laborales positivas, mayor productividad, lo cual va a redundar en un mejor desempeño laboral, que beneficia tanto al individuo como a la organización.

En suma, es importante, ante las modernas exigencias del medio ambiente de la esfera laboral en las organizaciones, comprender y manejar esta respuesta biológica que es el eustrés, en beneficio del mismo ser humano, de su familia y su productividad organizacional.

CAPITULO 2

2.1 Teoría Cognoscitiva Conductual. Terapia Racional Emotiva (TRE)

El hombre en su evolución ha requerido de distinguir entre situaciones favorables y aquellas que le son peligrosas, y para lograr esa diferenciación, se ha basado en la experiencia, en lo que ha aprendido de sí mismo y del mundo que lo rodea. Esto significa que ha logrado desarrollar un sistema cognoscitivo eficiente y versátil.

De esta forma se lleva a cabo la evaluación cognoscitiva que refleja la particular y cambiante relación que se establece entre el individuo con determinadas conductas (valores, compromisos, pensamientos y percepciones) y el entorno cuyas características deben predecirse e interpretarse. Es decir, que la respuesta emocional y conductual que un individuo desarrolle ante un acontecimiento dependerá de la forma en que lo perciba y analice.

Con el avance en el conocimiento del estrés se han abierto amplios campos de investigación que han permitido implementar terapias con sus técnicas que consideren los aspectos esenciales del estrés y con ello mejorar la salud física y psíquica del individuo.

La terapia racional emotiva (TRE) es una terapia apropiada para el manejo del estrés, puesto que en buena medida, éste es resultado de la percepción y valoración que tiene el individuo de su diario acontecer en los diferentes ámbitos de su actividad: laboral, familiar, social y emocional. La TRE se basa en el supuesto de lo que se denomina reacciones "emocionales" que son causadas por la evaluación, interpretación y filosofía (concientes e inconcientes) de cada individuo.

La TRE es una terapia cognoscitivo-conductual, que se basa en la idea de que tanto las emociones como las conductas son producto de creencias de un individuo y de su interpretación de la realidad (Ellis, 1962).

Por esta razón, la meta primordial de la TRE es asistir al paciente (cliente) en la identificación de sus pensamientos irracionales o disfuncionales y ayudarlo a reemplazar dichos pensamientos por otros más racionales o efectivos que le permitan lograr con mayor eficacia metas de tipo personal, como el ser feliz, establecer relaciones aceptables con otras personas, etc. (Ellis y Becker, 1982).

La TRE examina, además de las inferencias sobre uno mismo, sobre los demás y sobre el mundo en general, la filosofía básica del individuo, en la cual se basan estas inferencias (Ellis y Dryden, 1987). Citados en Caballo (1991).

2.1.1 Antecedentes

Albert Ellis en 1955 fue el fundador de la terapia racional emotiva. Ellis obtiene el doctorado en Psicología Clínica y Psicoanálisis; él estaba decidido a seguir este camino pues su experiencia en problemas de esta índole, lo llevó a pensar que: unas relaciones alteradas en realidad son producto de personas que sufren una perturbación psicológica (que puede ser derivada del estrés), y que si la gente desea que se le ayude a vivir feliz con los demás lo primero que tendría que aprender es a convivir en paz consigo mismo (Ellis 1962).

A principios de los cincuenta, Ellis comenzó a probar diversas terapias, por un lado la búsqueda de un método que resolviera los problemas de relación de un modo efectivo, y por otro, un conocimiento profundo de los procesos del pensamiento y de la conducta humana; a ello, Ellis añade su propio ingrediente al correlacionar estos factores con su gusto por el estudio de la Filosofía, poniendo especial énfasis en los filósofos estoicos griegos y romanos, en particular Epicteto y Marco Aurelio.

Los pensadores estoicos consideraban que "las alteraciones psicológicas tenían una causa filosófica". El marco filosófico general de la TRE, se basa primordialmente en la premisa estoica de que: la perturbación emocional no es creada por las situaciones sino por las interpretaciones de las situaciones (Epicteto, siglo I D.C.). Desde la visión estoica, las personas se alteran no por los eventos en sí, sino por su percepción de los mismos (Ellis 1989).

En apoyo de ese punto de vista, la Semántica General señala el efecto que el lenguaje tiene en el pensamiento y el hecho de que nuestros procesos emocionales son muy dependientes de la manera en que los seres humanos estructuran sus pensamientos por medio del lenguaje que emplean (Korzybsky, 1933) (citado en Pinto 1995).

Con base en lo anterior, se asume que cada individuo conforma su propio sistema de creencias, y a partir de su percepción de los acontecimientos, tiene como resultado una conversación interna, es decir lo que se dice a sí mismo, su auto-conversación; ésta a su vez se manifiesta conductualmente dotando de ciertas cualidades al comportamiento.

2.1.2 Enfoque Teórico

En sus inicios, a la TRE (ó RET por sus siglas en inglés) se le llamó "Psicoterapia Racional", aunque siempre utilizó métodos conductuales, así como técnicas cognoscitivas y emotivas en la práctica de la terapia. El enfoque conductual activo-directivo continúa siendo fundamental en la TRE de hoy en día, además de su utilización en psicoterapia y consultoría. Los principios racional-emotivos han sido aplicados a la educación, a la industria y las actividades mercadotécnicas, así como a la psicoterapia.

Adler (1927) realizó estudios de gran trascendencia sobre los sentimientos de inferioridad. Al igual que Adler se ocupa de los valores, propósitos y metas de las personas, la TRE toma de él su aplicación de una enseñanza activo-directiva, la apariencia humanística y holística y el empleo de un tratamiento psicológico cognoscitivo-persuasivo (Ellis 1981).

Según Ellis, sobre la base de los sentimientos maladaptativos que son un resultado de los pensamientos maladaptativos, se creó la TRE. Es en esta idea, donde se encuentra el fundamento de las primeras formulaciones de la TRE: el núcleo de sus aproximaciones cognoscitivo-conductuales.

La psicoterapia racional emotiva es un enfoque comprensivo en el tratamiento psicológico, que se refiere no sólo a los aspectos emocionales y conductuales de los disturbios humanos, sino que enfatiza su componente de pensamiento.

Los seres humanos son excepcionalmente complejos. Sus problemas psicológicos surgen de percepciones erróneas y cogniciones inadecuadas acerca de lo que persiguen; de su hiporreacción ante estímulos normales o inusitados y de sus patrones de conducta habitualmente disfuncionales que los capacita para continuar presentando respuestas desadaptativas aún cuando saben que se están comportando inadecuadamente.

De este modo, Ellis desarrolló una teoría para explicar la relación entre estímulos estresantes y los sentimientos. El pensó que la causa verdadera de los sentimientos no son en sí los propios eventos pero sí las creencias que se tienen acerca de dichos eventos. Consecuentemente Ellis propuso un modelo simple para la comprensión de las emociones, al que denominó "ABC" (Charlesworth y Nathan, 1984).

Modelo ABC de la terapia racional emotiva

El modelo de ABC utilizado por la TRE para explicar los problemas emocionales y determinar la intervención terapéutica para ayudar a resolverlos tiene como eje principal la forma de pensar del individuo, la manera como el paciente interpreta su ambiente y su circunstancias, las percepciones que desarrolla sobre sí mismo, sobre las otras personas y sobre el mundo en general (Ellis 1975).

Si estas interpretaciones o creencias son ilógicas, poco empíricas y dificultan la obtención de las metas establecidas por el individuo, reciben el nombre de irracionales. Esto no significa que las personas no razonen, sino que razonan mal ya que llegan a conclusiones erróneas. Si por el contrario, las interpretaciones o inferencias del individuo están basadas en datos empíricos y en una secuencia científica y lógica entre premisas y conclusiones, sus creencias son racionales, ya que el razonamiento es correcto y la filosofía básica en esta persona es funcional. (Ellis 1982).

El modelo ABC funciona en la siguiente forma:

Cuando Ellis creó la TRE, en 1962, utilizó una estructura para conceptualizar la problemática psicológica y la llamó el ABC. En este esquema "A" simboliza el acontecimiento desencadenante o activador; "B" representa lo que una persona cree respecto al acontecimiento, y "C" denota las respuestas emocionales comportamentales, es decir, las consecuencias que se derivan de las creencias particulares "B".

Los eventos desencadenantes o activadores pueden contribuir al logro de los objetivos particulares o bien a obstaculizarlos, pueden ser eventos cotidianos o bien las propias conductas, pensamientos y sentimientos (conscientes o inconscientes) de experiencias pasadas.

Los individuos responden a "A" en función de los siguientes factores: 1) sus predisposiciones biológicas o genéticas; 2) su historia constitucional; 3) su aprendizaje social e interpersonal y 4) sus patrones de comportamiento innatos y adquiridos (Ellis 1976, 1979, 1983).

Los acontecimientos activadores "A" no existen en estado puro; casi siempre interactúan unos con otros e incluyen parte de "B" y "C", debido a que las personas siempre ponen algo de sí mismas en los "A" (metas, pensamientos, deseos y tendencias fisiológicas).

Las creencias sobre los acontecimientos activadores "B". Las ideas, pensamientos, o cogniciones que las personas tienen sobre sus acontecimientos activadores "A" son innumerables e influyen en sus consecuencias emocionales, cognitivas y comportamentales. Apparentemente "C" es consecuencia de "A", sin embargo, "B" siempre está presente como mediador entre "A" y "C", por tanto, "B" es realmente la causa más directa de "C" (Bard, 1980; Ellis 1962; Goldfried y Davison, 1976; Grieger y Boyd 1980; Wessler y Wessler 1980).

Las personas analizan los "A" desde su particular punto de vista y los juzgan o experimentan a la luz de sus creencias, expectativas o evaluaciones "B", así como de sus consecuencias emocionales "C". El individuo nunca experimenta "A" sin "B", pero tampoco "B" y "C" sin "A".

Las "B" pueden tomar formas muy distintas puesto que cada persona tiene creencias, cogniciones e ideas diferentes. Sin embargo, en la TRE el interés se centra en las creencias racionales, responsables de las conductas de autoayuda y en las creencias irracionales, que conducen al comportamiento de autodestrucción y destrucción social.

La "C" o consecuencia (cognoscitiva, afectiva y comportamental) prosigue a la interacción entre "A" y "B". La "C" casi siempre está influida y afectada por "A" pero no exactamente causada por ella.

Cuando "C" se presenta como una alteración emocional (ansiedad severa, depresión, hostilidad, autodesprecio o autocompasión), la causa más directa suele ser "B", aunque no siempre es así.

Algunas alteraciones emocionales pueden surgir de una "A" muy poderosa, por ejemplo, desastres ambientales, guerras, inundaciones, etc.; o algunos factores orgánicos como enfermedad, cambios drásticos hormonales, estos son elementos independientes que afectan severamente a "C".

Las "C" suelen consistir en sentimientos o conductas, pero también puede tratarse de pensamientos obsesivos. La "C" (consecuencias) que siguen a "A" y "B", nunca son virtualmente puras, sino que incluyen e interactúan inevitablemente con "A" y "B", de tal forma que si "A" es un acontecimiento muy negativo (como la pérdida del empleo) "B" puede ser: "puedo encontrar algo mejor" (creencia racional), o "estoy hundido por haber perdido el trabajo" o "no sirvo para nada" (ambas creencias irracionales); el acontecimiento activador, "A" es el mismo, pero "B" y "C" son diametralmente opuestos, "A" en el primero "B" desencadena sentimientos sanos de posible mejora y optimismo, mientras que la "B" irracional provoca sentimientos no sanos de ansiedad severa, inadecuación y depresión.

"A", "B" y "C" están intrínsecamente relacionadas y ninguna de ellas puede existir sin la otra. Si alguien se dice: "quiero conseguir un buen trabajo", crea un acontecimiento activador en "A" (como acudir a una entrevista), y crea en parte sus consecuencias emocionales y conductuales en "C".

Contrariamente a la creencia general, el acontecimiento activante (A) no produce directamente y de forma automática las consecuencias (C) que pueden ser emocionales y/o conductuales. De ser así, todas las personas reaccionarían en forma idéntica y ante la misma situación. La "C" es producida por la interpretación que se da a la "A", es decir, por las creencias (B) que se generan sobre dicha situación. Si la "B" es funcional, lógica y empírica, se le considera racional, si por el contrario dificulta el conocimiento eficaz del individuo es irracional.

En el ABC de la TRE, el método principal para reemplazar una creencia emocional (B) por una racional se llama Refutación ó Debate (D) y es básicamente una adaptación del método científico a la vida cotidiana; método por medio del cual se cuestiona la hipótesis y sus teorías para determinar su validez (Ellis 1987).

De acuerdo con la TRE, el elemento principal del transtorno psicológico se encuentra en la evaluación irracional poco funcional que hace el individuo de la realidad, de la situación que le rodea. Dicha evaluación se conceptualiza a través de exigencias absolutistas de los "debo de", "tengo que", dogmáticos sobre uno mismo, otros utilizan concepciones de tipo probabilista o preferencial, en las cuales el sujeto crea expectativas pero no les añade una característica de dogma; y esto les facilita alcanzar sus propósitos y objetivos.

La TRE está basada en un conjunto de suposiciones que giran en torno a la complejidad y fluidez de la existencia humana. A partir de este punto de vista sobre la naturaleza humana, la TRE se basa en los siguientes conceptos teóricos:

a) Los hombres son más felices cuando establecen metas y propósitos importantes en su vida y se esfuerzan por alcanzarlos.

b) Bajo el supuesto de que las personas tienden a ir directamente hacia sus metas, lo racional en la TRE es lo que ayuda a la gente a alcanzar sus metas y propósitos básicos, por el contrario lo irracional es lo que la frena. (Dryden, 1984).

c) La racionalidad no puede definirse de forma absoluta, ya que es relativa por naturaleza.

Por tanto, la TRE es una aproximación humanística-existencial a los problemas humanos y sus soluciones. Se ocupa principalmente de las conductas emocionales, así como de las evaluaciones de las personas afectadas.

Una de las mayores dificultades de la TRE en el campo de la terapia cognoscitivo-conductual es la distinción entre creencias racionales e irracionales.

Las creencias racionales son evaluativas, propias de cada persona y dan un sentido de tipo preferencial, no absoluto. Se expresan en la forma de "me gustaría", "quisiera", "desearía", etc.

Los sentimientos positivos de placer y satisfacción se experimentan cuando las personas consiguen lo que desean, por el contrario los sentimientos negativos de displacer o insatisfacción (tristeza, preocupación, dolor) se experimentan cuando no se obtiene lo que se desea. Estos sentimientos negativos son considerados como respuestas apropiadas a los acontecimientos frustrantes que hayan podido ocurrir, siempre y cuando no interfieren en la persecución de nuevas metas e propósitos.

Estas creencias son racionales por dos aspectos: primero, porque son relativas, y segundo no impiden el logro de objetivos y propósitos básicos.

Por otro lado, las creencias irracionales se diferencian de las racionales en dos características :

- a) en que son absolutas (dogmáticas) por naturaleza y se expresan en términos de "tengo que", "debo", "debería", "estoy obligado a", etc. y
- b) en que provocan emociones negativas que interfieren en la persecución y obtención de metas (depresión, ansiedad, culpabilidad, miedo).

Las creencias racionales son el fundamento de los comportamientos funcionales, mientras que las creencias irracionales están a la base de las conductas disfuncionales, como el aislamiento, alcoholismo y abuso de sustancias tóxicas (Ellis 1982).

La teoría TRE describe trece criterios para tener una buena salud emocional:

- 1.- Interés en sí mismo. Las personas sanas emocionalmente suelen interesarse en primer lugar por sí mismos.
- 2.- Interés social. Es racional y positivo dado que la mayoría de las personas optan por vivir y desenvolverse en un grupo social.
- 3.- Autodirección. La gente asume la responsabilidad de su vida, a la vez que coopera con los demás.
- 4.- Alta tolerancia a la frustración. Los individuos racionales, se otorgan a sí mismos y a los demás el derecho a equivocarse, no se atormentan por un fuerte distrés emocional, sino que cambian las condiciones adversas que sean susceptibles de modificarse y de aceptar las que no pueden cambiarse, y tener la sabiduría de distinguir las dos cosas.
- 5.- Flexibilidad. Son personas con ideas flexibles, abiertas al cambio y no fanáticas, cuando emiten opiniones sobre los otros.
- 6.- Aceptación a la incertidumbre. Los individuos aceptan que vivimos en un mundo de probabilidades y en continuo cambio.
- 7.- Comprometerse en ocupaciones creativas. En ciertos individuos el interés creativo es de tipo humanitario.
- 8.- Pensamiento científico. Las personas tienden a hacer más objetivas, científicas y racionales que las que tienen alguna alteración.
- 9.- Autoaceptación. Las personas sanas realizan la idea de medir lo que valen por sus logros y no por lo que los demás piensan.

10.- Arriesgarse. Aquí, los individuos corren los riesgos que sean necesarios racionalmente e intentan hacer lo que pretenden.

11.- Hedonismo de larga duración. Las personas bien adaptadas aspiran a conseguir los placeres del presente y del futuro; pero no suelen sacrificar el mañana por el bienestar pasajero de un momento. Son hedonistas, esto significa que buscan la felicidad y evitan el dolor.

12.- Autiutopía. Aceptar el hecho de las utopías son inalcanzables y de que nunca se conseguira todo lo que se quiere.

13.- La propia responsabilidad de las alteraciones emocionales. Los individuos sanos aceptan sus propias responsabilidades en lugar de culpar en forma defensiva a los demás.

2.1.3 La Terapia Racional Emotiva y sus Campos de Aplicación

Desde su surgimiento, los especialistas de la terapia racional emotiva (TRE) han logrado significativos avances en las diversas modalidades terapéuticas: individual, grupal, marital, familiar y sexual.

Actualmente la TRE es practicada por distintos tipos de profesionales: psicólogos, psiquiatras, asistentes sociales, con una población muy diversa de personas (adultos, ancianos y niños), que sufren de una amplia gama de alteraciones psicológicas, incluyendo las causadas por el estrés.

Aparte de la utilización de la TRE en psicoterapia, los principios de la terapia racional emotiva, han sido aplicados en la educación, en las organizaciones laborales y en el comercio. Su principal aplicación está en la psicología preventiva y se practica en todo el mundo. (Dyden-Ellis, 1982).

El uso de la TRE ha demostrado resultados exitosos no sólo en la práctica clínica, sino también en el desarrollo del factor humano en las organizaciones. A continuación se refieren algunos programas que apoyan el uso de la terapia racional emotiva en el desarrollo de las organizaciones.

1) Enseñando T.R.E. en la Industria Financiera y de Inversión

Este programa sostiene que en la industria financiera y de inversión, donde las experiencias individuales se suman al estrés por la intensa competencia, los altos niveles de ansiedad y preocupación se presentan frecuentemente. Por consiguiente, la susceptibilidad por parte de los gerentes a disturbios emocionales es común. Como una alternativa de solución, la TRE identifica tres

tipos básicos de irracionalidad: catastrofismo, exigencia y auto-evaluación comunes en la industria. Es este un campo en el que se perfilan estrategias para los profesionales de la TRE como son los formatos de enseñanza para este tipo de programas. (Criddle W.D., 1993) (citado en Pinto, 1995).

2) Cambio Dirigido : Una Aplicación Corporativa de TRE

Se presentan estrategias para implantar el cambio y se sugiere algunas formas de minimizar emociones disfuncionales asociadas con dicho cambio, al utilizar las técnicas TRE de Ellis y R.A Harper (1975). La TRE remarca la primacía de la cognición en la etiología y mantenimiento de la emoción y las dificultades conductuales. Dos puntos efectivos en la introducción e implementación de la TRE son: 1) minimizar el uso o énfasis del término "irracional" y 2) completar cada paso del procedimiento "ABC".

En el esfuerzo de un cambio dirigido es importante recordar que la resistencia al cambio es una consecuencia normal y que se espera disminuir ésta al optimizar la comprensión; por lo que el lenguaje a utilizarse deberá ser claro y concreto. (Miller; Veager;1993;Jn.of R.and Cogn. Beh. Th.Vol.II (2^a, 55 - 76) (citado en Pinto 1995).

3) Trabajando Juntos. Sistemas de Creencias Individuales y Organizacionales

La terapia cognoscitiva de trabajo, argumenta que el desempeño de los individuos y de sus organizaciones están determinados por sus conocimientos. Las conductas individuales se ven afectadas por sus relaciones interpersonales. Cuando las creencias de los individuos son compatibles con las expectativas organizacionales y sus metas, la satisfacción en el trabajo y el desempeño son más fáciles de mejorar. Una aproximación basada en la TRE planteada por Ellis, se presenta al capacitar individuos y organizaciones para que por un lado identifiquen y confronten sus conflictos y por otro, para confrontar creencias improductivas al reemplazarlas por creencias productivas. (Richman D., 1992) (citado en Pinto, 1995).

4) Una Perspectiva Cognoscitiva sobre el Cambio Organizacional

Este programa presenta un modelo sobre cambio organizacional basado en la TRE de Ellis (1962), la cual ha demostrado efectividad en consultoría a personas con problemas emocionales derivados por el estrés, e incluye cambiar ideas que son significativas en los individuos dentro de ambientes organizacionales (compañías, corporaciones, agencias gubernamentales y educativas). A través de un diagnóstico organizacional-racional se establece que los mitos internos más comunes inhiben el crecimiento dentro de las organizaciones.

Como un ejemplo de la aplicación de este programa se realizó un estudio en el cual 179 empleados administrativos fueron sujetos a seguimiento durante un periodo experimental de 12 años. Los resultados mostraron que la organización logró un beneficio al seleccionar y desarrollar al personal durante el tiempo de duración del estudio (Knaus W., 1992) (citado en Pinto 1995).

5) La Aplicación de TRE para mejorar la respuesta de Supervisores y Personal Administrativo Evaluados.

El programa describe la incorporación exitosa de conceptos de Ellis (1967) sobre TRE en un programa de evaluación y retroinformación para supervisores y administrativos de la Fuerza Aérea Norteamericana. Desde su implantación general en 1987, el programa ha sido establecido con un éxito similar en otras agencias de gobierno de E.U.A y otras grandes corporaciones. La continuidad exitosa de los programas es citada como un indicador del efecto benéfico del entrenamiento en Terapia Racional Emotiva en apoyo a la gerencia al modificar el feedback negativo en un cambio positivo para la organización (Miller, Alfred, R., 1992) (citado en Pinto 1995).

En suma, la utilización de la Terapia Racional Emotiva ha ido en ascenso, pues ha tenido una gran aceptación en el tratamiento de la problemática del estrés, no sólo en la práctica clínica sino también en el campo laboral; tanto en el desarrollo organizacional como en la capacitación y entrenamiento al personal.

Por último, hay que señalar que en México existe el Instituto de Terapia Racional Emotiva (ITEREM). En él se desarrollan diversos modelos TRE diseñados para enfrentar y resolver problemas de actualidad como son el adecuado manejo del estrés o adicciones, o bien programas para parejas y padres de familia.

2.1.4 Estrategias de Tratamiento de la TRE

Existen dos formas de terapia racional emotiva: la general y la preferencial. La primera es sinónimo de la terapia cognoscitivo-conductual (TCC). La segunda se refiere propiamente a la terapia racional emotiva (TRE).

El propósito principal de la TRE es persuadir a que los individuos hagan un cambio filosófico profundo en sus dos áreas fundamentales de alteración, tanto del yo como la de la perturbación incómoda. Esto es, ayudar a los individuos a que abandonen sus procesos de pensamiento perturbadores e irracionales y buscar reemplazarlos por otros no absolutos y racionales.

Los objetivos más importantes de la TRE preferencial son:

- a) ayudar al paciente a perseguir metas y propósitos básicos a largo plazo al demostrarle que ésto se consigue cuando se acepta totalmente a sí mismo y
- b) enseñarle a tolerar condiciones de vida incómodas e imposibles de cambiar.

Los terapeutas de la TRE prefieren utilizar estrategias diseñadas para efectuar un cambio en la forma de concebir la vida. Desde la primera sesión inicia la terapia con la hipótesis de que ese cliente en particular puede conseguir el cambio y sólo lo abandona después de haber conseguido datos suficientes para rechazar la hipótesis inicial.

De esta manera, las estrategias instrumentadas por los terapeutas serían las siguientes:

- a) Hacer ver al sujeto que las perturbaciones emocionales y conductuales tienen antecedentes cognoscitivos en la forma de evaluaciones absolutistas y dogmáticas.
- b) Demostrarle al individuo que posee cierta capacidad de autodeterminación y por tanto de elección para no ser esclavo de sus pensamientos irracionales.
- c) Emplear métodos cognoscitivos emotivos y conductuales que le permitan al paciente la libre elección para cambiar sus creencias perturbadoras irracionales (Ellis, 1979).

A continuación, en el siguiente cuadro se presenta algunas diferencias entre las estrategias de tratamiento de la TRE preferencial y la TRE general (terapia cognoscitiva-conductual) (Ellis 1980).

TERAPIA RACIONAL EMOTIVA

La TRE preferencial (propia de la TRE)

La TRE General (terapia cognoscitiva conductual)

1. Enfatiza lo filosófico	1. Omite lo filosófico
2. Perspectiva existencial-humanística	2. Ignora tal perspectiva
3. Procura conseguir cambios profundos y de larga duración	3. Busca un cambio sintomático
4. Enseña a autoaceptarse incondicionalmente	4. No considera la autoaceptación.
5. Perturbación psicológica al tomar la vida en serio	5. No efectúa tal consideración
6. Emplea métodos de refutación anti-perturbadores	6. No los aplica
7. Emplea métodos cognoscitivos paliativos	7. Otro sentido a las cogniciones
8. Explica la ansiedad incómoda en perturbaciones psicológicas	8. No la considera
9. Alteración frecuente por perturbaciones originales	9. No lo considera
10. Es ecléctica y multimodal en sus técnicas	10. Sólo sus propias técnicas
11. Discrimina emociones negativas apropiadas e inapropiadas	11. No discrimina
12. Aceptación incondicional del cliente	12. No hacen tal aceptación
13. Uso de la fuerza y el vigor para contrarrestar conductas y filosofías irracionales	13. No los aplican

2.1.5 Principales Técnicas de Tratamiento en la TRE

Los terapeutas racional-emotivos emplean técnicas cognoscitivas, emotivas y conductuales, en todas ellas predomina un proceso psicológico.

1) Técnicas Cognoscitivas

La técnica más empleada en la TRE por los terapeutas probablemente sea la refutación de creencias emocionales.

Según Phadke en 1982 (citado por Ellis en 1989), hay tres categorías de refutación:

- a) La detección que consiste en buscar creencias irracionales sobre los "debo", "tengo que", "debería", "es mi obligación", ideas que llevan a conductas autocastigadoras.
- b) La refutación propiamente dicha, consiste en que el terapeuta hace una serie de preguntas que sirven para ayudar al paciente a que abandone las creencias equivocadas, tales como: ¿qué evidencia tiene de ...? ¿en qué sentido es cierta o falsa esta creencia? ¿qué produce esto?, etc. El terapeuta procede en las preguntas hasta que el paciente descubre la falsedad de su creencia irracional y por lo tanto, también reconoce la verdad de la alternativa racional.
- c) En la discriminación, el terapeuta ayuda al paciente a distinguir con claridad entre sus valores relativos y sus preferencias, sus gustos y deseos y lo que se refiere a sus valores absolutos como a sus necesidades.

Los terapeutas suelen sugerir a sus pacientes algunos métodos cognoscitivos, para su casa, para que refuerzen la nueva filosofía racional. Por ejemplo:

- 1) Biblioterapia, donde se les proporciona unos libros de autoayuda y material para leer; 2) Audioterapia, para escuchar cintas sobre varios temas de la TRE; 3) Terapia de grupo, para manejar la TRE conjuntamente.

Otras técnicas corresponden a las de la imaginación, como es el caso de la imagen racional-emotiva (Ellis 1979). Los individuos cambian sus emociones negativas inapropiadas por otras apropiadas, mientras mantienen una imagen viva del suceso negativo de un acontecimiento, así mismo los sujetos cambian sus emociones autocastigadoras al modificar sus creencias.

Otro método es el de proyección en el tiempo (Lazarus, 1984), aquí ocurre que el sujeto siente que sería "horrible" que ocurriera un hecho en particular. El terapeuta ayuda al individuo a visualizar a intervalos regulares de tiempo que clase de vida tendrá en el caso de que el suceso "horrible" tenga lugar. De esta forma se cambia la creencia irracional indirectamente porque "ven" que la vida continúa después del suceso "horrible", que lo superan y que seguirán sus objetivos originales o desarrollarán unos nuevos.

También se emplean métodos semánticos en la TRE. Es el caso de las técnicas de definición, mediante la cual los clientes aprenden a usar el lenguaje de manera menos castigadora. Por ejemplo, en vez de decir: "no puedo" es mejor decir "todavía no he...".

Las técnicas referenciales, en donde se alienta a los individuos a que hagan una lista de las características positivas y negativas de un concepto concreto.

2) Técnicas Emotivas

Están diseñadas para ayudar a los pacientes a enfrentarse con sus creencias irracionales. Mencionaremos cuatro principales :

- Primera, existen una serie de métodos humanísticos, donde se estimula al sujeto a pensar racionalmente sin tomarse a sí mismo demasiado en serio (Ellis 1977).
- Segunda, los terapeutas no dudan en crear una filosofía racional a través del autodescubrimiento, para que el paciente admita honestamente sus problemas y se acepte a sí mismo.
- Tercera, se utilizan historias, leyendas, parábolas, chistes, poemas y aforismos de las técnicas de refutación cognoscitiva.
- Cuarta, se han escrito algunas canciones humanísticas racionales para presentar la filosofía racional de forma amena (Ellis, 1981).

Ellis (1989), enfatiza que la TRE es la única entre todas las terapias cognoscitivo conductuales que utiliza la fuerza y la energía que giran en torno a las emociones de los individuos en la práctica de la psicoterapia.

Los terapeutas sugieren que los clientes pueden ayudarse así mismos pasando de un insight intelectual, a uno emocional por medio de una fuerte refutación de creencias irracionales.

3) Técnicas Conductuales

La TRE ha defendido el uso de las técnicas conductuales que se han utilizado (particularmente en las tareas para casa), por que como se sabe, el cambio conductual facilita a menudo el cambio cognoscitivo.

Lo que se pretende es que las personas aumenten su nivel de tolerancia a la frustración y por lo tanto los terapeutas las estimulan a que realicen tareas en casa, basadas en paradigmas de desensibilización in-vivo más que en aquellas actividades basadas en la desensibilización gradual.

También, cabe mencionar algunas otras técnicas conductuales tales como:

- 1.- Las actividades de "quedarse allí": esta técnica da la oportunidad de tolerar el "descubrimiento crónico" por medio del recuerdo de situaciones incómodas, durante un largo período de tiempo.
2. Ejercicios donde se impulsa a las personas a empezar tareas antes, mejor que después, mientras toleran la incomodidad de romper el hábito del mañana.
3. El uso de recompensas y castigos que animan a los sujetos a hacer cosas molestas para perseguir sus objetivos a largo plazo (Ellis 1979).
4. La terapia del rol fijo que consiste en que los sujetos actúan como si ya pensarán racionalmente, lo cual les permite experimentar que el cambio es posible.

Existen otras técnicas conductuales tanto para la TRE general (terapia cognoscitivo-conductual), como para la preferencial (terapia racional emotiva). Por ejemplo, las formas de entrenamiento en habilidades. Estos métodos se utilizan en la TRE preferencial para incitar el cambio filosófico, mientras que en la TRE general es para enseñar a las personas una serie de habilidades que no están en su repertorio.

Cuando el entrenamiento en habilidades es en sí mismo el objetivo de la TRE preferencial, se suele emparejar por la refutación de las creencias irracionales para que se produzca un cierto cambio filosófico.

La esencia de las alteraciones emocionales de acuerdo con la TRE, consiste en los absolutos "debo", "no debo", que las personas achacan a su fracaso, y a las frustraciones en la vida. Por lo que la TRE pone especial interés en que las personas busquen las imposiciones dogmáticas e incondicionales, al diferenciar de sus preferencias y al ensañarles como desterrar el pasado y quedarse en el presente.

En todo lo expresado en este capítulo sobre la TRE, se ha visto como el pensamiento afecta las emociones y por tanto la conducta de los individuos; así como las creencias irracionales conducen a sentimientos autodestructivos y al distrés, por eso la finalidad de las terapias es ayudar a los pacientes a que descubran su pensamiento disfuncional e irracional, comprueben en la realidad su pensamiento y su conducta y construyan técnicas más adaptativas y funcionales de respuesta tanto inter e intrapersonales.

A continuación, derivada de la TRE preferencial se tratará la técnica de Adiestramiento por Inoculación de Estrés (A.I.E.), que resulta ser parte de una terapia específica para el manejo del estrés. El A.I.E. es una técnica encaminada a modificar la conducta, prevenir el daño ocasionado por el estrés e impulsar el potencial desarrollo de la personalidad del individuo a través del eustrés.

2.2 Adiestramiento de Inoculación de Estrés (A.I.E.)

Modelo conceptual

El Adiestramiento de Inoculación de Estrés (A.I.E.) es un sistema terapéutico cognoscitivo-conductual que ha surgido en los últimos años. Meichenbaum (1977) al referir la historia del desarrollo del programa de A.I.E., señala que éste se formó a partir de una interpretación que expresaba insatisfacción hacia los procedimientos de terapia de la conducta a la vez que existía la necesidad de proporcionar a los individuos y grupos sociales una defensa activa que les permitiera absorber futuras situaciones estresantes.

"El A.I.E., es un término genérico que identifica un modelo de tratamiento consistente en un plan de adiestramiento semiestructurado y clínicamente sensible, que combina elementos de enseñanza dialéctica, discusión socrática, reestructuración cognitiva, resolución de problemas y entrenamiento en relajación, ensayos conductuales y maquinados, autorregistro, autoinstrucciones y autoreforzamiento, así como el intentar lograr cambios en el entorno" (Meichenbaum, 1985).

Este modelo se encuentra diseñado para generar y desarrollar habilidades de afrontamiento para hacer frente a los problemas inmediatos y futuros.

Estudios paralelos fueron realizados por Goldfried en 1971 y Suinn en 1977 (citados en Mc Kay, 1985). El primero al desarrollar un procedimiento de insensibilización por autocontrol, mientras que su colega elaboró un programa de adiestramiento en el control de la ansiedad. Ambos procedimientos presentan similitudes con el A.I.E.

El A.I.E. es análogo en ciertos aspectos a los conceptos de inoculación médica, contra ciertas enfermedades biológicas y a la inmunización respecto del cambio de actitud. De manera similar, el A.I.E. se propone suscitar "anticuerpos psicológicos" o habilidades del afrontamiento y reforzar la resistencia a estímulos que sean lo bastante fuertes para generar defensas, sin que a la vez tales estímulos sean tan intensos que superen los recursos propios de resistencia.

2.2.1 Generalidades y Aplicaciones del A.I.E.

El Adiestramiento de Inoculación de Estrés (A.I.E.) es una técnica de modificación de conducta diseñada para prevenir el estrés. Se centra en desarrollar habilidades cognoscitivas y de autocontrol para aminorar el impacto de los diversos estímulos estresores.

Al individuo se le enseña a controlar sus reacciones ante el estrés; se le entrena en técnicas y habilidades que habrá de emplear para afrontar situaciones productoras de estrés.

El tratamiento ayuda a que los sujetos identifiquen acontecimientos estresantes y las cogniciones que surgen al confrontarlos con dichos eventos; a que evalúen tales sucesos de distinta forma y apliquen diversas estrategias de manejo, como pueden ser la relajación, la imaginación y autoafirmaciones adaptativas.

El objetivo principal de este modelo es proporcionar un marco integrador para una mejor comprensión de los esfuerzos actuales destinados a reducir las reacciones de estrés que alteran el equilibrio de un organismo. Con él se ofrece una orientación clínica por un sistema de tratamiento cognoscitivo-conductual, llamado Adiestramiento en Inoculación de Estrés (A.I.E.).

Debido a la relevancia del estrés en muchas áreas de la vida y a la importancia de las habilidades de afrontamiento, la inoculación del estrés se ha aplicado a un amplia gama de problemas, como son el control de la ira entre pacientes hospitalizados o delinquentes, y la reducción del estrés entre personas cuyos trabajos los exponen a crisis frecuentes (oficiales de policías, médicos, bomberos, etc.).

Donald Meichenbaum (1974) es el creador de la técnica de "Inoculación de Estrés" y uno de los fundadores de la llamada "Modificación Cognoscitiva de la Conducta". Profesor de psicología en la Universidad de Waterloo, en Canadá, se encuentra situado entre los diez psicoterapeutas más influyentes de este siglo.

Durante la década pasada, Meichenbaum y colaboradores investigaron y desarrollaron clínicamente este método de tratamiento, al aplicarlo a diversas poblaciones con fines terapéuticos y preventivos.

En el programa de inoculación del estrés de Meichenbaum y Cameron (1973) se sugieren los siguientes cuatro pasos para afrontar cualquier situación de estrés, complementados con la reestructuración cognoscitiva:

- a) preparación,
- b) confrontación real de la situación,
- c) afrontamiento de la activación emocional durante la situación y
- d) reforzamiento del éxito.

En pocas palabras el A.I.E está diseñado para:

- 1) Adiestrar y capacitar a los individuos sobre las formas de conocer la naturaleza transaccional del estrés y el afrontamiento, así como para resolver sus problemas por medio del autocontrol de sus pensamientos, imágenes y conductas; con el fin de que su toma de decisiones sea adecuada.
- 2) Ofrecer prácticas de ensayo in-vitro imaginado y conductual, así como asignaciones graduadas in-vivo; para de esa forma utilizar su repertorio de afrontamiento ante situaciones estresantes inesperadas.

En suma, el Adiestramiento en Inoculación de Estrés "A.I.E" refleja un plan premeditado con un fin bien fundamentado que presenta una gama de estrategias entre las que pueden seleccionarse las más atractivas y eficaces. De esta manera el paciente puede actuar como colaborador, al ayudar a generar una estrategia de afrontamiento a la medida del individuo y adaptada a sus propias necesidades y experiencias.

2.2.2 El Papel del Comportamiento

En el nivel de comportamiento, el terapeuta empieza por entrevistar al individuo, para evaluar la adecuación de su repertorio conductual, de esa forma podrá complementar sus autoinformes con la observación directa en el trabajo, en el hogar, etc., así como también, yendo más allá de la conducta observable para incluir el conocimiento y las expectativas.

El objetivo del programa de adiestramiento para controlar el estrés es el de no estimular a los participantes para que lo eliminen (como observó Seyle (1974), la vida sería aburrida sin el desafío de situaciones estresantes), sino el educar a los pacientes sobre la naturaleza y el impacto del estrés, y asegurarles la posesión de las diversas habilidades intra e interpersonales para tornar el distrés en eustrés, es decir, utilizar el estrés de una forma constructiva.

Al margen de lo eficaz que pueda ser un programa de control del estrés, es muy probable que los pacientes sufran una recaída o algún contratiempo. Con el programa del A.I.E. se influye en la manera de responder de los pacientes (interpretación, interrupción y producción de reacciones adaptativas de afrontamiento) ante tales recurrencias.

2.2.3 El Papel de la Cognición

Podemos distinguir tres maneras diferentes de usar el concepto de cognición: los hechos cognoscitivos, procesos cognoscitivos y estructuras cognoscitivas:

1) Los hechos cognoscitivos se refieren a pensamientos e imágenes identificables que tienen lugar en el flujo de la conciencia del individuo o se pueden recuperar fácilmente si así se desea. Meichenbaum (1977) ha descrito tales datos y hechos cognoscitivos como una forma de diálogo interno que tiene lugar cuando se interrumpe el automatismo del comportamiento (pensamientos que se producen por reflejo, sin reflexión ni razonamiento).

La noción de hechos cognoscitivos, es compatible con las opiniones de Lazarus (1981), que considera que el grado en que una situación determinada provoca una respuesta emocional depende en gran parte de la interpretación que hace el organismo de la situación y de su capacidad para abordar el acontecimiento.

El diálogo mencionado incorpora entre otras cosas, expectativas y evaluaciones del yo, de su tarea o bien pensamientos e imágenes que son irrelevantes con respecto a la tarea. Este diálogo interno del paciente, en ocasiones productor de estrés, se convierte en un estilo habitual del pensamiento que acompaña al dominio de una actividad motora, como conducir un coche. Sin embargo, el terapeuta puede ayudar al paciente para que sea consciente de tales procesos de pensamiento y con ello aumentar la probabilidad de que en el futuro repare en el diálogo interno y lo cambie.

2) Una segunda forma de usar el concepto de cognición se denomina procesos cognoscitivos, término que se refiere a la forma en que, automática o inconscientemente se procesa la información. En dichos procesos se incluyen los mecanismos de investigación y almacenamiento así como los de inferencia y recuperación, los cuales forman representaciones y esquemas mentales.

El proceso cognoscitivo que tiene más importancia para el Adiestramiento en A.I.E. es el del sesgo confirmador o proceso de autoconfirmación. Se percibe, recuerda e interpreta selectivamente la experiencia para filtrar las confirmaciones negativas. Mahoney (1982) describió el proceso por el que el individuo tiende a seleccionar y procesar los estímulos que son congruentes, como *freed forward* (prevención acerca del resultado de un proceso).

El conocimiento personal de tales procesos cognoscitivos y la capacidad para controlarlos representa la meta-cognición, que proporciona un enlace en lo que normalmente permanece al margen del conocimiento consciente y lo que es accesible para evaluación, investigación y adiestramiento.

Cuando uno busca y luego confirma sus creencias, estos esquemas se vuelven aun más activos. Con frecuencia los individuos estresados, engendran en otros unas reacciones que confirman sus creencias de mal adaptación. Este sesgo confirmatorio, tiene importantes implicaciones para el papel de la prevención de las recaídas en la A.I.E.

Los pacientes tienden a interpretar los contratiempos como una confirmación de su creencia a no ser capaces de afrontar el estrés. Como vemos el A.I.E. prevé e incorpora en el régimen de adiestramiento, tales reacciones posibles a los contratiempos.

3) Las estructuras cognoscitivas se refieren a las suposiciones tácitas, las creencias, los compromisos y los significados que influyen en las formas habituales de interpretación personal.

Se consideran como esquemas que están implícitos a aquellos que operan a un nivel inconciente, son independientes y pueden estar ordenados en forma jerárquica. Los esquemas son organizaciones mentales de experimentación que influyen en la manera de procesar y organizar la información.

Las estructuras cognoscitivas son esquemas que engendran procesos y acontecimientos cognoscitivos y afectivos que, a su vez pueden ser desarrollados y modificados por eventos en marcha.

Taylor y Croker (1981) (citados en Meichenbaum, 1988) observaron que las estructuras cognoscitivas o esquemas sirven para:

- a) identificar rápidamente los estímulos y categorizarlos en unidades apropiadas;
- b) completar la información restante;
- c) seleccionar una estrategia para obtener más información;
- d) solucionar un problema y
- e) alcanzar un objetivo.

En el entorno laboral existe la necesidad, no solo de enseñar a los trabajadores más estrategias de afrontamiento eficientes, sino de considerar los cambios organizativos en la nueva asignación de tareas como una intervención complementaria para la reducción de estrés.

Los programas de reducción y prevención del estrés deben ir más allá de la enseñanza de habilidades de afrontamiento específico a los individuos al abarcar toda la significación y una perspectiva transaccional. El individuo, el entorno y la transacción entre ambos definen y determinan el estrés, por lo que han de ser el centro de valoración y cambio.

2.2.4 Las Tres Fases del A.I.E.

El entrenamiento por inoculación del estrés consiste en una serie de operaciones secuenciales llevadas a cabo en tres fases: 1) conceptualización; 2) adquisición de habilidades y ensayo, y 3) aplicación y consolidación.

1) La fase de conceptualización

En la fase inicial de conceptualización llamada también educativa, se trata de establecer una relación de trabajo en colaboración entre el paciente y el terapeuta. Se busca ayudar al sujeto a que comprenda la naturaleza del estrés y su efecto en la percepción y en la emoción.

En esta fase se informa al individuo de los concomitantes fisiológicos, emocionales y cognoscitivos de su conducta adaptativa. Para ello se recurre a un marco de referencia que configure la cognición que el sujeto hace de lo que ocurre en el entorno y en sí mismo. Esta información sirve para preparar al sujeto a que afronte el agente o situación estresante, a la cual debe intentar manejar y que a pesar de experimentarla sea posible recuperar el control de la misma (Miechenbaum, 1977).

Tras haberse expuesto al estrés, el sujeto es reforzado por la información adquirida y queda en posibilidad de colaborar en el análisis del proceso para extraer las consecuencias pertinentes.

El terapeuta utiliza una variedad de medios para recoger información sobre la naturaleza del estrés que sufre el paciente entre la que figura: la entrevista, memorización de imágenes, el autorregistro, las evaluaciones conductuales y los tests y escalas psicológicas.

Esta fase del A.I.E. concluye con la oferta por parte del terapeuta de proporcionar un modelo conceptual o una reconceptualización del estrés del paciente, en términos más benignos que sean susceptibles de cambio.

2) La fase de adquisición de habilidades

La fase de adquisición de habilidades se caracteriza por asegurar que el individuo desarrolle la capacidad de ejecutar efectivamente las respuestas de afrontamiento, así como aprovechar las actitudes y expectativas de los pacientes sobre los procedimientos específicos para controlar el estrés.

Se enseñan las técnicas de afrontamiento cognoscitivas y conductuales. El entrenamiento es proporcionado por medio de sesiones de relajación y reestructuración racional.

El entrenamiento de relajación está enfocado en la relajación de tipo muscular, técnicas de descanso, relajación de ideas dirigidas.

La reestructuración racional consiste en:

- a) ayudar a los participantes a que obtengan conocimientos mediante las emociones;
- b) insistir en reconocer la irracionalidad de ciertas convicciones;
- c) identificar los conocimientos propios irracionales, mediante sus emociones inapropiadas y
- d) cambiar sus conocimientos irracionales.

3) La fase de aplicación y consolidación

En la fase de aplicación, el objetivo principal es ayudar a los pacientes para que practiquen sus habilidades de afrontamiento, donde se incluyen exposiciones graduadas, como lo son los ensayos imaginados y conductuales en el lugar, para así, después aplicarlas en su relación cotidiana con el ambiente.

El terapeuta debe avanzar por etapas, induciendo in-vitro y gradualmente in-vivo, pequeñas cantidades manejables de estrés. El paso de una etapa a otra no se deja a la casualidad ni se espera que las habilidades de afrontamiento aprendidas y que se han practicado en la clínica puedan aplicarse en forma inmediata en el mundo real.

También se examina la importancia del concepto de prevención a recaídas, para fomentar sentimientos de eficacia y resistencia. El adiestramiento se ha diseñado para anticipar y asumir las reacciones que con toda probabilidad puedan tener los pacientes y así mostrarles como planear actividades de afrontamiento antes del impacto estresor.

El adiestramiento A.I.E. puede entenderse en el futuro mediante el uso de sesiones de refuerzo e intervenciones de seguimiento, como un estímulo a los pacientes para que mejoren sus habilidades de afrontamiento con la confianza del monitoreo por el terapeuta.

Finalmente, cabe mencionar que el terapeuta tendrá que ser extremadamente precavido al evaluar tanto los efectos debilitantes como los potencialmente integradores en la reacción de estrés de un paciente antes de emprender una forma específica de intervención.

CAPITULO 3

A lo largo de este trabajo se ha considerado que si los individuos y las organizaciones cobran mayor conciencia del estrés que está presente en el trabajo y en la vida cotidiana, y a su vez desarrollan planes adecuados de afrontamiento, no sólo aumentarán la eficacia y eficiencia organizacional sino la calidad de vida de quienes pertenecen a tales organizaciones.

Por tanto, el propósito de la propuesta se enfoca al control y manejo del estrés así como sus posibles repercusiones en la productividad, para que de esta forma el individuo no sólo se sienta bien sino que esté bien cuando trabaja.

Esto viene a ser como el aprendizaje del manejo de un automóvil: al principio se aprende a llevar la dirección, a frenar y acelerar, luego ya que hay un control del automóvil, se modera la velocidad, se cambia de carril, se rebasa, se realiza sin dificultad el cambio de velocidades, se estaciona, etc., con lo que se logra el adecuado control del automóvil. En forma similar el control del estrés es producto de un aprendizaje constante y sistemático.

En este capítulo se presenta una propuesta de curso para el manejo del estrés en las organizaciones y con ella un modelo sobre los factores determinantes del estrés como marco de referencia a dicha propuesta.

3.1 Modelo conceptual. Los factores determinantes del estrés en la organización y su efecto en la productividad.

El estrés se encuentra en todas partes, ya que cualquier cambio o situación a la que se debe enfrentar el individuo, implica la manifestación del estrés, así, tanto los hechos o eventos desagradables como los placenteros resultan de igual forma estresantes (Davis, Mc Kay y Robbins 1985).

Davis y Mc Kay (1988) consideran que las experiencias estresoras provienen de tres fuentes básicas: 1) el entorno (ambiente), 2) el pensamiento (percepciones) y 3) el organismo (respuestas físicas).

El entorno o medio ambiente bombardea sistemáticamente a los individuos con demandas de adaptación, lo cual obliga a las personas a soportar el ruido, las aglomeraciones, el hacinamiento, la prisa y muchas otras amenazas a la seguridad e integridad personal.

La segunda fuente de estrés proviene de los pensamientos. El modo de interpretar cada experiencia y la forma de ver el futuro pueden servir tanto para relajar como para estresar a los individuos.

Por último, el estrés es generado por los cambios en el desarrollo del organismo, como lo son la adolescencia, la menopausia, el envejecimiento, etc. La forma de reaccionar ante los problemas, las demandas y los peligros se encuentra determinada por una actitud innata de "lucha o huida", heredada de nuestros antecesores más primitivos cuando se sentían amenazados. Si los estímulos que llegan son percibidos como peligrosos, los centros de regulación del organismo dan a éste la información que le conducirá a enfrentarse o escapar de la amenaza.

Hay dos teorías modernas, la de la Gestalt de Fritz Perls y la bioenergética de Alexander Lowen. Ambas concentran su atención en la relación mente-cuerpo, mantienen la premisa de que el cuerpo siente el estrés antes de que éste se haga consciente a nivel mental; así la tensión muscular es la manera en que el organismo permite saber cuando se está estresado.

Aunque nadie escapa de las situaciones estresantes presentes en la vida ni evita la respuesta innata a lo que se percibe como amenaza, sí puede aprender a contrarrestar esa reacción habitual al estrés con el relajamiento.

Si no se libera al organismo de los cambios que se producen cuando éste se encuentra en circunstancia de peligro, por ejemplo el incremento tanto de la frecuencia cardíaca como la respiratoria, se entra a un estado de estrés crónico que ocasiona el desgaste físico, la angustia, depresión y hasta la muerte.

Al eliminar el estresor, el sistema simpático devuelve al organismo a su estado natural de equilibrio; así, los latidos del corazón, la respiración y la circulación vuelven a su normalidad y los músculos se relajan.

Una vez lograda la relajación se normalizan los procesos físicos, mentales y emocionales. El efecto en las personas es de recuperación, lo cual representa una tregua para el organismo ante los estímulos estresores con lo que se dosifica la energía vital al reaccionar ante dichos estímulos.

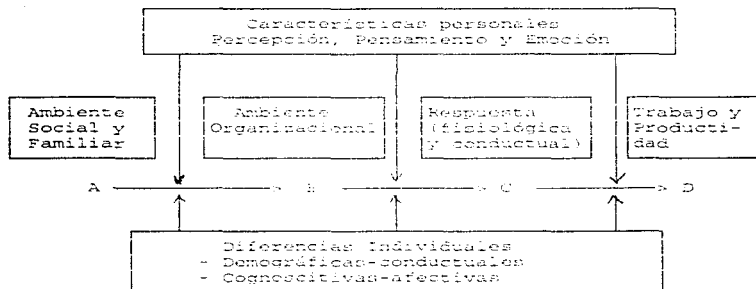
De ahí la importancia de señalar que el conocimiento sobre el organismo es el primer paso en el reconocimiento y en la lucha por la reducción del estrés. Cabe recordar, como ya se ha mencionado, que el estado del organismo, su efecto sobre la conciencia y su relación con el estrés fue señalado ya siglos atrás por filosofías muy antiguas.

El modelo que aquí se muestra para entender el estrés en las organizaciones, con algunas modificaciones toma como punto de partida el modelo de ambiente social presentado por Ivancevich (1989), el cual es producto de una serie de estudios realizados en el Institute for Social Research de la Universidad de Michigan, E.U.

El modelo propuesto (figura 1) en este trabajo considera la situación de estrés como un conjunto de cuatro ámbitos interrelacionados entre sí. Las relaciones se representan con flechas que indican las direcciones de causalidad. Dicho modelo proporciona un marco de referencia para estudiar la relación del estrés óptimo con la productividad del individuo dentro de la organización.

Las hipótesis de las relaciones A --> B vinculan los efectos que ejerce el ambiente social y familiar en el ambiente organizacional. Así, por ejemplo, dada una política económica en el ámbito social se genera estrés por la incertidumbre en la conservación del empleo, lo cual repercute con el estrés inmerso en las condiciones de contratación laboral en la organización.

Figura 1. Modelo de estrés del ambiente social y organizacional



La relación B --> C liga los hechos del ambiente organizacional y las respuestas inmediatas de los individuos. Por ejemplo, la falta de cohesión grupal en la organización provoca estrés por el conflicto de interrelación en los empleados y ello puede originar ciertas actitudes o respuestas negativas en relación al trabajo.

A su vez, la relación C --> D une el tipo de respuestas, tanto fisiológica como conductuales, en el resultado del trabajo y su consecuencia la productividad. Por ejemplo, si el empleado presenta hipertensión como respuesta al estrés causado por los ámbitos social y organizacional, su trabajo y productividad se verán disminuidos por posible ausentismo.

Se observa en el modelo que los tres tipos de relación deben moderarse mediante variables representadas por las flechas verticales en la figura 1. Por tanto, las relaciones entre el ambiente social y familiar con el organizacional, de éste con las respuestas al estrés y entre tales respuestas y los criterios de trabajo y productividad, son moderadas en virtud de las características de la personalidad así como por sus diferencias individuales.

Visto lo anterior, el modelo podría resultar relevante para los gerentes debido a que estarían en posibilidad de influir en la determinación de las condiciones organizacionales a fin de disminuir los factores de estrés disfuncional.

3.2 Propuesta para manejo del estrés en la organización

El siguiente paso es proponer una alternativa, un enfoque que contenga diversas medidas para ayudar al individuo a llevar una vida más satisfactoria al utilizar procesos cognoscitivos y evaluativos como mediadores en la reducción del estrés, como guía o directriz en la búsqueda de nuevas alternativas.

La meta central de la propuesta es que la persona comprenda que sus dificultades o problemas probablemente son el resultado de pensamientos y expectativas distorsionadas, es decir, el estrés del individuo está en directa relación con su pensamiento ilógico o irracional. En otras palabras, se trata de mostrar a las personas que las verbalizaciones que se hacen a sí mismas, son las fuentes principales de sus alteraciones emocionales, que pueden controlar mediante un pensamiento más racional.

La idea de proponer una alternativa metodológica para desarrollar dentro de las organizaciones formales de trabajo, es la de permitir la reducción y el control eficaz del estrés que pueda afectar al personal.

La propuesta intenta proporcionar diversos aspectos que faciliten a la organización analizar el estrés desde una perspectiva positiva, como promotor de desarrollo individual así como empresarial, ya que una productividad óptima requiere un nivel óptimo de estrés, lo que significa equilibrar las demandas y los retos que enfrenta la organización.

De esta manera, se presenta una propuesta que involucra las técnicas del Adiestramiento de Inoculación de Estrés.

Dicha propuesta consta básicamente de lo siguiente:

1. Diagnóstico del estrés y
2. Un curso-taller para el manejo del estrés en su relación con la productividad dentro de las organizaciones.

3.2.1 DIAGNOSTICO DEL ESTRES

Tradicionalmente se ha considerado la salud como una condición de equilibrio y la enfermedad como la alteración de dicha condición. Actualmente, la salud ha sido definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS), no simplemente por la ausencia de enfermedades, sino como un estado de bienestar físico, mental y social.

El avance de la salud en este sentido, es cuestión de interés legítimo para todas las instituciones. En ningún otro sitio, este concepto es más importante que en el ambiente laboral y dentro de este medio el desempeño en el trabajo (productividad). Es importante no por sus consecuencias sociales deseables, sino porque es parte ineludible de las condiciones que determinan la efectividad y la eficacia del trabajador y por ello de la organización.

Para la mayoría de las personas que laboran, el trabajo representa un compromiso social que idealmente debe ser satisfactorio a nivel individual, que contribuya a mejorar la calidad de vida en un equilibrio saludable y que le permita al individuo el disfrute del tiempo necesario para descansar y recuperar su energía física y mental. Desafortunadamente en ocasiones esto no sucede con algunos trabajadores, para los cuales el ambiente de trabajo es fuente de tensión y estrés.

Por estas razones, en términos de salud y de la efectividad y eficiencia organizacional, el diagnóstico del estrés es de importancia crítica: por lo tanto el primer paso en el manejo del estrés es el reconocimiento o la concientización de que el estrés puede ser una causa subyacente en la conducta disfuncional del individuo y que éste debe de reconocerlo.

Con respecto a la contribución del estrés a la enfermedad mental, prevalecen muchas incógnitas cruciales, tales como: ¿cuándo ocurre el estrés?, ¿qué magnitud de estrés se requiere para originar una perturbación?, y ¿cuál la naturaleza del estrés que precipita la enfermedad?. Hasta ahora no hay respuestas definitivas al problema de las alteraciones por el estrés.

Aún cuando las teorías difieren, comparten las suposiciones de que los eventos desagradables de la vida y con ello el estrés desempeñan un papel fundamental en el origen de la enfermedad o contribuyen a ésta.

La medicina psicosomática supone que toda experiencia psicológica y social se relaciona con la fisiología de la persona. A pesar de estar conscientes de que los sentimientos guardan relación con cambios corporales, no siempre se demuestra que tales sentimientos produzcan desequilibrios en el cuerpo o aumenten la susceptibilidad a contraer padecimientos.

Harold Wolff (1953) y Lazarus (1986) opinan que el estrés presente en una situación dada se basa en la manera en como el sujeto la percibe. La percepción depende de la multiplicidad de factores que incluyen la dotación genética, las necesidades y aspiraciones individuales básicas, las primeras influencias condicionantes, así como un cúmulo de experiencias vitales y de presiones culturales. Ninguno de tales factores puede considerarse aisladamente para poner el énfasis sólo en él.

Desde el punto de vista organizacional, el punto de partida para el diagnóstico es tomar conciencia de que el personal se encuentra expuesto a estresores potenciales que constituyen una fuente real de estrés en la organización y que ésto puede producir alteraciones en las diversas áreas de relación del individuo, como son: la laboral (la más relevante en este trabajo), la social, la emocional, la física y familiar. Es obvio que también se ven afectadas la productividad y calidad misma del trabajo que se desempeña ante la interrelación constante con el estrés.

La relación que explica al estrés como una respuesta adaptativa está mediada por características:

- a) individuales que pueden abarcar la edad, el sexo, la clase social, condiciones de salud y la herencia; y
- b) psicológicas que incluyen componentes de actitudes, creencias y valores en relación con la personalidad de cada individuo.

Lo anterior hace referencia a la respuesta de la persona, mientras que los estresores se encuentran en las condiciones medioambientales que la inducen.

Esto conduce a encontrar grupos heterogéneos, sin importar su nivel socioeconómico y cultural. De esta forma se considera al profesional, al ejecutivo, al obrero, a la ama de casa, etc. Cada cual con su nivel de estrés, con la participación de la experiencias o vivencias de cada persona que refleja la condición de sus diferencias individuales.

A través del autodiagnóstico, se pueden advertir algunos indicadores personales de estrés como son las jaquecas originadas por tensión, insomnio, fatiga crónica, hiperventilación, pérdida del apetito, incontinencia, prisa, aumento en la ingestión de alcohol o drogas, etc.

De la misma forma en que hay índices de sobrecarga de estrés, hay otros indicadores de que se opera en un nivel de estrés óptimo. Cuando la persona se encuentra estimulada se siente bien, está mentalmente alerta, tiene una aguda percepción realista y está en calma bajo situaciones importantes sujetas a una gran presión, probablemente estará experimentando lo que es la cualidad óptima de estrés. Estos indicadores positivos brindan información de diagnóstico tan importantes como los negativos.

Cualquiera que sea el parámetro indicativo (positivo o negativo), existen diversas formas de categorizar estas estrategias y técnicas para el manejo del estrés, una sería la prevención, que es algo que se hace para eliminar un estresor o para impedir que se convierta en fuente de estrés. Otra sería poner el remedio que es algo que se hace por ayudar a disipar o a confrontar un estrés o distrés negativos.

Existen también los métodos organizacionales y los individuales. Los primeros incluyen medidas tomadas por la empresa a fin de minimizar el estrés, potencialmente dañino en el ambiente laboral, como por ejemplo los roles conflictivos, la sobrecarga de trabajo y la falta de cohesión. Los individuales se refieren a las acciones y a las actividades desarrolladas por el individuo que pueden o no llevarse a efectos dentro de la organización.

Para diagnosticar el estrés generalmente se aplican cuestionarios y entrevistas. Asimismo se pueden hacer registros personales diarios de la acumulación de sucesos que precipitan una respuesta de estrés. El uso de un diario incluye dos fases principales: la fase de registro, que es identificar y escribir las experiencias estresantes y la fase de análisis en donde se reflexiona acerca de los antecedentes externos y la participación del individuo en el suceso.

El punto central está en la identificación de los problemas potenciales en las primeras etapas que permiten al especialista de la salud tratar o prescribir la forma en que se reduzca al mínimo la probabilidad de que el problema se convierta en patológico.

En forma similar, la estrategia preventiva por parte de las organizaciones, busca identificar y corregir los problemas ambientales y laborales antes de que se vuelvan fuente de tensiones y trastornos que repercutan en la productividad.

La mejoría en la salud y en la efectividad en el área laboral de los empleados es posible si la prevención y la proacción son el punto focal de la organización.

Existen en la actualidad nuevas formas más saludables y productivas de trabajar en las organizaciones, gracias al manejo del estrés en forma preventiva. El diagnóstico oportuno de estresores constituye la parte de concientización para afrontar el estrés y canalizarlo positivamente.

3.2.2 Curso-taller basado en el A.I.E.

El primer paso en el manejo del estrés es el reconocimiento de estresores potenciales que constituyen una fuente real de estrés para los trabajadores de la organización.

Un estresor es el estímulo que provoca la respuesta al estrés, puesto que es un agente externo perturbador. (Ivancevich y Matteson, 1989). No todos los estresores provocan una misma respuesta en todas las personas, ni el mismo estresor provocará siempre una respuesta en la misma persona.

Según Mc Lean (1976), existen dos variables que determinan el grado en que un estresor provoca una respuesta al estrés: el contexto, que es el medio ambiente social y físico en el cual se presenta un estresor, y la vulnerabilidad que son las características personales del individuo (edad, sexo, rasgos de personalidad, etc.).

Ivancevich y Matteson (1989), clasifican a los estresores dentro del ámbito laboral, en cinco categorías:

1. Estresores del medio ambiente físico (iluminación, ruido, vibración y movimiento, contaminación del aire, niveles extremos de temperatura).
2. Estresores individuales (sobrecarga de trabajo, ambigüedad de rol, nivel de complejidad en la tarea, desarrollo de la carrera laboral, cambio organizacional, etc.).
3. Estresores de grupo o colectivos (falta de cohesión en el grupo, apoyo inadecuado de grupo y conflicto intra e intergrupales).
4. Estresores organizacionales (clima organizacional, nivel jerárquico organizacional, área de trabajo, tecnología, liderazgo, participación en la toma de decisiones).
5. Estresores extraorganizacionales (la familia, la situación económica y la reubicación en la empresa).

Los estresores desempeñan un papel con diferente grado de significación; las situaciones que para algunos son estresantes, para otros no lo son. De la percepción que tenga el individuo dentro del ámbito laboral y/o familiar dependerán las respuestas emocionales, psicológicas y conductuales.

De todas las consecuencias del estrés, los efectos sobre la salud son los más disfuncionales; no todas las personas van a padecer las mismas consecuencias físicas y mentales debido a las diferencias individuales y a los diferentes tipos de estresores.

Cuando han sido detectados los estresores que afectan a los trabajadores, se procede a proponer un curso-taller de ayuda al individuo en situación de estrés, con el fin de que éste pueda tener un manejo adecuado que le sirva para mejorar su calidad de vida personal y la satisfacción en un trabajo. Y por lo tanto será más productivo y eficiente.

Como base de dicho curso se ha tomado el "Adiestramiento en Inoculación de Estrés (AIE)" por ser un sistema cognoscitivo-conductual que proporciona un marco integrador para una mejor comprensión de los esfuerzos actuales destinados a reducir las respuestas al estrés que alteran el equilibrio del individuo.

Debido a su flexibilidad y su carácter educativo el A.I.E. es aplicado por diferentes profesionales y expertos en salud mental.

En este trabajo, se propone un curso-taller para tratamiento y manejo del estrés, tanto a nivel individual como grupal, dirigido un nivel medio de los empleados de la organización.

Indicaciones básicas para el curso-taller basado en el A.I.E.

En el programa de manejo de estrés basado en el A.I.E. se deberá reconocer el papel importante que juegan los factores cognoscitivos y afectivos en la determinación de lo que es estresante y la naturaleza de la respuesta de afrontamiento.

Se tomará en cuenta que los procesos de interpretación del individuo implican la magnitud del estresor, la probabilidad de lo que ocurrirá y los recursos de afrontamiento disponibles para tratarlo. Tales procesos ejercen una fuerte influencia sobre las reacciones emocionales de la persona y la elección de estrategias. (Lazarus y Folkman, 1984)

Se deberá considerar que para el A.I.E. el control del estrés se caracteriza por la enseñanza de habilidades de afrontamiento de acuerdo al grupo de empleados a tratar. Para ello Lazarus y Folkman (1984) describieron dos funciones de afrontamiento: a) afrontamiento centrado en el problema, pensado para manipular el

problema causante del malestar, y b) afrontamiento centrado en la emoción, ideado para regular las emociones.

Así un curso de control del estrés necesariamente tendrá que aportar un repertorio de afrontamiento flexible, para que los participantes formen las habilidades en los dos ámbitos señalados.

El psicólogo encargado de la impartición de este curso-taller deberá establecer una relación de colaboración de trabajo con los participantes para lograr que se sientan cómodos al revelar tanto sus sentimientos como sus pensamientos sobre las experiencias estresantes y cualquier preocupación que tengan acerca del curso.

Mientras no exista una conciencia profunda por parte de los mandos directivos de una empresa sobre la repercusión que tiene el estrés en la productividad, los recursos económicos destinados para la atención de este tipo de eventos (como el curso que aquí se plantea) serán limitados. Por ende, la duración del curso y el número de participantes tiene que limitarse.

En cuanto a la duración del curso-taller, se proponen sesiones de cuatro horas una vez a la semana durante un período de mes y medio (seis semanas). En el siguiente cuadro se presenta el cronograma de actividades a desarrollar en el curso-taller.

Cronograma

FASES DEL A.I.E.

SESIONES SEMANALES DEL CURSO (4 Horas de duración cada una)

1) Conceptualización

1ª Sesión
Conceptualización

2) Adquisición de habilidades de afrontamiento y fase de ensayo

2ª Sesión
Relajación y Respiración

3ª Sesión
Reestructuración cognoscitiva

4ª Sesión
Adiestramiento en resolución
de problemas

5ª Sesión
Adiestramiento en autodiálogo

3) Aplicación y consolidación

6ª Sesión
Aplicación y consolidación

Se pretende con esta periodización dar el tiempo suficiente a cada individuo para asimilar y reflexionar las técnicas tratadas en el curso. Asimismo los participantes requirieron ese tiempo para su entrenamiento y evaluación en el manejo del estrés. Por su parte los gerentes y el psicólogo efectuarán la evaluación correspondiente en relación con el aumento de la productividad.

En lo que concierne al número de participantes, se sugiere que asistan de un mínimo de ocho a un máximo de doce empleados. Esto permitiría, por un lado una mejor comunicación y colaboración con el psicólogo y por otro lado una eficaz evaluación de los avances en la conducta de afrontamiento que tenga cada uno de ellos.

- Objetivo del curso-taller

El Curso-Taller tiene como objetivo que los empleados de una organización concienticen que las tensiones derivadas del estrés por los problemas cotidianos no siempre resultan un mal necesario y que es posible reducirlas o al menos sobrellevarlas mediante el aprendizaje o desarrollo de técnicas de afrontamiento. Por tanto, si el curso logra lo anterior, los participantes podrán sentirse mejor y más satisfechos consigo mismos y eso redundará en un beneficio directo para la organización por el incremento de la productividad.

Descripción de actividades a realizar en cada sesión

En función de las tres fases del A.I.E.: Conceptualización, adquisición de habilidades y aplicación y consolidación, el curso se estructura de la siguiente forma:

1ª Sesión:

Se dedicará un espacio a la explicación amplia y suficiente de lo que es el estrés y sus implicaciones tanto psicológicas como físicas. Para ello se recurrirá tanto a la exposición verbal como audiovisual (a través de videocasetes) a fin de aclarar que la respuesta adaptativa a los estímulos estresores es innata y está presente en todos los seres humanos.

El propósito principal de esta sesión es ofrecer un reconceptualización de las reacciones de estrés de cada sujeto, al mostrarle el papel que desempeñan las percepciones y las emociones en la producción y el mantenimiento del estrés.

Los participantes harán todas las preguntas que crean pertinentes para reforzar el porque de sus posibles conductas en su actividad laboral y en sus relaciones familiares y sociales. Todo ello en el marco de referencia establecido en el modelo que se presentó al principio de este capítulo.

A continuación a través de un autorregistro, consistente en la anotación diaria (puede comenzarse el registro desde esta sesión) y sistemática de pensamientos, sentimientos y comportamientos específicos, cada individuo registrará con honestidad la frecuencia e intensidad de situaciones que le resulten estresantes en los diversos ámbitos en que se inserta. Esto es, para hacer conciencia de que el estrés puede ser causante de una conducta disfuncional que puede producir malestar y desequilibrio y ello prepara a los participantes para reestructurar la naturaleza de sus reacciones al estrés.

El psicólogo proporcionará la base del autorregistro mediante una entrevista previa (antes de iniciar el curso) con cada uno de los participantes, para detallar en cada caso un análisis situacional y cognoscitivo-afectivo de las reacciones de estrés. Esto último implica, también, el porqué de que el grupo sea pequeño.

Los participantes aprenderán a identificar la situación, los sentimientos y los pensamientos involucrados en los momentos en que se sienta estresado.

Como tarea para la casa se propone la lectura de un material previamente elaborado por el psicólogo sobre la temática señalada. También cada sujeto deberá tomarse alrededor de veinte minutos diarios para trabajar su autorregistro y desde luego para reflexionar sobre lo tratado en esta sesión.

Cabe insistir en que el psicólogo procurará establecer un ambiente de confianza y colaboración, a fin de que cada participante realice adecuadamente el autorregistro y los posteriores ejercicios en las siguientes fases del adiestramiento.

2ª Sesión:

El objetivo de la segunda fase del A.I.E. es lograr que los participantes desarrollen la capacidad de ejecutar lo mejor posible las respuestas de afrontamiento. Para ello el psicólogo evaluará constantemente el diálogo interno de cada empleado sobre cada técnica que se instruya.

Una buena forma de comenzar el adiestramiento es aprender las técnicas de relajación y de respiración profunda a fin de que los participantes adquieran conciencia de que algunos cambios fisiológicos (como la disminución de la frecuencia cardíaca y la presión arterial) pueden hasta cierto punto modificarse a través de la relajación progresiva de los músculos y de la ampliación de la capacidad pulmonar que asegure un mejor metabolismo del oxígeno. A su vez esos cambios fisiológicos incidirán en posibles cambios psicológicos (como dijera los griegos: "mente sana en cuerpo sano").

Estas técnicas se basan en la premisa de que las respuestas del organismo al estrés generan pensamientos y actos que provocan tensión muscular y ésto a su vez incrementa la sensación subjetiva de ansiedad. Tanto la relajación muscular profunda que reduce la tensión fisiológica como los ejercicios de respiración han demostrado ser útiles en la reducción del estrés, la ansiedad, la depresión, la irritabilidad, la tensión muscular y la fatiga.

El entrenamiento en inoculación del estrés requiere que cada individuo aprenda a relajarse al utilizar la respiración profunda y la relajación progresiva, de tal forma que en cada ocasión que se experimente el estrés, donde y cuando sea, se pueda aminorar la ansiedad y la tensión asociada.

Una vez que se adquiere el hábito de respirar profundamente el mismo proceso de relajación progresiva será mucho más intenso y con mayor rapidez se alcanzará un estado de tranquilidad con el cual se podrá afrontar en posición más ventajosa a los elementos de tensión más peligrosos y potentes, que son los que suponen nuestras propias emociones cuando nos preocupan y perturban.

Es importante que los participantes perciban con claridad las sensaciones de tensión como las de relajación. Por tanto el psicólogo les prestará suma atención, ya que la mayoría de las personas no alcanzan un buen estado de relajación al comenzar a practicarla.

Luego, el psicólogo deberá tener cuidado para que cada sujeto aprenda a evocar en la imaginación, cada una de las situaciones que considere estresantes y como relajar la tensión mientras se visualiza los elementos estresores.

Es necesario que el psicólogo se asegure de que el participante revise los resultados de sus esfuerzos de afrontamiento a través de las técnicas de relajación y respiración profunda (también lo hará con las otras técnicas que aprenderá durante el curso).

Como toda técnica de afrontamiento, las de relajación y respiración profunda son habilidades que suponen un proceso que requiere práctica, por lo que se indicará como tarea para la casa, el dedicar veinte minutos diarios a la práctica de tales técnicas, en condiciones lo más tranquilas que se puedan y de ser posible en un lugar aparte sin interferencias de otros miembros de la familia.

3ª Sesión:

Vinculado al proceso de reconceptualización, del que se habló en la primera sesión, la segunda sesión trató de como la relajación ejerce un efecto preparatorio para tratar la naturaleza de los pensamientos y sentimientos (procesos cognoscitivos) que acompañan a las reacciones del estrés.

Para controlar el impacto de esos procesos cognoscitivos y afectivos el A.I.E. emplea una serie de procedimientos cognoscitivos: reestructuración cognoscitiva, resolución de problemas y diálogo dirigido con uno mismo.

Para tratar tales procedimientos cognoscitivos en este curso, se propone una sesión para cada uno de ellos. Por tanto, el objetivo de la tercera sesión es lograr que los participantes concienticen (más profundamente que en las sesiones anteriores) el papel que juegan las cogniciones y las emociones en la potenciación y mantenimiento del estrés.

El procedimiento de trabajo en la sesión consiste en formular lo concluido por el participante en una situación de estrés, como una hipótesis. De este modo, las técnicas básicas comprenden: a) la evocación de pensamientos, sentimientos e interpretación de los acontecimientos, b) recopilación de datos sobre las pruebas contando con la colaboración de cada participante y c) elaboración de experimentos personales (tareas en casa) para validar las interpretaciones y reunir más datos.

El psicólogo ayuda a los participantes a reconocer la presencia y el impacto de sus pensamientos y sentimientos "automáticos" que experimentan cuando están estresados. Al sondear el significado de tales pensamientos, el sujeto comienza a cuestionar la validez de sus conclusiones absolutistas y así los pensamientos automáticos se transforman en hipótesis que merece la pena comprobar.

Tras la observación y el registro de las cogniciones particulares, es necesario evaluarlas lógicamente. El psicólogo alentará a los participantes a realizar tareas en casa para sujetar a prueba hipótesis específicas sobre determinadas situaciones. De esta manera se intenta que cada individuo tome distancia de sus pensamientos y pueda "verlos" con mayor objetividad, con lo que apreciaría el efecto ejercido sobre sus sentimientos y conductas.

En este proceso de reestructuración cognoscitiva los participantes comenzarán a observar la manera errónea que con frecuencia tienden a pensar sobre las situaciones, especialmente las relacionadas con las que les provocan estrés. Estos errores consisten en la tendencia a generalizar en exceso, a verlo todo en forma absoluta, sin matices, a ver las cosas de manera pesimista, a centrarse selectivamente en un solo aspecto de un acontecimiento y atribuirle un significado que no le corresponde y llegar a conclusiones precipitadas.

4ª Sesión:

Esta sesión enfocada al adiestramiento para la resolución de problemas, tiene como propósito reforzar las habilidades de afrontamiento del participante, tanto las propias como las adquiridas en el transcurso del adiestramiento.

El psicólogo estimulará a cada participante en la definición de los estresores o las reacciones de estrés como un problema que se tiene que resolver. Luego, siempre en colaboración con cada uno de ellos, planteará metas reales así como los pasos necesarios para su logro.

Un punto relevante en esta técnica es el pensar diversas alternativas de solución y a la vez imaginar las posibles consecuencias de cada acción para su evaluación.

Con ello, se ensayará por cada alternativa las estrategias y conductas derivadas, mediante imágenes, ensayos conductuales y prácticas graduadas.

Cabe señalar, que en esta sesión, podrán, tanto el psicólogo como cada participante, apreciar el arsenal de habilidades de afrontamiento ya adquiridas pero que los pensamientos y sentimientos experimentados dificultan su puesta en práctica.

El logro más importante de esta sesión será que los participantes comiencen a reestructurar cognoscitivamente que los estresores pueden pensarse más como problemas a resolver y no más como amenazas a la integridad personal.

Nuevamente las tareas en casa se enfocarán a continuar con el proceso de reestructurar los problemas y la elaboración de una autovaloración que será muy útil para que el psicólogo detecte las dificultades que cada participante encuentra para una acción efectiva de las habilidades de afrontamiento.

5ª Sesión:

En esta sesión el objetivo será modificar la conducta a través de procesos cognoscitivos mediante el diálogo interno o autocharla que posibilite sustituir las antiguas percepciones negativas por un repertorio de pensamientos de afrontamiento al estrés.

El último paso en la adquisición de habilidades, consiste en generar nuevos pensamientos de afrontamiento del estrés, a través del diálogo interno o autocharla. Este será un medio para aprender a contrarrestar los pensamientos habituales.

Al paso del tiempo no será difícil resolver un problema cuando pueda verse las cosas desde un punto de vista descentrado, tal como el observador que "cae en la cuenta" de los motivos verdaderamente objetivos que hay detrás de cada acción.

No importa cual sea la edad, sexo o estado de salud, los pensamientos e imágenes mentales de cada persona le afectan fuertemente en su comportamiento y el modo de como se siente. Es decir, aquello que se dice a uno mismo constituye la diferencia decisiva en cuanto a como se siente y como se actúa.

Cuando se tienen problemas de tensión emocional y no se piensa racionalmente ni se maneja las emociones en forma adecuada es necesario comenzar a aprender a hablarse a sí mismo en términos positivos sin dejar de reconocer la realidad.

Resulta de gran utilidad las autoafirmaciones que ayudan al individuo a centrarse en el presente, al tomar las cosas como vienen en lugar de pensar en lo negativo de las consecuencias en el futuro.

Se recomienda que los participantes en casa, en el tiempo y lugar que ya han "conquistado" en su hogar, hagan un verdadero esfuerzo por establecer una "autocharla", lo más racional y objetiva posible pensando en los estresores que se tienen que afrontar. Todo ello, mientras efectúan la relajación progresiva y la respiración profunda y aplican la reestructuración cognoscitiva de afrontamiento a los estresores.

6ª Sesión:

En esta última sesión, el propósito que corresponde justo a la tercera fase del A.I.E., será el de estimular a los participantes a que pongan en práctica las respuestas de afrontamiento a las situaciones cotidianas para que así incrementen la posibilidad de un cambio positivo.

El psicólogo deberá emplear diversas técnicas, como el ensayo imaginado, el ensayo conductual, la representación de papeles y la práctica graduada. De esta manera se avanza por etapas, induciendo en las sesiones y gradualmente en el acontecer cotidiano, pequeñas cantidades manejables de estrés.

En el ensayo imaginado se les proporciona a los participantes la oportunidad de practicar las habilidades de afrontamiento adquiridas en las sesiones anteriores. Para ello el psicólogo estimulará a los empleados a imaginar una representación de papeles que se aproximen a una situación estresante (captada generalmente de los autorregistros) para luego evaluar en esta práctica dichas capacidades.

En el ensayo conductual (en relación estrecha con el ensayo imaginado) el psicólogo en cooperación con los participantes proveen las interacciones estresantes para ensayar desde el punto de vista de la conducta las formas de afrontamiento.

Otra manera de realizar el adiestramiento consiste en el intercambio de papeles entre el psicólogo y el participante a fin de poder evaluar la comprensión que el participante tiene de las estrategias de afrontamiento.

La exposición in vivo graduada indica que cuanto más se aproximen las sesiones de adiestramiento a la situación tomada como norma, tanto mayor será la comprensión alcanzada en la adquisición de las habilidades de afrontamiento. El ensayo durante la sesión permite una minuciosa evaluación que harán los participantes de sus probabilidades de éxito.

Finalmente, para la consolidación o extensión del adiestramiento en el futuro, el psicólogo recomendará a los participantes observar un seguimiento de lo aprendido. Para ello se propone una sesión a los tres, seis y nueve meses a fin de evaluar el progreso alcanzado en las habilidades de afrontamiento adquiridas durante el curso-taller.

CONCLUSIONES

"Cualquiera que afirme haber encontrado la panacea del tratamiento de la angustia del ser humano, ya sea planteándolo como dominio del estrés, o como una filosofía de la vida, no tiene en cuenta la larga historia de intentos por conseguir este mismo fin ni las diferencias individuales y las circunstancias actuales del ser humano". Lazarus (1986).

El estrés es un acontecimiento universal necesario para la sobrevivencia y la evolución del hombre. Cuando es controlado y manejado, la respuesta y las consecuencias de ésta pueden ser positivas. El estrés constituye una respuesta del organismo a toda una serie de demandas de adaptaciones. Estas no provienen únicamente del medio de trabajo, sino también del ambiente social y familiar en el que el individuo se inserta.

En este trabajo se plantea un modelo de ambiente social y organizacional que explica los estresores que afectan la conducta de las personas así como su modo de afrontar el estrés. Asimismo, se propone un curso-taller para el afrontamiento del estrés.

Dicho modelo, como aquí se presenta, considera las variables extraorganizacionales en relación estrecha con lo que sucede al interior de la organización y desde luego con la respuesta individual moderada por las diferencias individuales y especialmente las características personales relativas a la percepción, pensamientos y emociones.

Una expresión familiar dice que el estrés "se sitúa entre nuestros dos ojos". Lo cierto es que depende en gran parte de la manera en que evaluamos los agentes estresantes y está en función de nuestra interpretación de los hechos: un mismo evento puede ser fuente de acción y de placer para unos, mientras que para otros será considerado como estresante.

Por ello, la técnica de el adiestramiento de inoculación de estrés (A.I.E.) resulta apropiada para reestructurar la respuesta adaptativa al entorno extra e intraorganizacional. Consecuentemente, el modelo del ambiente social y la técnica del A.I.E. se interrelacionan de tal forma que son el complemento adecuado en la reconceptualización y la reestructuración cognoscitiva de afrontamiento al estrés.

El curso-taller que aquí se presenta es una opción viable económicamente para empresas mexicanas en una etapa como la actual de problemas económicos. Ello es, porque la duración de este curso-taller sólo comprende un corto período de tiempo para su realización y el beneficio que puede alcanzarse, especialmente en el incremento de la productividad, resulta superior al costo implicado.

Este curso-taller tiene los elementos teóricos y prácticos para el logro y consolidación de un beneficio psicológico para los participantes que sin duda implicará que se sientan bien dentro del ámbito organizacional y por ello estimulados para la mejora en la productividad de sus actividades laborales.

Con las técnicas y prácticas de afrontamiento aprendidas en el curso-taller, cada participante estará en posibilidad de manifestar menores molestias psicósomáticas y de reducir notablemente sus conductas negativas derivadas del estrés. Asimismo, el curso-taller contiene técnicas para diagnosticar el estrés a fin de obtener la cantidad óptima que cada persona necesita para convertirlo en energía productiva.

El curso-taller utiliza el A.I.E. de tal modo que preparará a los participantes en una amplia variedad de respuestas al estrés, al mismo tiempo que les permitirá aprovechar sus habilidades de afrontamiento inter e intrapersonales. Con este repertorio el individuo podrá estar capacitado para cambiar su entorno al afrontar los estresores.

Por tanto, el individuo estará en condiciones de lograr controlarse, en la medida que le sea posible, frente a los estresores organizacionales y extraorganizacionales en el ambiente laboral. También, el beneficio alcanzado repercutirá en que el individuo pueda establecer relaciones más productivas en el ámbito familiar, laboral y social.

La propuesta del curso-taller que aquí se presenta viene a sumarse a una serie de avances en México sobre la investigación de la terapéutica del estrés. Ejemplo de ello, es el instrumento de diagnóstico SWS-Survey (Gutiérrez y Osterman, 1994) que realiza la evaluación adecuada entre el estrés en el trabajo y la salud mental, en trabajadores con diversas categorías laborales.

- Evaluación crítica y sugerencias

A pesar de que el A.I.E. se encuentra hasta el momento en una etapa de desarrollo incipiente y que no ha sido evaluado sistemáticamente, al proponer este curso-taller se pretende nutrir y estimular más los esfuerzos de investigación en este campo.

El curso-taller programado para seis sesiones puede no ser suficiente en aquellos empleados que mediados por sus diferencias individuales presenten una resistencia al cambio fuera de lo normal en toda innovación.

En algunos casos, pueden surgir diferencias por incompatibilidad o falta de integración para cooperar con el psicólogo en el transcurso de las sesiones. Así, este profesional deberá poner especial atención en propiciar una atmósfera de colaboración en su relación con cada uno de los participantes.

Por otra parte, habrá trabajadores cuya intensidad del estrés que sienten debe ser atendida de inmediato, se pone de sufrir un daño que repercute inevitablemente en su actividad laboral. Es decir, en este punto se requiere un diagnóstico oportuno que permita captar aquellos individuos con estrés crónico que requieran atención inmediata por parte del psicólogo.

Puesto que se necesita continuidad, permanencia y retroalimentación, no siempre los participantes suelen estar en buena disposición y en condiciones favorables para el seguimiento. Aquí debe reforzarse al término del curso, la motivación a los participantes para su asistencia posterior a las sesiones de consolidación que se proponen a los tres, seis y nueve meses.

Este curso-taller se diseñó en función de las necesidades normales en el desempeño de las actividades de la organización. En casos de catástrofes, el psicólogo debe recurrir a la instrumentación de propuestas más complejas para su tratamiento.

Se sugiere que el curso-taller aquí propuesto sea instrumentado en forma permanente en cualquier tipo de organización, en especial aquellas en que el tipo de actividad involucre altos niveles de estrés. Por ejemplo, enfermeras, policías, bomberos, pilotos aviadores, conductores del metro, etc.

También en aquellos casos en que se detecte una disminución en los niveles de productividad por causas atribuibles a las actitudes de los trabajadores. Por ejemplo, desinterés en la realización de la tarea, incompatibilidades entre objetivos personales y de la organización, desconocimiento de la tarea que se realiza, falta de cohesión grupal, etc.

Consideración final

La atención del estrés en la organización, competencia del profesional en psicología, requiere del apoyo y comprensión de los mandos directivos con la mira puesta en lograr cambios en las actitudes de los trabajadores en su actividad laboral para el mejoramiento de la productividad.

Por lo tanto, la propuesta del curso-taller que aquí se presenta viene a cubrir una necesidad básica tanto para el trabajador como para la organización. Sin embargo, el punto central consiste en que el enfoque presentado es eminentemente humanista, porque el ser humano es el objeto fundamental de atención de la Psicología como ciencia del comportamiento.

**ESTA TESIS NO DEBE
SALIR DE LA BIBLIOTECA**

BIBLIOGRAFIA

- Achim L. (1982)
El estrés y la personalidad
Barcelona, España. Editorial Herder.
- Anaya M. (1995)
Los bonos de productividad y la planeación de metas
Tesis de licenciatura. Fac. Psicología, UNAM.
- Arismendi M. (1996)
Lineas de investigación en Psicología Organizacional a nivel
internacional
Tesis de licenciatura. Fac. Psicología, UNAM.
- Avendaño A. (1988)
La participación de los trabajadores en la gestión de la
empresa como medio de desarrollo personal y de beneficio
social.
Tesis de lic. en administración de empresas. Escuela de
Administración del ITAM.
- Barrios L. (1994)
Factores psicosociales que determinan el binomio
satisfacción - productividad en el trabajo
Tesis de licenciatura. Fac. Psicología, UNAM
- Buela G. y Caballo V. (1991)
Manual de Psicología aplicada
España. Editorial Siglo XXI
- Buela G. y Caballo V. (1991)
Técnicas cognitivo conductuales
España. Editorial Siglo XXI
- Caballo V. (1991)
Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta
España. Editorial Siglo XXI
- Canales T. (1993)
La evaluación del desempeño laboral en la organización como
instrumento generador de productividad y en la relevancia
ante una inminente apertura comercial
Tesis de licenciatura. Fac. Psicología, UNAM
- Carlson N. (1989)
Fundamentos de Psicología fisiológica
México. Editorial Ariel Psicología

- Cox T. (1978)
Stress
Hong Kong. Edit. The Pitman press
- Cruz C. (1995)
La calidad de vida en el trabajo como posible alternativa
para incrementar la productividad
Tesis de licenciatura. Fac. Psicología, UNAM
- Charlesworth Ph, D. (1985)
Stress management
New York, E.U. Editorial Ballantine Books
- Darley J. (1990)
Introducción a la Psicología
New York, E.U. Editorial Prentice Hall
- Davis K. y Newstrom J. (1991)
El comportamiento humano en el trabajo; comportamiento
organizacional
México. Mc. Graw Hill
- Davis M. (1985)
Técnicas de control emocional
Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud
Barcelona, España. Editorial Martínez Roca
- Ellis A. (1987)
Manual de la Terapia Racional Emotiva
Bilbao, España. Editorial Descilee de Brouwer
- Ellis A. (1989)
Terapia Racional Emotiva
México. Editorial Pax
- Ellis A. (1989)
Práctica de la Terapia Racional Emotiva
Bilbao, España. Editorial Descilee de Brouwer
- Fernández F. (1973)
Psicología del Trabajo
Madrid, España. Editores Index
- Gutiérrez R. y Osterman R. (1994)
Validez de constructo de las escalas de salud mental del sws
Psicología y Salud
Instituto de Investigaciones Psicológicas de la Universidad
Veracruzana
Xalapa, Veracruz. Editorial Nueva Epoca

- Hersahuer (1988)
Fundamentos teóricos de la productividad
México. Editorial Trillas
- Huber G.K.M. (1986)
Estrés y conflictos. Métodos de superación.
Madrid, España. Editorial Paraninfo
- Humphrey J. (1986)
Profiles in stress
New York. AMS Press Inc.
- Ivancevich J. (1985)
Estrés y Trabajo, una Perspectiva Gerencial
México. Editorial Trillas
- Ivancevich J. y Matteson M. (1989)
Estrés y Trabajo; una perspectiva gerencial
México. Editorial Trillas
- Kazdin A. (1996)
Modificación de la conducta y sus aplicaciones practicas
Mexico. Editorial Manual Moderno
- Kendall, P. C. y Ford J.D. (1988)
Manejo cognoscitivo-comportamental del estrés como
estrategia en medicina conductual
México. Revista Latinoamericana de Psicología
- Kopelman R. (1988)
Administración de la productividad en las organizaciones
México, Editorial Mc. Graw Hill
- Labrador S. y Cruzado M. (1995)
Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta
España. Editorial Siglo XXI
- Lazarus R.S. (1986)
Estrés y procesos cognoscitivos
Barcelona, España. Editorial Martínez Roca
- Lazarus y Folkman (1986) Y (1991)
Estrés y procesos cognitivos
Barcelona, España. Editorial Martínez Roca
- Levine S. y Scotch M. (1977)
Social stress
Illinois, USA. Aldine Publishing Company
- Mahoney M. (1983)
Cognición y modificación de conducta
México. Editorial Trillas

- Matus C. (1996)
Propuesta de curso para el control y manejo del estrés bajo
el enfoque cognoscitivo
Tesis de licenciatura. Fac. Psicología, UNAM
- Mc Connell (1978)
Psicología
México. Editorial Interamericana
- Mc Kay, M. (1985)
Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés
Barcelona, España. Editorial Martínez Roca
- Mattehew Mc. Kay, Davis M., Fanning P. (1988)
Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés
Barcelona, España. Editorial Martínez Roca
- Meichenbaum, D. (1988)
Manual de Inoculación del Estrés
Barcelona, España. Editorial Martínez Roca
- Meichenbaum, D. y Jarenko, M.T (1987)
Prevención y reducción del estrés
Barcelona, España. Editorial Martínez Roca
- Morris CH. (1990)
Psicología un nuevo enfoque
New York, E.U. Editorial Prentice Hall
- Ocampo V. (1996)
Estrés y desempeño laboral
Tesis de licenciatura. Fac. Psicología, UNAM
- Ottem J. (1971)
El gran libro de la Salud
México. Reader's Digest
- Papalia D. (1990)
Psicología
México. Editorial Mc Graw-Hill
- Pinto R. (1995)
Modificaciones de actitudes por medio de la capacitación
personal bancario bajo el esquema de Terapia Racional
Reporte Laboral. Lic. en Psicología, UNAM
- Quintana R. (1987)
Comportamiento organizacional
New York, E.U. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.

- Revista Salud Mental (1995) volumen 18, año 18 , núm. 1
- Revista Salud Mental (1996) volumen 19, año 19 , núm. 3
- Revista Salud Mental (1996) volumen 19, año 19 , núm. 4
Publicadas por la Sociedad Mexicana de la Psicología
- Robbins, (1987)
Comportamiento organizacional
New York, E.U. Prentice Hall Hispanoamericana S.A.
- Rodríguez E. (1992)
Ambiente de trabajo y productividad
México. Editorial Trillas
- Seyle H. (1959)
The physiology and pathology of exposure to stress
Montreal, Canadá. Acta
- Silva V. (1994)
Propuesta para reducir el estrés en las organizaciones
laborales
Tesis de licenciatura. Fac. Psicología, UNAM
- Sobelman S. y Everly G. (1986)
Assesment of the human stress response
New York, USA. AMS Press Inc.
- Taylor F. (1973)
Principios de la Administración científica
México. Editorial Buenos Aires
- Troch (1982)
El estrés y la personalidad
Barcelona, España. Editorial Herder
- Valdez M. y Flores T. (1985)
Psicobiología del estrés
Biblioteca de Psicología, Psiquiatría y Salud 2000
Barcelona, España. Editorial Martínez Roca
- Valdes M. (1986)
Prólogo a Lazarus, R.
Estrés y procesos cognitivos
Barcelona, España. Editorial Martínez Roca
- Victoria M. (1989)
Manejo del estrés, un buen principio
Tesis de licenciatura. Fac. Psicología, UNAM
- Vroom V.H. y Deci, E.L. (1979)
Motivación y alta dirección
México. Editorial Trillas.