



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

**ESCUELA NACIONAL DE ESTUDIOS PROFESIONALES
FES IZTACALA**

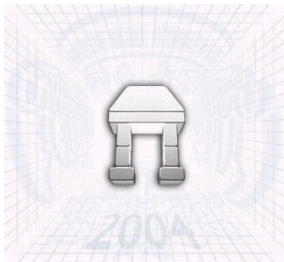
**"PERSPECTIVA PSICOLOGICA DEL
STRESS LABORAL"**

**T E S I S I N A
PARA OBTENER EL TITULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A :
BARBARA RUIZ CRUZ**

**DIRECTOR: LIC. MARCO VINICIO
VELASCO DEL VALLE
ASESORES: LIC. JOSÉ ESTEBAN
VAQUERO CAZARES
LIC. JUAN ANTONIO VARGAS
BUSTOS**

TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO.

2004.





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.

AGRADECIMIENTOS

Desde el infinito resplandor del amanecer, pude conocer una villa en la cual había un destello que me seducía a descender para formar parte del fulgor que se colocaba encima de una morada llena de armonía, pero sobre todo de amor.

La seducción que provoqué en mí, me hizo crear una ilusión de nacer y salir al mundo a conocerlos, dicha ilusión me dio la fortaleza de romper aquel canal que nos impedía estar juntos.

Cuando por fin los conocí supe que era el mejor lugar en el cual Dios me había colocado para crecer y formar la persona que en este momento soy; es por eso que ahora les doy las gracias por estar a mi lado y nunca alejarme de acompañar sus vidas para ser también participe de todo lo que les sucedía. Pues supieron darme la fortaleza que tienen las rocas cuando las olas chocan contra ellas para tratar de vencerlas.

Dios después de mi testarudez de bajar al mundo terrenal para compartir parte de mi vida con ustedes, dejó caer del cielo a miles de ángeles para cuidarme y orientarme en este mundo caótico, a los cuales llamaría amigos, compañeros, cuates, maestros, novios, etc., algunos sólo han estado unos instantes a mi lado pero otros se han quedado para enseñarme que los momentos de felicidad se disfrutan cuando uno aprende a disfrutarlos. Pues la vida es como una manzana, la cual te la puedes comer de una bocanada o comértela despacio disfrutando cada parte de ella.

A todos los ángeles que Dios ha bajado para cuidarme cuando la oscuridad se empeña en opacar la luz del día, les doy las gracias pues son tan infinitos e imprescindibles en mi vida como el amor que tengo para entregarle a cada uno de ustedes, pues gracias a todos los que se han atravesado en mi vida e podido develar que no es difícil formar ilusiones, sino aterrizarlas en la realidad puesto

que necesitas vencer el miedo que te impide llevarlas a cabo ya que implica el conocimiento de uno mismo.

Quiero agradecer a los ángeles que se atravesaron en mi vida y que se fueron sin despedirse, pues el tiempo es tan fugaz como el viento que toca en el rostro sin darnos cuenta de dónde vino y por dónde se fue. Ahora les doy las gracias puesto que estuvieron en los momentos donde el mar estaba intranquilo y el destello de luz no se encontraba en mi vida.

Por esto que ahora representa y siendo un momento oportuno para expresarles mi agradecimiento les doy las **“gracias”**, aunque tal vez nunca se los dije; ya que son especiales desde el momento que se cruzaron en mi vida, para guardarlos en recuerdos infinitos e invaluables en mi memoria y nunca olvidarlos.

INDICE

	Pág.	
Resumen.....	2	
Introducción.....	9	
 CAPITULO 1. EL TRABAJO Y SU IMPLICACIÓN CON EL HOMBRE		
1.1 Historia de la psicología en el ámbito organizacional.....	10	
1.2 Conceptualización del Trabajo.....	23	
1.3 Consecuencias del Trabajo.....	32	
 CAPITULO 2. EL STRESS LABORAL		
2.1 Antecedentes del stress.....	43	
2.2 Definición del stress laboral.....	46	
2.3 Modelos explicativos para el stress.....	54	
2.4 Estresores	65	
2.5 Consecuencias del stress.....	80	
 CAPITULO 3. PREVENCIÓN Y CONTROL DEL STRESS		
3.1 Definición de afrontamiento.....	89	
3.2 Estrategias de afrontamiento.....	95	
 CAPITULO 4. INTERVENCIÓN DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL EN LA PREVENCIÓN DEL STRESS LABORAL.....		107
4.1 Prevención del stress en el área de reclutamiento y selección.....	108	
 CONCLUSIONES.....	 130	
BIBLIOGRAFÍA.....	134	

RESUMEN

El trabajo no es sólo una actividad humana que permite al individuo obtener recursos económicos o en especie, al ofrecer su fuerza de trabajo ya sea física o intelectual, sino que también es una actividad que le sirve al individuo en lo personal para desarrollar su creatividad, significarse en él y en general para llevar al progreso a las sociedades y a la tecnología.

Dicho trabajo muchas de las veces se lleva a cabo en las organizaciones, las cuales no se encuentran alejadas de la realidad social y por ende son los contextos más propicios para la intervención del psicólogo, donde el trabajo del hombre es esencial para el progreso de las mismas.

Debido a la importancia que tiene el trabajo en el desarrollo de cada individuo, es que en el presente trabajo se tiene la finalidad de realizar una revisión teórica sobre una de las problemáticas que ha tomado importancia dentro de las organizaciones, el stress laboral.

Puesto que más allá del interés científico o intelectual que el tema del stress laboral puede tener, están las cuestiones prácticas que se ocupan de la posible aplicación de los planteamientos teóricos en la realidad inmediata del individuo. De ahí reside la importancia que tiene la investigación del stress laboral en las organizaciones, en vista que actualmente se destina capital para ser invertido en la capacitación de los trabajadores.

INTRODUCCIÓN

El trabajo se puede concebir como una condición natural y esencial en los hombres, pues es un proceso de producción de los objetos para cubrir las necesidades de la sociedad. El trabajo se debe abordar desde la noción de que es un elemento fundamental en el proceso histórico de las sociedades como un determinante en las relaciones sociales y en las construcciones psicológicas y sociales del hombre. Ya que ha sido una actividad que ha acompañado a los hombres desde el inicio de su historia, puesto que las sociedades producen de manera diferente, esto bajo la pauta que a lo largo de la historia las relaciones de producción y los procesos de desarrollo de la técnica y la explotación de los medios de producción han sufrido una serie de transformaciones que dan cuenta de los diferentes modos de producción que se encuentran en la historia, entonces el trabajo es un proceso determinante en el desarrollo social.

Dentro de las organizaciones donde el individuo desarrolla su trabajo ya sea a nivel físico o intelectual, podemos observar que no están separadas ni alejadas de la realidad social ya que éstas son en gran medida interdependientes, puesto que las empresas, viven en un entorno caracterizado por constantes, acelerados y complejos cambios de orden económico, tecnológico, político, social y cultural. Lo cual ha favorecido a poner en perspectiva al trabajador, puesto que en un inicio éste era visto sólo como un medio de producción, olvidando el factor humano, sin embargo con el transcurso de los años, éste factor humano ha sido tomado en cuenta como elemento clave para el desarrollo de la organización.

Sin embargo, el trabajador al formar parte de la organización resulta también susceptible a los cambios que en ésta se generan. Por lo cual, una de las características de este siglo es el auge de las organizaciones y el aumento de la complejidad de los contextos laborales; que trae como consecuencia la insatisfacción de expectativas y frustraciones, lo cual repercute en su salud, en su eficacia personal, en las relaciones laborales y en la capacidad de disfrutar de la

vida. El stress es una de las primeras consecuencias de desajuste entre el individuo y esas condiciones de trabajo que éste percibe como inadecuadas.

El stress es un tema que en los últimos años ha suscitado un interés creciente en la comunidad científica y en la población en general; así el ámbito de la reducción y prevención del stress se encuentran en ebullición; puesto que libros, cursos, programas de televisión, anuncios, etc., nos abruman con consejos sobre cómo combatir el stress.

Por lo cual, el uso excesivo de la noción ha llevado a emplear el término stress no solamente en el caso de respuestas específicas, esencialmente fisiológicas, al daño o agresión, sino también a propósito de los acontecimientos y situaciones de naturaleza interpersonal, relacional o social. La lista de estas condiciones es larga. No es para menos puesto que en la actualidad, en las grandes ciudades además de presentarse y coexistir un gran número de estresores (delincuencia, ruido, contaminación, hacinamiento, exigencias elevadas de jefes o personales, problemas familiares o laborales, etc.) parece comprobarse que el ritmo de vida urbana es más acelerado y estresante, y el habitante de grandes urbes está sometido a más conveniencias en las demandas ambientales, como en el caso del tiempo empleado diariamente en el trabajo (Valadez y Landa, 2004).

Es por ello, que en la actualidad existe todo un cúmulo de definiciones y modelos en torno al término del stress, por lo cual en la presente tesis se retoma la definición de Lazarus y Folkman (1986), quienes mencionan que el stress es un proceso multideterminado, transaccional, dinámico y bidireccional, en el que se pone de relieve que los individuos perciben las situaciones, las evalúan, con base en nueva información las reevalúan y deciden si es o no es estresante; en caso de serlo, ponen en acción sus mecanismos de afrontamiento.

De esta manera, según el modelo de Lazarus el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de stress. La respuesta de stress será mayor que si la amenaza no fuera tan grande y los recursos de afrontamiento fuesen superiores. Una vez que ha surgido la reacción de stress el individuo seguirá realizando reevaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas reevaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola (Lazarus y Folkman, ídem.).

Al conceptualizar al stress como un proceso, este se define como “una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”.

Del mismo modo, se considera el proceso de afrontamiento, el cual es definido como aquellos esfuerzos de la conducta manifiesta y privada (cognitivo 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.

Es decir, el fenómeno del stress implica en todo caso una transacción del organismo con su entorno, que se caracteriza por una descompensación entre las demandas que el ambiente plantea y los recursos disponibles en ese momento para hacer frente a tales demandas. Esta característica es especialmente importante, ya que no se debe considerar como estresante cualquier demanda,

sino sólo aquellas que por su particular intensidad, novedad e indeseabilidad requieren una respuesta esforzada o afrontamiento (Maichenbaum, 1985).

Sin embargo, existen estímulos que pueden favorecer que un individuo este vulnerable a sufrir stress en diferente forma y en diferente grado, pues al hablar de estresores se hace referencia, de manera general, al cúmulo de factores que hacen evidentes sus características para causar algún problema de orden físico y psicológico al individuo. Una clasificación que se ha hecho al respecto, menciona que existen las condiciones ambientales físicas como son iluminación, ruido, temperatura, contaminación del aire, etc.; condiciones individuales como niveles de necesidades, autoestima, tolerancia a la ambigüedad, tipos de personalidad, etc.; condiciones relacionadas con el contenido del trabajo como por ejemplo tiempo de trabajo, sobrecarga de trabajo, variedad de las tareas, etc.; condiciones grupales como pueden ser falta de cohesión de grupo, conflictos intergrupales, etc.; condiciones organizacionales como son el territorio de la organización, estilos de dirección, tecnología, etc.; condiciones extraorganizacionales como la familia, la reubicación, etc. Ante toda esta serie de estresores, se pueden dar consecuencias tanto a nivel físico, psicológico y organizacional.

Por lo tanto, el stress es uno de los fenómenos encontrados con mayor frecuencia en el área laboral, puesto que tiene repercusiones en la salud del trabajador y en su eficacia laboral, constituye un fenómeno global que afecta a todos los países y se manifiesta durante y después del trabajo, representando un resultado negativo o al menos no deseado en la actividad laboral, influyendo en el hombre como en los resultados de su trabajo.

Una gran diversidad de estudios manifiestan una correlación de las situaciones estresantes, con cambios fisiológicos en el individuo; así la más significativa de las afecciones derivadas de la relación potencial stress-padecimiento físico es el de las coronarias ya que durante 1999 murieron por enfermedades del corazón 69 mil 278 personas; y por insuficiente aporte

sanguíneo del corazón -altamente relacionada con el stress entre otros factores de riesgo- fallecieron 44 mil 70 personas más. Por lo cual es muy probable que estas personas hayan padecido, entre otras cosas, stress u obesidad, sedentarismo o tabaquismo (Reynoso, 2002).

De esta forma las organizaciones son uno de los terrenos propicios para la intervención del psicólogo donde el trabajo del hombre es esencial para el progreso de las mismas, es el recurso más importante y determina que la organización sea próspera. En el trabajo se establecen relaciones humanas encaminadas a producir determinados artículos y/o servicios. En estas relaciones humanas es donde el psicólogo puede incidir para mejorar la productividad de una organización, valor que actualmente es de gran repercusión para la trascendencia y proyección de una empresa en el mercado competitivo.

Por lo tanto, el objetivo de la presente tesina consiste en recopilar información documental sobre el stress laboral tocando los diferentes marcos teóricos, los cuales se han utilizado para explicar el stress, lo cual nos dará la pauta de visualizar y analizar como los diferentes cambios históricos de la relación empresa-trabajo-individuo que hacen a este último más vulnerable a padecer stress; así como sus consecuencias del mismo.

Puesto que la vida diaria en esta sociedad contemporánea involucra una alta tasa de cambios espacio-temporales que se reflejan en el contexto socio-cultural, en el individuo, en el ambiente físico y en la relación entre todos estos elementos. Lo anterior ha llevado a un creciente interés del papel del contexto laboral en el análisis psicológico del funcionamiento del ser humano; ya que es ahora más que nunca; cuando es inminente la globalización y sus efectos cuando tenemos que cuestionarnos cómo se relaciona el hombre con su trabajo, qué pretende obtener con él y cómo lo integra en su vida. Puesto que el avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal, creador y fuente del stress sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a veces

viable, pero muy feroz, quizá menos fatigoso físicamente, pero causante de stress por mayor estímulo psicológico e intelectual.

Por otra parte, comprender qué es el trabajo y su valor histórico da sentido a la dinámica de la organización en nuestra sociedad actual, al ser una actividad inherentemente humana que tiene un valor propio y colectivo en las personas.

Por lo tanto, para fines del presente tesina considero pertinente analizar en el primer capítulo los procesos que se juegan en la relación empresa - trabajador puesto que es necesario, analizar la historia de la psicología en el ámbito de las organizaciones; así como desarrollar algunos aspectos sobre el trabajo y sus consecuencias no sólo a nivel personal sino también a nivel organizacional, se hace referencia a las concepciones que el hombre tiene sobre el trabajo y como esté puede desarrollar constructivamente su personalidad o generar efectos negativos que lo pueden llevar a la enfermedad o a la muerte.

En el segundo capítulo se aborda el tema relacionado con el stress laboral, donde se analizan algunos modelos y definiciones relacionadas con el stress laboral, de igual manera se identifican algunos estresores y consecuencias que puede generar el stress tanto a nivel individual como organizacional.

En el tercer capítulo se desarrollan algunas estrategias relacionadas con la forma de prevención o afrontamiento del stress a nivel laboral puesto que considero que poseen la metodología así como los procedimientos idóneos para ser aplicados en una intervención tanto a nivel individual como organizacional, para así minimizar las consecuencias que trae consigo el stress laboral tanto para el trabajador como para la organización.

Finalmente el cuarto capítulo se plantea un cambio en los procedimientos y técnicas para realizar el reclutamiento y selección de personal dentro de las

organizaciones, con el fin de prevenir el stress laboral, así como para que la los individuos se adapten a los cambios que vivirá en un futuro no lejano.

CAPÍTULO I

EL TRABAJO Y SU IMPLICACIÓN CON EL HOMBRE

La relación del hombre y del trabajo a lo largo de la historia es fruto de un largo proceso de desarrollo, de una serie de revoluciones en el mundo de producción y cambio; puesto que una de las necesidades más importantes del ser humano, es el trabajo. Ámbito en el cual los psicólogos organizacionales se han interesado, principalmente por el factor humano, donde a través de investigaciones han dado fruto a diversa teorías, cada una de las cuales tiene ciertas consecuencias para la creación de condiciones de trabajo, que eleven tanto la productividad como la satisfacción del ser humano; que indudablemente a sido enganchado al avance social y tecnológico de las organizaciones. Motivo por el cual no podemos dejar de lado la historia de la psicología en el ámbito de las organizaciones, pues es a partir del surgimiento de las organizaciones en la sociedad así como de los períodos por los cuales se ve intrincada la misma; que el factor humano es reconocido dentro de las empresas como parte fundamental que podía encargarse de manejar la tecnología; considerándolo así como imprescindible y colocándolo en la perspectiva hacia el futuro de las organizaciones. Interesándose primeramente en la percepción así como las consecuencias laborales que han repercutido de manera directa e indirecta en los trabajadores.

1.1 Historia de la Psicología en el ámbito de las organizaciones

Para concebir como la psicología se a insertado en el ámbito de las organizaciones, me gustaría remontar a través de los primeros inicios del ser humano, donde es sabido que es producto de una compleja y larga especie de antropoide, que se fue derivando poco a poco, este producto especial que fue apuntando en su lento proceso una serie de cambios físicos y mentales que lo llevaron, a final de cuentas, a convertirse en el animal más avanzado.

Gallo (1990) menciona que entre los cambios físicos más notables podemos destacar:

- Posición erecta, lo que implicó mayor desarrollo de los huesos femorales.
- Conformación craneal que alberga un cerebro proporcionalmente más grande.
- Desarrollo particular de las manos como un verdadero instrumento de instrumentos.
- Cambios en los órganos del habla.
- Conformación de la dentadura en forma de U, a diferencia de la posición V de los primates inferiores.

En estos procesos evolutivos, que tuvieron largos períodos de duración, estos antropoides se fueron influyendo unos a otros, en grupos y mediante el trabajo. En estas transformaciones se suceden el perfeccionamiento de la mano (con ello la toma paulatina de una posición erecta, el abandono de los árboles como hábitat, etc.) al perfeccionarse las manos, vienen por consecuencia la elaboración de instrumentos de trabajo cada vez mejores, la diferenciación creciente de la dieta alimenticia mediante una mayor cantidad de ingestión de alimentos con proteínas animales, lo que provocó lógicamente el crecimiento del cerebro (con los consiguientes cambios de la cavidad craneal).

A medida que estos homínidos, en franco proceso ascendente, van sufriendo estos cambios, su sociedad se vuelve más compleja, lo mismo que sus ideas. De ahí la necesidad de comunicación, que al principio seguramente se limitaba al intercambio de ruidos, gruñidos y señas que implicaban emociones elementales: miedo, gusto, alarma, etc., poco a poco, el contenido a comunicar se fue haciendo más complejo, y por lo tanto fue apareciendo el lenguaje, por el que se comunicaban además ideas abstractas, concepciones del mundo.

Debido a este desarrollo del ser humano se fueron generando nuevas necesidades las cuales tenían que satisfacer seguramente por medio del trabajo, que en ese momento histórico se puede concebir como el proceso entre los hombres y la naturaleza, mediante el cual éstos, usando los instrumentos adecuados y creados por ellos, modifican los objetos de la naturaleza para satisfacer sus necesidades.

Puesto que al trabajar, el hombre no precisamente se adecua a la naturaleza, sino que pretende transformarla, es decir, humanizarla, adecuarla a su medida: cambia los cursos de los ríos, produce mediante hibridización nuevas especies animales y vegetales, etc. Es un intercambio cuyos factores son, por un lado el medio físico y por el otro el hombre y sus productos culturales, sobre todo científicos y tecnológicos.

Ante tal situación podemos decir que la primera división de trabajo fue natural, puesto que se estableció por el sexo y la edad desde los tiempos de la Comunidad Primitiva, incluso antes de que culminara la transformación del mono en hombre. Lógicamente por las características físicas se comprende que el hombre se haya dedicado a las actividades que requerían mayor riesgo y esfuerzo: caza, pesca, guerra, etc., de ahí que la mujer realizara labores relacionadas con la maternidad y la crianza, la preparación de alimentos, etc., algo parecido sucedió con respecto a la edad, quedando a los niños y ancianos las labores menos difíciles, aunque tomando muy en cuenta las opiniones de los viejos, verdaderos depositarios de la "memoria colectiva" de la tribu (Gallo, op. cit.).

Sin embargo, conforme la sociedad se desarrollaba mediante innovaciones técnicas que acarrearán distintos avances y nuevas actividades económicas, se daban a la par diversos modos de producción para así conformar la estructura económica de la sociedad, que le dan a ésta su carácter específico.

Por lo cual, es preciso mencionar que la sociedad ha cambiado con el desarrollo industrial, ya que en las épocas de la edad Medieval, surge el feudalismo, el cual se caracterizó por mantener una producción eminentemente agrícola en la que imperaba un sistema de clases sociales. Este sistema económico descansaba en el feudo, o sea la propiedad concebida por un señor o noble a sus vasallos, en ese entonces los feudos constituían una organización de autoconsumo. Debido a esto el modo de producción feudal fue el dominante, así entonces los manufactureros, el comercio y aún el dinero perdieron su poder económico en comparación con el de la tierra (Caparros, 1980, en. Mendoza, 2002).

Durante ese período existía humillación hacia los más débiles, los cuales realizaban los trabajos más penosos y desagradables. Todo derecho de queja y toda posibilidad de cambiar su situación les fue negado. El indefenso trabajador sin derechos, se veía obligado a obedecer las órdenes por muy duras que estas fueran.

A finales del siglo XVIII y principios del siglo XIX se dejaron sentir los efectos de la revolución industrial, donde su impacto según Vargas (1994), no sólo representa cambios tecnológicos y productivos, sino que causa también transformaciones sociales y crea organizaciones con características muy particulares. La producción en masa absorbe al artesano, la fabricación en serie de bienes determina un sistema económico nuevo. El núcleo de todas las actividades son las ciudades donde se encuentran las fábricas, el comercio entre distintas localidades promueve la economía de mercado. Los trabajadores definen sus labores y se van perfilando los especialistas para cada tarea. Obrero y empleado son los recursos humanos con los que cuentan los dueños de los medios de producción.

Por ende, con aumento en la producción, la industria se veía obligada a mecanizarse; por ende el proceso se dirigió hacia la creación de sistemas

mecanizados, los cuales producirían una gran cantidad de productos, lo cual enfatizaría la división de trabajo y al mismo tiempo problemas para el trabajador, como son la fatiga y la sumisión al ritmo de la máquina (Arciniega y Pomba, 2001).

Cabe señalar que durante este período de la revolución industrial prevalecieron dos tipos de organizaciones, las centralizadas que reúnen bajo un mismo techo a un grupo de obreros con una estrecha supervisión de trabajo y las descentralizadas que concentran el trabajo en un gran número de obreros que viven en el campo y entregan a una organización aparte, sus productos a modo de ser sometidos a un último proceso de acabado.

También durante esta época se incrementó la brecha organizacional y el poder adquisitivo, dando así más fuentes de empleo, ya que con la producción en serie son más los dividendos que están a nuestro alcance, este acontecimiento tuvo gran importancia histórica por haber sido la primera vez que se estableció la relación patrón-trabajador (Mendoza, op. cit.).

Es en este momento cuando se adiciona la palabra industria y toda una serie de necesidades sociales y personales surgen. De una manera empírica se toman las medidas para aliviar los nuevos requerimientos, y es ahí donde podemos decir que la psicología de las organizaciones comienza.

Así, en el año de 1800 surge la inquietud de mejorar las condiciones humanas del trabajo. Robert Owen (en Vargas, op. cit.) señala aspectos de limpieza personal e higiene en general. Restringe el trabajo de los niños, rehusando inclusive a emplearlos. Posteriormente en 1835, siendo una de las primeras obras en abordar problemas de este género Andrew Ure establece la importancia de los factores humanos en contraste a los medios mecánicos y comerciales empleados. El tratamiento médico y los aspectos alimenticios se plantean como necesarios. La implementación de normas y reglas generales en las condiciones de trabajo

gradualmente fue aumentando en el siglo XIX, pero todavía sujeta al juicio de los empresarios.

Por ende, el desarrollo de la Psicología Organizacional se remonta a 1900 siendo el resultado de la combinación de dos fuerzas impulsoras de la disciplina. Por una parte, la naturaleza pragmática de algunas investigaciones psicológicas estimuladas por psicólogos e instituciones de prestigio, encargados de estudiar los problemas que acontecían en la vida cotidiana, entre ellos el contexto del trabajo y por otro lado se encuentran los esfuerzos de algunos científicos (Babbage, Metcalfe, Towne, etc.) por incrementar los niveles de eficiencia, rediseñando los puestos de trabajo y nuevas herramientas y desarrollando estrategias de dirección (Rodríguez, 1999; y Jiménez, 2002).

Walter Dill Scott en el año de 1901, es el primero en utilizar el término Psicología Laboral, además de interesarse en la aplicación de la psicología a la publicidad, y en el año de 1903 publica "The Theory and Practice of Advertising", libro en el que trata sobre Psicología, además donde se marca una relación visible entre aspectos psicológicos y laborales.

En 1911 la administración científica encabezada por Frederick Taylor quien se destaca por su obra "Principles of Scientific Management", retoma y evalúa los recursos con que la industria cuenta, la productividad es el centro de interés de esta administración, la conciencia en cuanto a los recursos humanos comienza a incrementarse. La simplificación de tareas y la dotación de herramientas y maquinaria adecuada marca el camino para el desarrollo posterior del comportamiento organizacional.

Por su parte, Hugo Munsterberg, psicólogo alemán que enseñaba en la Universidad de Harvard, publicó en 1913 "The Psychology of Industrial Efficiency", además que aplicó el método experimental a gran cantidad de problemas, entre los que destacan los relacionados con el contexto industrial.

Aunque estos libros despertaron poco interés, fue la petición de ayuda del ejército estadounidense, durante la primera Guerra Mundial (1914-1918) lo que marcó el nacimiento de la Psicología Industrial como una disciplina de suma importancia y utilidad. Ante la necesidad de seleccionar y clasificar a millones de reclutas, el ejército comisionó a un grupo de psicólogos para que idearan un test de inteligencia general con el cual identificarían a los que tenían baja inteligencia y excluirlos de los programas de adiestramiento militar. Se realizaron dos tests: el Army Alpha para personas que sabían leer y el test Army Beta para analfabetos (Jiménez, op. cit.). El éxito de estas pruebas motivó para elaborar otras como las de Campo, Profesionales, Escalas de Calificación e Inventarios de Personalidad (Costales y Hernández, 1996, en Bañuelos, 2001). A partir de ese momento surge la psicología aplicada como una disciplina reconocida.

Flores y Navarrete (1993, en Bañuelos, op. cit.) describen que durante estos acontecimientos, surge el movimiento de Administración Científica, cuyo representante fue Frederick Taylor, en el cual por primera vez se abordaba sistemáticamente el trabajo y se le daba valor a éste. Él mismo propuso tres principios básicos, para tener una mayor eficiencia.

- a) Seleccionar los mejores hombres para el trabajo.
- b) Instruirlos en los métodos más eficientes.
- c) Conceder incentivos en formas de salarios más altos para los mejores trabajadores.

De igual forma puso en funcionamiento su nuevo método, esperando así el aumento no sólo de eficiencia industrial sino también el nivel de vida y salud de los trabajadores, no obstante, esto se prestó a malas interpretaciones, puesto que se consideró que dichos cambios eran una forma de explotar al trabajador e incrementar la producción en beneficio de los propietarios, lo cual trajo como consecuencia la antipatía de los trabajadores, así como la motivación de

investigadores a realizar estudios concernientes al desarrollo industrial humano (Luthans y Kreinther, 1988, en Bañuelos, ídem.)

Este periodo se caracteriza por la orientación técnico-económica y pragmática. Con ideas y métodos psicológicos aplicados sólo hacia la orientación de resolver problemas de eficiencia en el contexto de la industria y de los negocios; posterior a esto se generaliza el empleo de los test en la industria, permitiendo en la práctica desarrollar instrumentos de evaluación aún a la fecha.

En la década de los 20's y 30's las empresas privadas pusieron gran interés en el desarrollo de los recursos humanos, una serie de estudios aplicados dieron importancia a los aspectos de calidad, supervisión, comunicación, grupos informales, etc., es en los Estados Unidos donde la psicología industrial se encuentra en auge. Las empresas referidas son: Western Electric Company, Procter and Gamble y Philadelphia Company. Cabe señalar que el mayor apoyo para investigación y aplicación de la psicología en la industria se ha derivado de la empresa privada trasladando sus logros posteriormente al ámbito educativo.

Para la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), los psicólogos industriales se prepararon más que en la primera para su papel en el esfuerzo de la Guerra; pero ahora con la variante tecnológica, la definición de habilidades y limitaciones humanas permitieron desarrollar aparatos y sistemas funcionales, operativamente acordes al hombre. Así, comienzan aparecer términos como adiestramiento, motivación, análisis de puestos, condiciones de trabajo, etc., la investigación psicológica en la industria se incrementó al reportar buenos resultados en la eficacia general de los trabajadores que crecía en número considerablemente tanto como el equipó utilizado.

Después de la segunda Guerra Mundial algunos científicos sociales y empresarios comenzaron a cooperar en estudios cuasi-experimentales acerca del impacto de los cambios organizativos deliberados sobre la moral de los

trabajadores, es decir, sobre la calidad de las experiencias que se tienen en el empleo.

Uno de estos investigadores fue Elton Mayo (1945, en Jahoda, 1987) donde en uno de sus famosos estudios demostró que el incremento de la productividad no estaba tanto en función de las condiciones físicas como del entorno social; cuando no se trataba a la gente como a instrumentos de trabajo sino como a personas, y cuando se admitía la formación espontánea de grupos en los talleres de las fábricas, la productividad aumentaba y el ausentismo y la rotación de mano de obra disminuían; pero sin embargo hay que apuntar que consideraba que proporcionar a los trabajadores experiencias positivas era un medio para incrementar la productividad, no un fin en sí mismo.

Durante ese mismo año, el desarrollo de la Psicología Industrial en Estados Unidos fue extraordinario a partir del crecimiento de la tecnología y del tamaño y complejidad de los modernos negocios y organismos; estos impusieron más demandas a la pericia de los psicólogos obligándolos a mantener y mejorar la eficiencia industrial; es decir, se da un desarrollo más intenso en la Psicología Industrial permitiendo que el psicólogo abarcara disciplinas, no sólo en reclutamiento y selección, sino también en el ámbito de la capacitación y desarrollo (Jiménez, op. cit.).

En los años cincuentas se inicia un gran interés por parte de los psicólogos en el estudio de las organizaciones, que en la década de los sesentas alcanzará su mayor auge, apareciendo términos típicamente organizacionales.

Esta etapa es importante considerarla porque supone ya la consolidación del área, después de los servicios prestados al ejército durante este segundo período bélico, en el que se desarrollaron test más complejos, estudios sobre ausentismo, factores sociales, motivacionales, actitudes y, lo que debe considerarse como el

principal acontecimiento por su importancia posterior, el desarrollo y proceso de autonomía de la ergonomía (Rodríguez, 1999).

Los trabajos realizados durante este periodo se caracterizan por su énfasis empirista y predictivo, por el descuido de las variables moderadoras y por presumir la existencia de consecuencias sin haberlas contrastado previamente.

Para la década de los 60's la Psicología Industrial, evolucionó hacia un campo de examen científico, habiéndose ya establecido como una práctica profesional estable. En esta década se da una transición entre la denominación de Psicología Industrial a Organizacional obedeciendo al cambio en las teorías administrativas y los sistemas de trabajo que indicó un ajuste para su nombramiento.

Aunque resulta conveniente aclarar que algunos autores encuentran confusión en el uso del término Psicología Organizacional, Industrial, del Trabajo o de las Organizaciones; por lo cual en el presente trabajo se consideran los cambios de terminología propuestos por Vargas y Velasco (2002), quienes señalan que a finales de la década de los 60's, se les asignó el nombre de organizaciones a las empresas de producción, comercialización y servicio, tomando de ahí la Psicología su apellido de Organizacional.

Esta década, estuvo orientada hacia perspectivas más psicosociológicas y sus temas de mayor interés fueron los relacionados con la estructura, la tecnología y las tareas, convirtiéndose la teoría de la contingencia en el paradigma dominante. Además de que en esta década se escribió mucho sobre organizaciones desde múltiples y variadas perspectivas, en las cuales se observa que las teorías ahí planteadas comparten su preocupación por conseguir un mejor ajuste entre las necesidades individuales y sociales de las personas y las demandas de la organización (Rodríguez, op. cit.).

A pesar del aparente éxito, durante la segunda mitad de los cincuentas y la primera de los sesentas, la Psicología Organizacional sufre su segunda crisis, recibiendo críticas y ataques desde muy diversos frentes.

Una de las críticas se refería al doblegamiento de la Psicología Organizacional y de los psicólogos industriales ante la clase empresarial, convirtiéndose en meros asistentes técnicos al servicio de la dirección de personal.

El segundo abanico de críticas se dirigía a cuestionar la utilidad práctica de la disciplina, dado que los instrumentos y técnicas utilizados estaban anticuados y superados al haber sido diseñados para un contexto laboral que ya no existía.

La tercera crítica se dirigía a poner en tela de juicio la ponderación de los psicólogos industriales, pues con frecuencia se establecían como defensores de supuestos aún no comprobados y no generalizables (Rodríguez, 1999; Jiménez, 2002; y Bañuelos, 2001).

Por lo que quizá la consecuencia más importante a partir de las críticas realizadas fue el proceso de autorreflexión al que se sometió la disciplina. Pero a pesar de las críticas realizadas cabría destacar tres aportaciones importantes dentro de este período:

1. Las aproximaciones contingenciales, cognitivas y sistémicas.
2. Un mayor refinamiento metodológico y
3. Mayor complejidad en los modelos que tratan de explicar el comportamiento individual y de grupo en el contexto de trabajo (Rodríguez, op. cit.).

Es a partir de los 70's que la Psicología Organizacional se establece como una disciplina que ayuda al incremento de la efectividad en los ámbitos laborales. Este período está marcado por una fuerte crisis económica que influye profundamente en la dinámica de las organizaciones, e incluso la propia

supervivencia de muchas de ellas se verán amenazadas. En consecuencia afecta al área desde el punto de vista teórico como aplicado, pues los profesionales verán reducido su campo de acción a los aspectos más urgentes y los teóricos dispondrán de limitados recursos para investigar. Sin embargo, esto ha tenido un efecto positivo, ya que este descanso obligatorio ha permitido hacer una autoreflexión crítica y plantearse algunas cuestiones cruciales, lo cual va a traer como consecuencia un amplio abanico de teorías (ecología de la población, dependencia de recursos, jerarquías organizacionales, institucionalista, contingencia estratégica, teoría marxista) y sobre todo una reevaluación y revisión con detenimiento de lo que se ha acumulado hasta ese momento a fin de alcanzar un mínimo aceptable de unidad y coherencia teórica (Jiménez, op. cit.).

Ante la delimitación del campo de acción de los psicólogos organizacionales, también precede la utilización iracunda de la definición de Psicología Organizacional que encierra el campo de acción del Psicólogo organizacional. Al respecto, Dunnette y Kirchner (en Schultz, 1992), definen a la Psicología Organizacional como el estudio de las organizaciones, sus procesos y sus relaciones con la gente que pertenece a la organización y estudia desde el conflicto potencial entre las personalidades de los empleados, hasta las demandas de la organización sobre ellos. En resumen, se menciona que la psicología organizacional es el estudio de la conducta humana dentro de las mismas.

Por su parte, Schultz (1992) menciona que la Psicología Organizacional es la aplicación de los métodos, acontecimientos y principios de la psicología a las personas en el trabajo, mediante la observación de todo aquello que podemos ver, oír, tocar, medir y registrar, su método es objetivo, por lo tanto el objeto de estudio también lo es, puesto que se trata de la conducta humana dentro de las empresas.

Martínez (1996, en Pérez, 2002) declara que la Psicología Organizacional se basa en los datos, las generalizaciones y los principios de la psicología y aplica las

técnicas de ésta al campo industrial; asimismo formula y modifica procedimientos para satisfacer las condiciones a lo interno de la empresa.

Sin embargo, en el presente trabajo se retoma la definición de Psicología Organizacional de Vargas y Velasco (op. cit.), donde la definen como “el área tecnológica de la psicología encargada de operar en el contexto definido como organización (en términos de la conducta de los sujetos en lo individual, en un contexto definido socialmente)” pp.185.

Finalmente cabe señalar que la Psicología Organizacional, desde sus inicios a principios del siglo XX hasta el día de hoy ha sufrido cambios, aumentado su campo de acción, convirtiéndose en una de las ramas de la psicología más importantes, debido principalmente a dos razones: la primera, porque incursiona en el estudio de las condiciones que determinan una de las actividades de interés central en la vida de la mayoría de la gente, el trabajo; y la segunda, porque estudia la correspondencia entre satisfacción y niveles de eficiencia, la influencia de factores ambientales y particularmente de la tecnología del trabajo en la calidad de vida laboral así demás factores que aumentan la voluntad y la habilidad del trabajador (Vargas y Velasco, op. cit.).

La inserción de la Psicología en las organizaciones desde sus inicios se debió principalmente a las necesidades presentes en las organizaciones, primeramente en la resolución de problemas en la operación de la tecnología para el proceso de producción así como a las constantes crisis en las que se han visto perneadas las organizaciones; volteando su campo de acción, hacia las condiciones laborales en las cuales el trabajador desarrolla su actividad laboral.

Por lo tanto, podemos visualizar como los trabajadores a través del tiempo comenzaron a igual que los empresarios, a comprender que constituían el factor primordial de la producción, pues su trabajo no era concesión graciosa del patrón sino una necesidad para mantener e incrementar la riqueza; dicho esto la

conceptualización del trabajo es un punto central y necesario de precisar, pues en él se encuentra la percepción del trabajador hacia el mismo; pues este puede tener múltiples significados, por una parte puede ser considerado como un castigo, o por otra parte, como un medio para la satisfacción de necesidades para la realización de metas individuales. De ahí la importancia ampliar este tema en el siguiente apartado.

1.2 Conceptualización del trabajo

En base al capítulo anterior, podemos decir que queda sobreentendido que, históricamente, la primera vez que los hombres en los inicios de la especie dejaron de andar errantes en busca del alimento y se establecieron en aquellas tierras que les ofrecían mejores condiciones para vivir, ya fuese por su fertilidad o por la cercanía del agua, fundaron sin darse cuenta una nueva forma de organización social. Donde por ende los hombres y mujeres tienden a establecer actividades continuas en el trabajo; lo cual acumula un aprendizaje que se transmite de una generación a otra.

Aunado a esta forma de vivir, desarrollaron sus culturas por miles de años. Por lo cual podemos decir que la asignación de tareas se ha dado mediante un tipo de Selección Artificial (en contraste a la selección natural expuesta por Darwin), donde determinadas características físicas y habilidades asignan al hombre una función laboral. Las civilizaciones antiguas dividían el trabajo y la autoridad entre los más aptos. Un ejemplo es en México con los Aztecas, donde a la gente con una capacidad intelectual mayor se les asignaban puestos de sacerdotes que hacían las veces de maestros en las ciencias y artes de la época (Vargas, 1994). Otro ejemplo es, en el época moderna, la gran división entre productores directos (obreros) y empleados de oficina (secretarias, contadores, administradores, etc.).

Dichas divisiones de trabajo se han supeditado con el paso del tiempo, pues los cambios políticos, económicos y sociales han impulsado el desarrollo de los mismos. Pues estas divisiones de trabajo se dan especialmente en las organizaciones, donde desde el punto de vista individual, las organizaciones en gran escala requieren conformidad, obediencia y subordinación a las metas que establecen. Así, la despersonalización es la característica esencial que las organizaciones modernas han exigido a los individuos, quienes al tener necesariamente que asumirlas se ven inmersos en situaciones generadoras de stress y de alineación (Rodríguez, 1999).

No hay que olvidar que hasta ahora las divisiones de trabajo, se deben especialmente al despegue de las necesidades sociales, de las potencialidades productivas del hombre para satisfacer también aquéllas, etc.; pero todo esto se satisface por medio del proceso de trabajo en grupo, donde actualmente se da dentro de las organizaciones. Donde se sabe que dentro de toda organización se combina ciencia y personas, así, como tecnología.

Aunque también se ha encontrado confusión con respecto al uso del término "Organización" en psicología: por ejemplo Zaragoza (1996) hace referencia que la organización es una unidad integrada por factores materiales, técnicos y humanos que buscan una meta común en el que el individuo es el elemento primordial de análisis dentro de está.

Sin embargo, considero que la definición de Organización en el ámbito psicológico, tiene su antecedente con la definición de lo que llamamos Psicología Organizacional, pues es precisamente en éstas organizaciones donde nosotros como psicólogos podemos participar en diferentes procesos: como puede ser en la selección de nuevos miembros y en la recolocación de los ya existentes; la iniciación del sujeto a sus labores y en el perfeccionamiento de su participación; así como en la solución de los problemas derivados de las relaciones entre los

individuos u originados por diferentes circunstancias, por mencionar algunas actividades en las cuales podemos participar.

No obstante, Siegel (1986, en Bañuelos, 2001) menciona que cada una de las organizaciones cumple con diferentes características como lo son:

- Complejidad: dependen de muchas interacciones para operar.
- Estructura Jerárquica: se constituye un nivel sobre el otro formando múltiples sistemas y subsistemas.
- Anonimato: lo importante es que la operación o actividad sea ejecutada no importa por quien.
- Tamaño: es un elemento final intrínseco a las grandes organizaciones.

Por su parte, Rodríguez (1999) haciendo hincapié en las características que cumplen las organizaciones, menciona que desde una posición ecléctica y con voluntad clarificadora, la organización de la época actual cuenta con los siguientes delineamientos:

- Un sistema social y técnico artificial en permanente proceso de cambio
- Un ecosistema que desarrolla su actividad en continua interacción con el entorno.
- Una fuente de satisfacción e insatisfacción para los miembros que la constituyen
- La imagen más vigorosa y con mayor presencia en nuestra sociedad.

Sin embargo, independientemente de las características que poseen las organizaciones; parece obvio suponer que no todas las organizaciones estarán sometidas al mismo grado de influencias externas y niveles de incertidumbre, pues, independientemente del sector y actividad al que se dedique, cada organización operará en un contexto económico y tecnológico particular y bajo

circunstancias sociales peculiares, en mercados con determinado grado de estabilidad y con unos sindicatos más o menos reivindicativos.

Si hacemos una prospección nada heterodoxa acerca de cuáles serán los factores dominantes en las organizaciones de las próximas décadas, podríamos resumirlos en los tres siguientes: competitividad, incertidumbre y complejidad. Generadas y estimuladas tales características por el desarrollo progresivo de la innovación tecnológica, por la creación constante de nuevos productos y por los cambios en los valores sociales que incidirán de forma directa en las pautas de comportamiento de los consumidores. Por lo cual, todo ello exige, como es obvio, cambios en la organización (cultura, estructura, estrategias) y en los individuos que la integran (actitudes, motivaciones, valores).

Ya que, durante el desarrollo de las organizaciones así como de los cambios políticos, sociales, económicos y tecnológicos. Se han modificado las formas de trabajo dentro de las organizaciones; aunque sin perder el interés por la productividad. Aunque invariablemente, la importancia que se le da a cada uno de los factores que inciden en las organizaciones es variable e histórica, pues desde que a mitad de siglo Friedman (1950, en Rodríguez, op. cit.) se preguntó con cierta preocupación ¿Hacia dónde va el trabajo humano?; la actividad laboral, los centros de trabajo, los propios puestos de trabajo han sufrido continuos y profundos cambios en los países industrializados, cambios que, sin duda, han afectado a los estilos de vida, al bienestar y a la salud de las personas, que han tenido que hacer grandes y continuados esfuerzos para adaptarse a los nuevos ambientes y formas de trabajo requeridos por las organizaciones.

Por consiguiente, la forma de concebir el trabajo es otro aspecto que influye en las actitudes y conductas de las personas, las cuales pertenecen a la organización. Pues dicho término se ha definido desde distintas perspectivas, por ejemplo Marx (1970, en Zaragoza, op. cit.) menciona que el trabajo realizado bajo las condiciones del sistema capitalista, en el que sólo interesa la máxima

productividad sin incrementar a la par las condiciones de vida del trabajador representa la más tremenda forma de enajenación, la manera en que el hombre es explotado por el hombre mismo, ya que al no ser el trabajador propietario de los medios de producción y de los bienes producidos, éste se enajena a través de la actividad que le es más propia y natural: el trabajo.

Barba (1998) menciona que el trabajo no es sólo una actividad humana que permite al individuo obtener recursos económicos o en especie al ofrecer su fuerza de trabajo o contratarse, es también una actividad que le sirve en lo personal para desarrollar su creatividad, significarse en él y en general para llevar al progreso a las sociedades y a la tecnología.

Marshall (en Jahoda, 1987, pp.26) lo define “como un esfuerzo de la mente y del cuerpo, realizado parcial o totalmente, con el propósito de obtener algún beneficio diferente de la satisfacción que se deriva directamente de realizar alguna tarea”. Considera que el trabajo es un instrumento para satisfacer las necesidades personales que no provienen directamente de la actividad del trabajo en si mismo, enfatizando el aspecto instrumental del mismo.

Desde una perspectiva psicológica es considerado bajo tres rubros:

- Trabajo como actividad (aspectos conductuales del trabajo del hecho de trabajar).
- Trabajo como situación o contexto (aspecto físico-ambiental)
- Trabajo como significado (aspectos subjetivos del trabajo).

Ramírez (1988, en Rivera, 1998) se refiere al trabajo en el campo de lo individual, puesto que es una actividad que genera:

- Seguridad, independencia psicológica, sensación de poder personal, capacidad de bastarse a si mismo.

- Experiencia creciente de la vida y de la profesión u oficio
- Oportunidad de expresarse como persona individual y única, por ejemplo, el profesor se expresa en sus clases, el arquitecto en sus diseños, el médico en sus tratamientos, etc., y con la expansión de la propia personalidad.
- Satisfacción de ser útil, de estar en condiciones de dar un servicio valioso, solicitado y apreciado.
- Refuerzo del sentido de la dignidad personal “soy un elemento positivo de mi comunidad; merezco lo que me como”, para las personas de la clase humilde el trabajo es el último y seguro reducto de la confianza en su propia fuerza y en su propio valor.
- Fuente de relaciones desafiantes e interesantes, el trabajo nos pone en contacto con las persona y con situaciones que nos estimulan y enriquecen.
- Integración en una comunidad humana diferente de la familia establecida sobre otros principios psicosociales y destinada a abrirnos horizontes más amplios.
- Ayuda para descubrirnos a nosotros mismos: manifestación de nuestra capacidad, nuestra imagen psíquica y social e indica nuestros valores entre nosotros mismos y ante los demás.
- Ubicación ante la sociedad, nos remite con nuestro entorno como miembros de una tarea o serie de trabajo (maestro, carpintero, etc.)
- Satisfacción de la necesidad de estructurar nuestro tiempo, ya que si no empleamos nuestro tiempo en ningún trabajo los meses y los días serían semivacíos, tristes o estériles.

De acuerdo con Barriguete (1982) estos aspectos generan las relaciones industriales, que se manifiestan por el establecimiento de relaciones de trabajo inspiradas en la justicia social y la dignificación del trabajo y del trabajador. Buscando objetivos como:

- La completa realización de las personas en su trabajo conforme a su naturaleza, para que logren la máxima eficiencia por sí mismas y el desarrollo óptimo de sus habilidades intrínsecas.
- Obtener una adecuada coordinación del individuo con su grupo y con su empresa a través de la máxima eficiencia y deseo de cooperación.
- Tender hacia el logro de la completa felicidad de cada individuo, la libertad, la justicia y la paz social.

Estos objetivos abarcan tanto el sentido humano, como el técnico, que permite alcanzar la eficiencia, las relaciones industriales intentan mantener una concepción justa de las personas en el trabajo, además ven a la organización como una unidad económico-productiva, originada fundamentalmente, por la unión del capital y la mano de obra.

Además, de que no podemos negar, que el trabajo también es considerado como un aspecto importante de la vida en nuestra cultura, el trabajo satisfactorio contribuye a una sensación de bienestar general en el hombre y un sentimiento de valía personal, además de una diversa gama de satisfacciones (Siegel y Lane, 1983).

Puesto que uno de los factores que interviene en la forma de significar el trabajo por parte del empleado, es la tecnología de la planta, que incluye el arreglo de ésta, su flujo de trabajo, su ambiente, etc. Referente a este aspecto, Sayles (1985, en Dunnette y Kirchner, 1987) menciona que “la tecnología de la fábrica moderna tiende a modelar el tipo de las unidades de trabajo que se desarrollan en la empresa, misma que se dividen en: unidades que desafían las acciones de la empresa y unidades que aceptan sus condiciones de trabajo”:

- Unidades estratégicas, sus miembros usan tácticas de presión cuando la ocasión lo exige, sus trabajos consisten en operaciones individuales e interesantes.

- Unidades conservadoras, eran las más estables de todas, personas que trabajan en actividades de alto nivel de destreza, conservadores en actividades de alto nivel de destreza, conservadores en actividades de protesta, debido a que se apoyaban en su poder.
- Unidades indolentes, están compuestas de trabajadores que necesitan relativamente poca destreza y que tienen sueldo bajo, provocan pocos problemas y no ejercen presión sobre la gerencia.
- Unidades erráticas, no parece haber ninguna relación entre la gravedad objetiva de sus problemas y la intensidad de sus protestas, tienen más probabilidades de incurrir en situaciones atolondradas.

Conforme a esta clasificación, se puede observar que de acuerdo a la situación que es percibida en el desempeño de tareas laborales así como demás factores, se define al trabajador. Por ende, no podemos decir que los individuos con puestos operativos, medios o gerenciales tienen el mismo significado respecto al trabajo; puesto que dicha significación se da de manera individual y no puede ser generalizable; ya que la definición que el individuo tenga con respecto al término trabajo, va a depender del tipo de trabajo que realice, pues con ello va vinculado el tipo de conocimientos y habilidades que necesite para llevarlo a cabo; si es sindicalizado o de confianza; el lugar que ocupa dentro de la organización, el tipo de relaciones que tenga con su grupo de trabajo; etc.

Por tanto y haciendo una recapitulación podemos decir que el trabajo por tanto es una condición natural y esencial en los hombres, es un proceso de producción de los objetos para cubrir las necesidades de la sociedad. Por ende, considero necesario que la conceptualización del trabajo, se debe abordar desde la noción de que es un elemento fundamental en el proceso histórico de las sociedades, como un determinante en las relaciones sociales y en las construcciones psicológicas y sociales del hombre. Ya que ha sido una actividad que ha acompañado a los hombres desde el inicio de su historia, puesto que las sociedades producen de manera diferente, esto bajo la pauta que a lo largo de la

historia las relaciones de producción y los procesos de desarrollo de la técnica y la explotación de los medios de producción han sufrido una serie de transformaciones que dan cuenta de los diferentes modos de producción que se encuentran en la historia; entonces el trabajo es un proceso determinante en el desarrollo social. Y por consiguiente va hacer percibido y definido de acuerdo al papel que le toca jugar al individuo en la organización empresarial, puede ser desde un factor motivacional en sí mismo, como una realización plena como persona y profesional; o una pesada carga que se tiene que cumplir por las necesidades básicas que se tienen que cubrir, sin tener la relación de que es un desgaste total, que limita y frustra al ser humano por no cubrir necesidades secundarias como las sociales o las de satisfacción personal.

Condicionamente como mencionan Fernández; Correia y De la Torre (1997) el trabajo como castigo, como derecho, como obligación, como recurso o como identidad son algunas de las formas de concebirlo que se han desarrollado a lo largo de la historia y que hoy coexisten en la mayoría de las sociedades e influyen en mayor o menor grado en las experiencias laborales de los individuos.

Así, una de las experiencias laborales que ha cobrado demasiada importancia dentro de las organizaciones, es que a través de un desgaste físico y psicológico se dispone de cierta cantidad de bienes para satisfacer las necesidades individuales. Donde dicho desgaste físico y psicológico se da a consecuencia de diferentes factores que se encuentran en el ambiente de trabajo y que no pueden ser ajenos al trabajador, por lo cual en el siguiente capítulo serán revisadas algunas de las consecuencias a las cuales puede estar expuesto el trabajador dentro de cualquier organización.

1.3 Consecuencias del trabajo

Una de las características de las organizaciones que indicamos en el punto anterior es que están compuestas por personas. Pero la relación entre personas y organización no siempre es una relación satisfactoria y de armonía, sino que muchas veces, es una relación tensa y conflictiva debido a la existencia de intereses contrapuestos, pues la organización pretende alcanzar unos objetivos que suelen ser incompatibles con las metas individuales. No obstante, personas y organización se necesitan mutuamente para la consecución de sus respectivos objetivos. Por una parte, las personas consideran la organización como un medio para alcanzar sus metas, en tanto que la organización precisa reunir un grupo de personas que le ayude a lograr los fines que se ha marcado. De ahí, que el estudio del individuo y su personalidad sea de suma trascendencia para tener una mayor comprensión acerca de todos los fenómenos que se producen en el seno de las organizaciones.

Desafortunadamente, las condiciones de trabajo son, tal vez, los hechos diarios más desconocidos. Pues como menciona Laurell (1986) al respecto que a “Escondidas tras de los muros de los centros de trabajo no están a la vista de la sociedad. Cada quien conoce y sufre, sus condiciones de trabajo, pero ignora la de los demás. Así son situaciones vividas por todos, pero como cotidianidad de masas escapan al observador. Transcurren en lugares cerrados, donde permanecen siempre como “secreto Industrial”.

Queda claro, hasta este momento que el trabajo, es una actividad central de la vida ya que es un factor fundamental en el desarrollo de las personas, es el modo en que cada persona en particular produce o se procura materiales, alimento, vestido, vivienda, que son necesarios para que puedan vivir y desarrollarse.

Sin embargo, el trabajo también ha generado problemas, por lo que es importante preguntarse ¿bajo que circunstancias los individuos realizan sus

actividades laborales dentro de las organizaciones?, ¿qué consecuencias puede traer para el individuo, si estas condiciones no son las adecuadas para llevar a cabo su trabajo?, y ¿qué pasa si las necesidades humanas dentro del trabajo no pueden ser satisfechas o no permiten el desarrollo íntegro de las personas?

Autores como Acosta y Castillo (1987) precisan que muchas condiciones y procesos de trabajo crean problemas a nivel familiar y social que impiden la comunicación de los trabajadores, los cuales muchas de las ocasiones buscan refugio en el alcohol, en las drogas y se encierran en sí mismos.

Puesto que es sabido, que desde el taylorismo, los agentes psicosociales han ido cobrando importancia. La modernización industrial ha reorganizado el proceso de trabajo a merced a nuevas formas de incrementar el plusvalor. La globalización industrial reorganiza los procesos de producción de cada país y va modificando los perfiles epidemiológicos de la salud ocupacional de los mismos; desgraciadamente, en la mayoría de los casos las estadísticas existentes son pobres registros de los riesgos de trabajo desde una visión “oficial” de los mismos quedan fuera, entre otras cosas, los daños a la salud mental o las psicopatologías ocupacionales ocurridas (Pando y cols, 2003).

Pues hasta este momento dentro de la Ley Federal del Trabajo sólo considera como accidente de trabajo a algunas enfermedades físicas que se encuentran ampliamente estudiadas, reconocidas y clasificadas. Sin embargo, aún en día no son reconocidas las alteraciones psicológicas.

Probablemente se deba a que en años anteriores la principal demanda hacia las organizaciones era aumentar el nivel de ingresos de las personas que se encontraban empleadas dentro de éstas, pero con el paso del tiempo las demandas se han ido acrecentando hacia las condiciones bajo las que personas se ganan la vida, para así mejorar la calidad de vida en el trabajo, resaltando no sólo las condiciones físicas sino también las psicológicas.

Ya que generalmente dentro de una empresa podemos encontrar en todos los niveles de la jerarquía laboral que existen, por un lado, las personas a quienes realmente les satisfacen, tanto las actividades que desarrollan en sus empleos, como las condiciones de los mismos –aunque esto ocurra con más frecuencia en los niveles altos que en los bajos- y, por otro lado, personas que se sienten profundamente frustradas en uno o en ambos aspectos.

Sin embargo en los diversos estudios que se han realizado demuestran que la satisfacción e insatisfacción globales en el trabajo son el resultado de contraponer todas las características positivas y negativas del puesto de trabajo, y no de utilizar como patrón de medida único el nivel de ingresos que aquél proporciona. De hecho, se da por supuesto que los ingresos son el motivo más evidente por el que se desempeña un puesto que casi nunca es mencionado en las explicaciones sobre el nivel de satisfacción global.

Algunas personas utilizan el argumento de que las condiciones actuales han tenido una influencia tan negativa sobre las personas empleadas, que éstas se han adaptado de forma pasiva y han perdido la capacidad de imaginar una situación en la que se pueda obtener una verdadera satisfacción de un trabajo realizado en condiciones humanas; puesto que se ha demostrado que algunas condiciones de empleo tienen consecuencias psicológicamente perjudiciales, a pesar de que aquellos a quienes afectan tales condiciones no sean directamente conscientes de ello.

Jahoda (op. cit.) menciona que las tres causas principales de la frustración son: la estructura general de las sociedades industrializadas, la estructura organizativa de las empresas y la naturaleza de las tareas a las que se dedican los empleados.

Dentro de la información de la que se dispone hasta el momento acerca de la calidad de las experiencias en los puestos de trabajo en los niveles inferiores de

las jerarquías industriales o burocráticas donde las formas tradicionales de la organización se viven como algo opresivo. En los puestos de trabajo de esos niveles, el tiempo está a menudo demasiado rígidamente estructurado en períodos muy cortos en los que realizan actividades muy repetitivas; no queda ningún campo de acción para la iniciativa o la autodeterminación; con frecuencia no está claro cuál es el objetivo de las actividades o la forma en que aquéllas se desarrollan; son muchas normas en las que se hace hincapié en el bajo status de los empleados, lo que se intensifica aún más debido a una intrínseca desconfianza en la capacidad de los empleados para pensar por sí mismos.

Al respecto Joan Woodward en 1965 (en Jahoda, 1987) realizó un estudio en algo más de cien compañías, distinguiendo tres sistemas de producción: la producción en serie, la producción por partidas, y la producción por flujo continuo; donde demostró que las experiencias de las personas empleadas en estos tres tipos de condiciones difieren significativamente, en especial en el aspecto de las relaciones laborales. Esta autora descubrió que las relaciones laborales que se daban bajo el sistema de producción por flujo continuo en el que el ritmo de trabajo dependía del funcionamiento de un sofisticado proceso, eran considerablemente más satisfactorias que las que se daban bajo el sistema de producción en serie, donde el mismo ritmo lo imponían las personas, los capataces y los supervisores, quienes marcaban la velocidad a la que debían realizarse el trabajo en cadena. En la producción por proceso continuo, se ejecutaban las capacidades perceptivas y valorativas, mientras que en la producción en serie sólo se requieren habilidades manuales; en la primera el trabajador controla la situación, mientras que en la segunda es él quien es controlado, es la diferencia que hay entre estar empleado como una persona o como un simple instrumento de trabajo. Esta segunda forma de empleo es la que causa un mayor grado de frustración.

Cualquiera que sea el contexto organizativo inmediato en el que se desempeña un puesto de trabajo, las propias tareas que este puesto impone a la persona, por fuerza, han de influir sobre el significado psicológico del mismo.

Cabe aclarar que una dificultad con la que con más frecuencia se han encontrado es que aquellos que ocupan los niveles más bajos y no cualificados, que según el criterio de los investigadores y de los observadores son los que más necesitan mejorar sus experiencia en el trabajo; son los que menos desean esa mejora y los que se muestran menos dispuestos a aprovechar las oportunidades que se les ofrecen.

Puesto que a comienzos de este siglo, existen datos esporádicos que demuestran que la progresiva división de trabajo, unida al progresivo aumento de los niveles educativos, ha hecho que muchas personas se concienciaran cada vez más de que estaban trabajando por debajo de sus capacidades y que, en consecuencia, se sintieran frustradas y dolidas, aún en el caso de que la paga económica del trabajo fuera desigual.

Sin embargo, podemos decir que no cabe duda que la estructura del trabajo en el mundo moderno se ha desarrollado a lo largo de, por lo menos, dos siglos. Donde el poder de las organizaciones de los trabajadores y los cambios tecnológicos han producido transformaciones significativas en esta estructura, dos aspectos de la misma han permanecido casi invariables: el primero es que, es ella la que proporciona los medios a través de los cuales la inmensa mayoría de las personas se gana la vida; y el segundo, consecuencia no planeada de la propia organización, es que impone a los que participan en ella unas categorías de experiencia particulares, que son imponer una estructura temporal al día; ensanchar el campo de las relaciones sociales más allá de las relaciones familiares, que a menudo llevan una gran carga emocional y del vecindario más inmediato; Demostrar, gracias a la división del trabajo, que los propósitos y las realizaciones de una colectividad trascienden a los objetivos individuales;

conceder un status social y clarificar la identidad personal y establecer la obligación de realizar una actividad regular.

Ante esto es necesario precisar, que la situación en las que se trabaja debe ser tal que permita a los individuos ejercer un cierto grado de control sobre la forma y el ritmo de trabajo, comprender el por qué las normas y las regulaciones, y dejar oír su voz y también haga posible que se trate a los empleados, cualesquiera que sean las tareas a las que se dedican, como seres humanos, no como instrumentos de trabajo.

Desafortunadamente esto no se ha podido llevar a cabo, puesto que cuando se realizan intentos por visualizar a los trabajadores como individuos integrales, no tanto en pro de una mayor eficacia, sino en beneficio de los trabajadores, el rendimiento no tiene por qué disminuir, pero tampoco aumentar de forma automática; motivo por el cual la mayoría de intentos sobre la modificación en los contextos laborales han fracasado puesto que llevan la expectativa de ver resultados a corto plazo, cuando estos deben de esperarse de forma paulatina.

Por lo tanto, se debe concebir que la aplicación de estrategias o cambios organizacionales va acompañada de dificultades, de cuando en cuando surgen contratiempos, y antes de que lleguen a ser eficaces, es necesario que reciban, durante un largo período, el apoyo de la organización y el esfuerzo personal de los individuos; y no sólo eso, sino que también los efectos conseguidos en un momento determinado quedarán inevitablemente modificados bajo la influencia de los cambios tecnológicos, económicos, sociales y políticos.

Ante las diversas estrategias o cambios organizacionales que se han llevado a cabo podemos mencionar que han tenido un lento pero positivo beneficio hacia los trabajadores puesto que las incidencias de riesgo de trabajo también han cambiado, puesto que hace 10 años 11 de cada 100 trabajadores sufrían un riesgo de trabajo en un año en toda la República en 1999 la cifra fue de 3.6 de

cada 100. La reducción obedece a los siguientes motivos: las empresas han tomado esto más en serio, capacita a sus personas, protegen más la maquinaria, mejoran sus instalaciones, se establecen comisiones mixtas de seguridad e higiene y hay un mayor nivel de conciencia tanto de compañías, cámaras, trabajadores y sindicatos que buscan evitar las lesiones del personal (Barreda, 2000).

Aunque no cabe duda, que el proceso es lento y la percepción que tiene el trabajador respecto a los factores de riesgo dentro de su trabajo aún sigue existiendo, y una muestra de ello, son los datos mencionados por Rodríguez, Roque y Morelio (2002) donde se refieren que aproximadamente el 30% y 50% de los trabajadores reportan estar expuestos a altos riesgos físicos, químicos, biológicos, inexplicables sobrecargas de trabajo pesado, además de factores ergonómicos que son una amenaza para su salud y su capacidad de trabajo.

Además resaltan que del 20% al 50% de los trabajadores pueden estar expuestos a peligros de trabajo en los países industrializados. Este porcentaje puede ser mucho más alto en los países en desarrollo y los recién industrializados, riesgos mecánicos y físicos como también agentes químicos son los principales problemas en la manufactura industrial.

Ante este panorama, la Ley Federal del Trabajo (LFT) menciona que los riesgos de trabajo, son todos aquellos accidentes y enfermedades a que están expuestos los trabajadores en ejercicio o con motivo de su trabajo.

Por consiguiente la LFT se refiere a accidente de trabajo a toda lesión orgánica o perturbación funcional, inmediata o posterior, o la muerte, producida repentinamente en ejercicio o con motivo del trabajo, cualesquiera que sean el lugar y el tiempo en que se preste.

Dichos accidentes de trabajo son dividido en: accidentes de trabajo (suceden con motivo del desarrollo del trabajo durante la jornada laboral); enfermedades de trabajo (derivadas de la acción repetida de un agente durante el tiempo, lo que ocasiona una alteración funcional. Como por ejemplo está la exposición a polvos, ruidos o substancias que con los años producen alteraciones en la salud); y accidentes de trayecto (lesiones que afectan o deterioran la salud del trabajador, ocurridas en el tránsito de la puerta de su casa a la empresa donde labora y viceversa).

En cuanto a los accidentes de trabajo, se originan por tres motivos: riesgo físico (existe una condición insegura); acto inseguro (existiendo los dispositivos de seguridad, el trabajador no los observa y no cumple las normas); y la suma de los dos anteriores.

Los efectos derivados de los riesgos de trabajo son tres: incapacidades temporales, incapacidades permanentes (parciales o totales); y la defunción (Barreda op. cit. y Trueba y Trueba, 1998).

Como alcanzamos a ver dentro de la Ley Federal de Trabajo no se incluyen los accidentes o enfermedades emocionales y psicológicas, que tras el enorme desarrollo han incrementado de manera considerable y uno de estos fenómenos que ha surgido recientemente es el stress laboral, el cual es uno de los problemas de salud más grave en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y a los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el stress. En los EUA, por ejemplo, su costo para la industria se calcula aproximadamente en 200000 millones de dólares anuales, debido al ausentismo, la merma en la productividad, las reclamaciones de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos en servicios médicos. En el Reino Unido se calcula que el costo del stress asciende cada año hasta el 10% del PNB. Como consecuencia de las

enfermedades, la rotación del personal y la muerte prematura (Rodríguez, Roque y Morelio, op. cit.).

Asimismo, la Comisión Europea, a través de la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo, en 1999 realizaron un estudio sobre el stress laboral en el que concluye que el 28% de los trabajadores europeos padecen stress y el 20% burnout (se sienten “quemados” en su trabajo), siendo los sectores más afectados los trabajos manuales especializados, el transporte, la restauración y la metalurgia (Cano, 2002).

Como podemos ver, el stress es un fenómeno que se ha acrecentado en los últimos años, puesto que una gran diversidad de estudios manifiestan una correlación de las situaciones estresantes, con cambios fisiológicos en el individuo; así la más significativa de las afecciones derivadas de la relación potencial stress-padecimiento físico es el de las coronarias ya que durante 1999 murieron por enfermedades del corazón 69 mil 278 personas; y por insuficiente aporte sanguíneo del corazón -altamente relacionada con el stress entre otros factores de riesgo- fallecieron 44 mil 70 personas más. Por lo cual, es muy probable que estas personas hayan padecido, entre otras cosas, stress u obesidad, sedentarismo o tabaquismo (Reynoso, 2002).

Así, dos años más tarde la INEGI reportó que el 11.27% de defunciones fue por diabetes mellitus; el 15.91 por enfermedades del aparato circulatorio; el 6.63 por enfermedades del aparato respiratorio; el 8.00% por accidentes y efectos adversos y finalmente el .86% fueron suicidios y lesiones autoinfligidas.

Además, dentro de las defunciones generales registradas por ámbito geográfico de residencia habitual del fallecido según áreas urbana y rural, en el 2000 en el área urbana fallecieron 43, 889 de un total de 52,564 y para el 2001 también en el área urbana fallecieron 45,023 de un total de 53,315. Con esto podemos visualizar que el incremento de defunciones seguirá incrementando año

con año y por lo tanto podemos pensar que dentro de las causas de las defunciones se encontrará el stress manifestado en sus diferentes consecuencias, como será revisado en el siguiente capítulo (INEGI, 2001).

Recopilando podemos mencionar que el cometido central del empleo, expresado en forma general, es el de proporcionar bienes y servicios para llegar a obtener beneficios a partir de las inversiones realizadas; siempre y cuando el objetivo de obtener beneficios deberá intentar alcanzarse sin perjuicio físico o psicológico de los empleados. Puesto que, no podemos olvidar que dentro de las empresas donde el individuo desarrolla su trabajo ya sea a nivel físico o intelectual, podemos observar que no están separadas ni alejadas de la realidad social ya que éstas son en gran medida dependientes, puesto que las empresas, viven en un entorno caracterizado por constantes, acelerados y complejos cambios de orden económico, tecnológico, político, social y cultural, los mismos que toman obsoletas las respuestas del pasado frente a los problemas actuales vinculados a la gestión del personal.

Por lo cual, sabemos que el recurso humano a tomado gran relevancia dentro de las organizaciones, pero aún hay varios factores a tomar en cuenta, y uno de ellos son los factores emocionales que no están alejados del trabajador al momento de realizar su actividad laboral, además, que dentro de la Ley Federal del Trabajo se tomen en cuenta la enfermedades psicológicas, puesto que hasta en este momento sólo esta considerada la neurosis. Pese a que el stress laboral constituye precisamente una importante causa en la producción de riesgos y producción de accidentes laborales, a tal patología no se refiere la legislación laboral de forma expresa.

Por consiguiente, sabemos que cuando el stress es sufrido por el trabajador, ello suele atribuirse a consecuencias y ocasiones diferentes del ámbito laboral. Motivo por el cual considero que en la presente época, la cual esta marcada por el cambio acelerado de los estilos de vida del hombre moderno y su influencia en el

ajuste humano y su conducta lo que a producido un dramático incremento en el número de eventos y situaciones conflictivas para ser manejados en el diario vivir, dan lugar a diversas consecuencias negativas para la salud integral entre las que se encuentra el stress laboral, el cual será revisado con más detenimiento en el capítulo siguiente.

CAPITULO 2

EL STRESS LABORAL

El interés por el factor humano dentro de las organizaciones ha trascendido con el paso del tiempo, pues podemos afirmar que el recurso humano es de suma importancia dentro de toda organización; así que poner énfasis en los procesos individuales que ocurren en el trabajador a tenido gran relevancia. Sin embargo, uno de los fenómenos que ha despertado el interés en los últimos años ha sido el stress laboral ya que se a incrementado a la par de las demandas productivas de las organizaciones. Por lo tanto, es necesario el abordaje de dicho tema, introduciéndonos al entendimiento del stress laboral desde sus antecedentes, como son sus definiciones y explicaciones que han llevado a la creación de diferentes modelos, los cuales han tratado de explicar su proceso, sus causas así como las consecuencias del mismo, no sólo a nivel individual, sino de igual manera a nivel organizacional.

2.1 Antecedentes del stress

Los antecedentes del stress nos remiten entre los siglo XII y XIV, donde Lammoglia (1995), menciona que la palabra, Stress, se deriva del latín *stringere*, que significa “provocar tensión”, la cual durante varios años se emplearon en textos de inglés numerosas variantes del mismo término, como *stress*, *stresse*, *strest*, e incluso *straisse*.

Sin embargo, Fontana (1995) y Fernández – Abascal (1999) mencionan que el término stress proviene del término antiguo *destresse*, que significaba ser colocado bajo estrechez u opresión (francés antiguo: *estresse*). Por consiguiente, su forma inglesa original era *distress*, y a través de los siglos a veces perdía el “di” por mala pronunciación, por lo que en la actualidad, en inglés, existen dos palabras, *stress* y *distress*, que tienen significados bastante diferentes, el primero ambiguo, en tanto que el segundo siempre indica algo desagradable.

Dentro de la traducción al español del término stress significa: sobretensión, sobrecarga y/o sobre- esfuerzo. Motivo por el cual se ha limitado el verdadero significado dando una idea distinta de lo que quiere definir.

A partir del siglo XVII se utilizaba este término cuando se intentaba hablar de diferentes sufrimientos, privaciones, pruebas, problemas y todo esto derivado de la vida cotidiana. Pero finalmente, para el siglo XVIII la manera superficial de ver al stress quedo atrás y se dio paso a estudiar esta palabra de manera más profunda, es decir, desde las causas que lo provocaban. Es así como comenzaron a registrarse numerosas investigaciones tratando de llegar a un entendimiento de las causas que lo provocaban y que acciones estaban involucradas para poder llegar a dar una definición lo más completa posible (Stora, 1991, en Peñaloza, 2003).

Aún cuando el término y sus derivados han existido durante siglos, es difícil establecer los orígenes del concepto stress hasta mediados del siglo XIX, donde en esta época el fisiólogo francés Claude Bernard, sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial que éste, con el fin de mantener el propio ajuste frente a los cambios, alcanzara la estabilidad de su medio interno. Éste parece ser uno de los primeros reconocimientos – si no el primero – de las consecuencias potenciales de disfunción, provocadas por el rompimiento del equilibrio en el organismo, o sea, de someterlo al stress.

Posteriormente en la década de los años veinte, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon, acuñó el término homeostasis para denotar el “mantenimiento” del medio interno. En uno de sus estudios adoptó el término stress y se refirió a los niveles críticos de stress”, los cuales definió como “aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos”. Incluso empezó a usar el término stress en relación con la organización social e industrial (Lammoglia, op. cit.; y Ivancevich y Matteson, 1989).

El inicio del empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon, sino en el doctor Hans Selye, endocrinólogo de la universidad de Montreal, quien en 1936 lo definió diciendo “el stress es la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda” o como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo mental o somático, a este conjunto de reacciones las llamo Síndrome General de Adaptación (Zapata, 2001, pp.51).

Selye cuando formuló su definición se basó en tres indicadores “objetivos” (así los llamo él) inmateriales que son reconocidos cuando el stress se presenta, como son los cambios químicos y somáticos que aparecen después de cualquier demanda, mismos que están presentes ante las más variadas necesidades de adaptación. Éstos son:

1. Movilización del eje adenohipófisis/glándula suprarrenal.
2. Involución del sistema timo/linfático.
3. Aparición de úlcera péptica.

Él mencionaba que si estos tres indicadores están presentes obligatoriamente es stress, y éste se presenta como una forma de adaptación biológica ante las demandas hechas desde el interior como del exterior del organismo con la participación del sistema neuroendocrino como Síndrome General de Adaptación (SGA), o también llamado Síndrome de Stress Biológico (Ramírez, 2003).

Desde el planteamiento que hace Selye para el SGA es el de una respuesta formada por tres fases, a saber:

- Fase 1. Respuesta primaria o estado de alarma: el organismo reacciona ante un peligro o amenaza y se prepara para la acción inmediata, cuando a percibido un factor estresor, durante esta fase el sistema nervioso autónomo estimula a la médula de las glándulas suprarrenales para que éstas liberen adrenalina, la cual desencadena una serie de cambios

fisiológicos que preparan al individuo para pelear o para huir. Dicha reacción transitoria es necesaria y no resulta perjudicial, siempre y cuando el organismo tenga tiempo suficiente para recuperarse.

- Fase 2. Respuesta secundaria o reacción de resistencia: si la fase anterior se prolonga, el cuerpo comienza a almacenar energía para mantener el estado de alerta el tiempo que sea necesario. El organismo está preparado para combatir la fase 1 y 2 esporádicamente pero se resentirá cuando ambas fases se presenten con frecuencia o de forma crónica.
- Fase 3. Agotamiento: tras una exposición larga y continuada a factores estresantes, puede eventualmente acabar con la energía adaptativa disponible, y el sistema que se enfrenta al estresor se agota; motivo por el cual la persona empieza a notar una gran sensación de cansancio físico y mental.

Derivado del gran trabajo realizado por Seyle surgieron diversos planteamientos, en un principio los investigadores del stress fueron médicos que centraron su atención en los estímulos físicos y las consecuencias a nivel fisiológico. Pero sin embargo, el creciente interés por el estudio del stress desde el punto de vista Psicológico se ha acrecentado en las últimas décadas, motivo por el cual en la actualidad existen diversas definiciones sobre dicho termino; que en la actualidad no se ha llegado a una definición universal. Del mismo modo en el cual se ha tratado de definir el stress, se han tratado de llegar a una generalización de los estresores que provocan que se de el proceso de stress.

2.2. Definiciones del stress

Generalmente cuando se inicia la explicación de algún tema en particular, la delimitación así como la definición del mismo lleva un proceso complejo, pues las perspectivas desde donde los autores abordan dicha explicación difiere, por lo que trae como consecuencia una gama de definiciones que enriquecen el trabajo a nivel psicológico.

Así, hablando de la definición sobre todo en el concepto del stress, Kaminoff y Prosshansky (1982, en Valadez y Landa, 1998) mencionan que algunos de los aspectos a considerar en la definición del concepto son: a) que el stress humano sólo puede ser referido con base en condiciones ambientales objetivas o productos conductuales medibles; b) que puede ocurrir con “conciencia” de incomodidad o sin ella; c) que el individuo puede o no estar consciente de las condiciones ambientales provocadoras de stress o de las consecuencias personales a largo plazo; d) que algunas veces puede ser descrito en términos precisos físicos y fenomenológicos, pero algunas otras no; e) que algunas veces es evidente en la conducta de los sujetos, y otras veces no hay una manifestación abierta o evidencia directa; f) que pueden variar los factores conductuales, fisiológicos y psicológicos involucrados en el stress por los aspectos mencionados en los incisos anteriores.

Ante estos aspectos mencionamos podemos decir que ante el recorrido realizado sobre las diferentes definiciones sobre el stress nos encontramos con ese clima donde diferentes autores tratan de definir el término stress, en las cuales hay diversas directrices de importancia que hacen que enriquezcan el presente trabajo.

Por ejemplo, para los sociólogos Marz Weber y Durheim (1983, en Ramírez, 2003) consideran al stress como la ausencia o pérdida de normas adecuadas que guíen sus esfuerzos por alcanzar las metas determinadas socialmente, actualmente la sociología utiliza el término para describir formas de distorsión y desorganización.

McGrath (1970, en García, 1993) indica que el stress es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en la que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias (percibidas). Esta definición hace referencia a un proceso

homeostático¹ que es resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo, siendo modulado por la percepción que el individuo tiene de sí mismo.

Kals (1978, en García, ídem.) señala que es una conducta que aparece cuando las demandas del entorno superan a las capacidades para afrontarla.

Por su parte Robbins, (1988, en Barrón, 2004) alude que podemos definir el stress como: una condición dinámica donde el individuo se enfrenta a una oportunidad, una limitación o una demanda relacionada con sus deseos y cuyo resultado percibe como algo incierto e importante a la vez.

Fontana (op. cit.) menciona que el stress es natural e incluso deseable y es algo que padecemos. El significado de esto es que la palabra y las experiencias que presenta no pueden verse ni como buenas ni como malas en sí mismas. Antes de juzgarlas, se debe tener en cuenta el contexto en el que ocurren.

Para Benavides (1993, en Peñaloza, op. cit.), el stress es una sobrecarga física, emocional y mental, como respuesta global de los organismos al cansancio y fatiga o a hábitos emocionales negativos.

Valadez y Landa (op. cit.) consideran que el stress puede concebirse como un estado del individuo resultante del modo en que reacciona al desafío de nuevas circunstancias (evento no esperado desafiante), o que surge en circunstancias muy demandantes que requieren muchos “recursos” del individuo, que incluso se pueden llegar a convertir en situaciones crónicas.

Arid y Zarco (1999) mencionan que se produce una experiencia de stress cuando un sujeto “desea” responder a las demandas planteadas por el ambiente,

* El proceso homeostático se refiere al equilibrio interno y externo que conserva el individuo, ante las demandas del medio.

pero percibe que no dispone de los recursos necesarios para hacerles frente o bien cuando la discrepancia entre las características que percibe del entorno y lo que desea excede su capacidad para resolver tal desajuste.

Buceta y Bueno (2001) indican que el stress es una respuesta general del organismo ante demandas internas o externas que en principio resultan amenazantes, consistiendo, básicamente, en una movilización de recursos fisiológicos para poder afrontar tales demandas.

Barrón (op. cit.) comenta que el stress es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor medida de trastornos psicofisiológicos, que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con su ambiente e imponen al sujeto demandas objetivas o que subjetivamente resultan amenazantes para el mismo y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control.

Sobre las diferentes exposiciones o aproximaciones referente al stress comparto la idea de Ivancevich y Matteson (1989) donde marcan que las diferentes definiciones de dicho término han sido tratadas de definir en base a tres categorías que se describirán brevemente.

1. **Definiciones basadas en los estímulos:** una de las definiciones dentro de este grupo podría ser: stress es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión, o en sentido físico, de deformación, como puede verse en la figura 1.

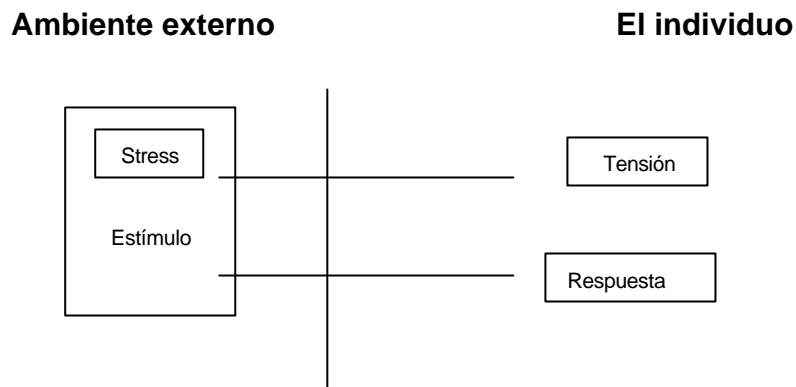


Figura. 1. Definiciones basadas en los estímulos

Dicha definición obedece a que las características situacionales, por sí solas, pueden resultar inadecuadas para predecir la respuesta del individuo; puesto que considera el stress como cierta característica, determinado evento o situación en el ambiente, que de algún modo tiene consecuencias potencialmente perturbadoras.

2. Definiciones basadas en la respuesta: el stress es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental, en el cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación. Ambos potencialmente dañinos. Este enfoque se centra en la respuesta del individuo a los estresores potenciales del ambiente. Por lo cual esta definición hace referencia a que existe una respuesta interna, que puede manifestarse en una variedad de formas visibles como se presenta en la figura 2.

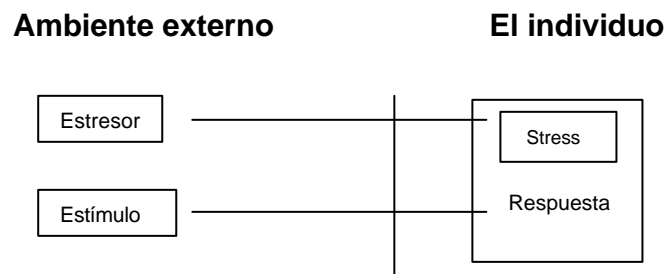


Figura. 2 Definiciones basadas en la respuesta

3. **Definiciones basadas en el concepto estímulo – respuesta:** dentro de estas definiciones se hace referencia a que el stress es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo, como se presenta de manera esquemática en la figura 3.

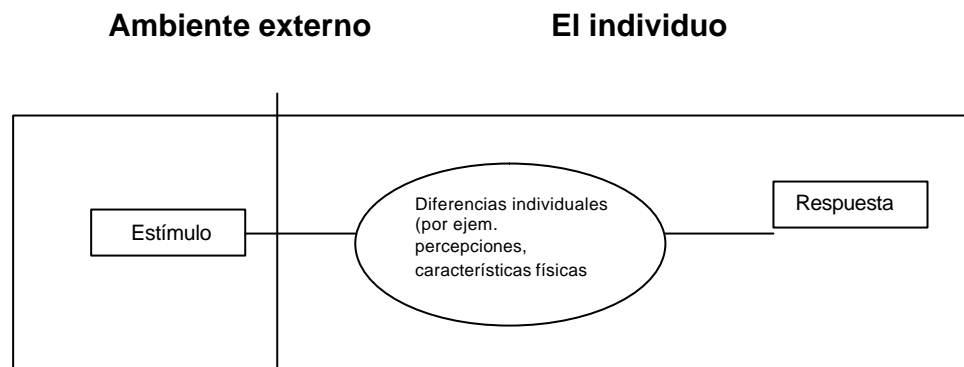


Figura. 3 Definiciones basadas en el concepto estímulo – respuesta.

Esta manera de definir el stress hace hincapié en la naturaleza particular de la relación entre la persona y su medio. Ivancevich y Matteson (ídem.), aluden a esta forma de definir el stress donde lo acotan como una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas.

Esta forma tan particular de definir el stress parece ser la creación retomada de las aportaciones donde lo consideraban como un proceso que es estudiado y definido por un gran número de investigaciones de Lazarus y Folkman en los que consideraban la valoración cognitiva (la cual es un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante), el afrontamiento y los factores ambientales; puesto que Lazarus (en Lazarus y Folkman, 1986) en su aproximación propone una esfera de significado para el stress, esto es: *“El stress psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno que es*

evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar”.

Bajo esta misma perspectiva Folkman (1984, en Lazarus y Folkman, ídem.) menciona que el stress es una relación dinámica particular que cambia constantemente y es bidireccional entre la persona y el entorno cuando uno actúa sobre el otro, esto tiene efecto en el primero y para que el stress aparezca y se den sus consecuencias, es necesario la existencia de diferentes factores en el individuo y el entorno, así como la combinación de ellos.

Años más tarde, Meichenbaum (1987) retoma los diferentes aspectos tomados por Lazarus y Folkman así como amplía dicha definición, indicando que el stress no se considera como un estímulo ni como una respuesta, sino más bien como el resultado de una *transacción*, influido por el individuo como por el entorno. Por lo cual, desde una perspectiva transaccional, el stress se define como un concepto relacional mediado cognitivamente, o que excede a sus recursos y pone en peligro su bienestar. El stress es una relación dinámica particular (que cambia constantemente y es bidireccional) entre la persona y el entorno, cuando uno actúa sobre el otro.

Por lo que, Meichenbaum menciona que las cogniciones juegan un papel muy importante en la generación del stress, por ende distingue tres maneras diferentes del concepto de cognición: estas son como hechos cognitivos, como procesos cognitivos y como estructuras cognitivas.

- **Hechos cognitivos:** son descritos como una forma de diálogo interno que tiene lugar cuando se interrumpe el automatismo del comportamiento de una persona. Este diálogo incorpora, entre otras cosas, atribuciones, expectativas y evaluaciones del yo, de su tareas, o de ambos, o bien pensamientos e imágenes que son irrelevantes con respecto a la tarea.
- **Procesos cognitivos:** se refiere a la manera en que, automática o involuntariamente procesamos la información, incluidos los mecanismos de

investigación y almacenamiento y los procesos de inferencia y recuperación, los cuales forman representaciones y esquemas mentales.

- **Estructuras cognitivas:** se refiere a las suposiciones tácitas, las creencias, los compromisos y los significados que influyen en las formas habituales de interpretación personal y del mundo.

Hasta este momento podemos decir que son muchos los ámbitos donde el estudio del stress ocupa un lugar primordial, especialmente en el mundo sociocultural, en la vejez, en la salud, en la educación, y a lo largo del ciclo de la vida; con esto quiero decir que es el resultado de una larga gama de investigaciones en diferentes contextos, pues sabemos que el stress no depende de un ámbito en particular sino de la interacción entre el ambiente y el individuo. Motivo por el cual en el contexto donde se han desarrollado diferentes estudios, por ser el lugar donde el individuo pasa la mayor parte de su tiempo, es en el ámbito laboral, donde el stress también se ha definido de diferentes formas, en dicho contexto.

Así, Basaglia (1978, en Peñaloza, 2003) menciona que el stress laboral se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador.

La OIT (1986, en Felix y Nachon, 2001) se refiere al stress laboral en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad al afectar a la salud física y mental de los trabajadores”.

Por su parte, Rice (1992, en Segovia y Paz, 2002) aluden que el stress laboral ha sido definido como el resultado de la semblanza del trabajo que posee una postura de amenaza al individuo lo cual puede ser provocada por las excesivas

demandas de la empresa o por la falta de conocimiento de las necesidades de los empleados.

Para Fernández; Correia y De la Torre (1997) la experiencia de stress organizacional tiene muy variados orígenes, pero también se produce cuando la persona percibe su falta de recursos para resolver el desajuste entre ella y la organización. Son experiencias muchas veces negativas cuya resolución suele estar fuera del alcance individual, ya que los miembros de la organización no suelen disponer de autonomía suficiente para modificar las condiciones de su situación de trabajo.

Finalmente podemos decir que la connotación más extendida en el lenguaje coloquial del término stress es la que asocia con una experiencia negativa; es decir, con una vivencia desagradable que siempre conlleva consecuencias adversas para la salud física, psicológica y social del individuo que la vive; sin embargo Najera (1997, en Peñaloza, op. cit.) menciona que se experimenta un stress positivo cuando la percepción de capacidad de demanda es mucho más amplia que las verdaderas demandas aunque la balanza se encuentre inclinada, esta inclinación es muy positiva. El stress aquí da lugar una sensación de confianza de control y de ser capaz de abordar y llevar a un buen término tareas, retos y demandas concretas. Es la cantidad de stress necesario que produce el estado de alerta que es necesario para obtener un rendimiento físico que nos permite ser productivos y creativos. Puesto que para que se dé el stress sea de forma positiva o negativa va a depender del resultado transaccional, entre el individuo y el entorno.

2.3 Modelos del stress

Tomando como sustento teórico los elementos de las definiciones anteriores han surgido diferentes modelos que tratan de explicar el stress; puesto que se han desarrollado diversas teorías tratando de explicar como se da el proceso del

stress; algunas de ellas sólo tomando en cuenta al individuo y otras más tomando a éste como a su medio, motivo por el cual considero pertinente revisar algunos de ellos brevemente.

Por ejemplo, Mckay y Fanning (1988, en Segovia y Paz, 2002) mencionan que existen dos fórmulas básicas para explicar el stress:

1. Estímulo Ambiental – Activación Fisiológica – Pensamientos Negativos = Emoción Dolorosa (stress).

Un estímulo ambiental provoca una activación fisiológica, seguida de una interpretación negativa de la activación y finalmente una emoción dolorosa (stress), es decir, en esta formula se puede observar parte del planteamiento de Seyle cuando dice que un estímulo ambiental provoca una respuesta fisiológica. Sin embargo, aquí se toma en cuenta no únicamente esa respuesta, sino la forma en que el individuo interpreta esa realidad o cambio físico que no logra evaluar o comprender para posteriormente, convertir esa respuesta en una emoción e interpretar su ambiente como peligroso o amenazante, manifestando finalmente una respuesta de stress.

2. Estímulo Ambiental – Pensamientos Negativos – Activación Fisiológica = Emoción Dolorosa (stress).

Un estímulo ambiental da paso a pensamientos negativos, seguido de una activación fisiológica y una emoción dolorosa (stress). Es ésta explicación se da primero un pensamiento que indica una activación fisiológica, lo que genera una emoción dolorosa (stress). Hasta aquí, se puede observar que una emoción siempre está precedida por un pensamiento, por lo cual la forma de comportarse de un individuo depende en gran medida de la interpretación que haga de su realidad y de la capacidad con la que cuenta para resolver sus problemas.

Por su parte, French y Kahn en 1962 (en Arid y Zarco, 1999) realizaron un modelo en el cual incluyen seis conjuntos de variables, estableciendo una relación entre ellas, como puede observarse en la figura 4; estos autores parten de lo que denominan “medio ambiente objetivo” entendido como las características concretas y objetivas que definen el entorno laboral de una persona. Este entorno objetivo, a su vez, es percibido de una determinada forma por el sujeto, dando lugar al “medio ambiente psicológico”, que será el que incida directamente en el tipo de respuestas (fisiológicas, conductuales y/o afectivas) emitidas por el individuo. Por último, los efectos que dichas respuestas tengan en el individuo podrán dar lugar a ciertos estados de salud o de enfermedad física o psicológica. No obstante, las relaciones causales que se establecen entre los diversos estados o categorías analizados están moduladas por dos conjuntos de variables: las características “estables” de la persona y las relaciones interpersonales, siendo éstas, en última instancia, las que matizan la experiencia de stress vivida por el individuo.

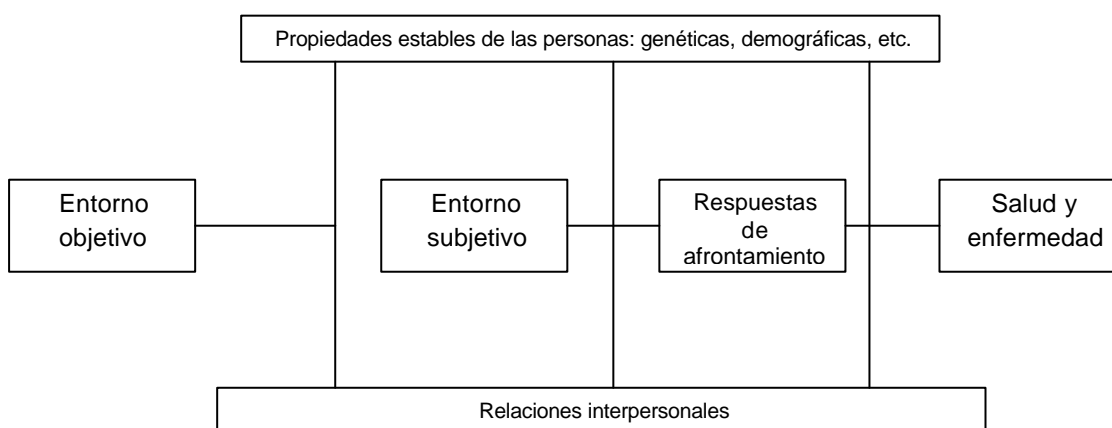


Figura 4. Modelo Socioambiental de French y Kahn, 1962

Otro modelo del cual podemos hacer referencia, es el modelo ocupacional propuesto por House en 1974, donde pretende integrar los datos existentes sobre la relación entre el stress ocupacional y los padecimientos cardiacos; puesto que indicaba que la experiencia relativa al stress constituye una respuesta subjetiva, resultante de la interacción de las condiciones sociales y las características

personales (por ejemplo: habilidades, necesidades y valores). Las características de las situaciones sociales (como las relaciones armoniosas del trabajo en contraposición a las relaciones sumamente conflictivas), también pueden determinar el grado en que una situación potencialmente estresante se traduce en stress susceptible de ser percibido. Dicho modelo sugiere que la relación entre condiciones sociales y consecuencias, como padecimientos cardíacos, es influida por la forma en que percibe la situación el individuo; y también, tanto de la naturaleza de la persona, como de la naturaleza de la situación social, como puede verse en la figura 5, donde la líneas continuas indican supuestas relaciones causales entre las variables; las flechas discontinuas indican una interacción de las variables condicionantes.

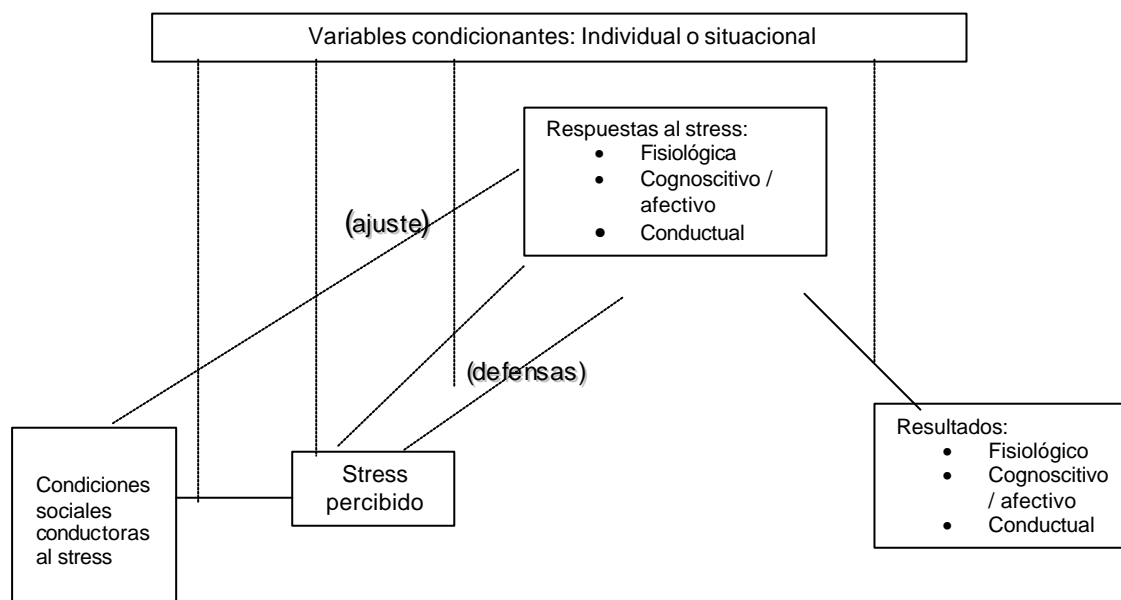


Figura 5. Modelo ocupacional de Hause, 1974

Sin embargo dicho modelo no incluye variables organizacionales, modos de afrontamiento utilizados por lo individuos así como no ofrece los lineamientos necesarios para comprender como se desencadenan las reacciones de stress en el trabajo.

Por otro lado, McGrath en 1976 (en Fernández, Correia y De la Torre, 1997) hace un intento por comprender el stress en el trabajo; creando el modelo de stress organizacional, el cual menciona que es procesual y gira en torno a los procesos que tienen lugar en una situación de stress. El autor distingue cuatro elementos básicos en la situación de stress:

1. La situación objetiva.
2. La situación percibida.
3. La selección de la respuesta (adecuada a la situación percibida).
4. La conducta ejecutada.

La secuencia que sigue según los elementos básicos se desarrolla en los siguientes pasos:

- De la situación objetiva a la situación percibida ocurre un **proceso apreciativo** de interpretación y subjetivación de la situación;
- De la situación percibida a la selección de respuesta tiene lugar un **proceso de decisión**;
- De la selección de la respuesta a la conducta que realmente se ejecuta se da un **proceso de ejecución**;
- Finalmente tiene lugar un **proceso de producción de resultados** por la influencia de la conducta ejecutada en la situación objetiva y viceversa.

Este modelo tiene como principal ventaja la de considerar la retroalimentación de las conductas sobre las situaciones. De acuerdo con McGrath, en el entorno organizacional existen seis grandes categorías de agentes estresores o fuentes de stress. Las cuales serán retomadas en el siguiente apartado.

1. Tareas (por su dificultad, reiteración, esfuerzo, diseño,....)
2. Roles (por su indefinición, incompatibilidad,....)
3. Escenarios (por su diseño, hacinamiento, aislamiento,....)
4. Contexto social (por su falta de privacidad, desacuerdo, relaciones interpersonales,....)
5. Ambiente físico (por la temperatura, ruido, humedad,....)

6. Características personales (ansiedad, estilos perceptivos,...).

A pesar de todo, uno de los modelos más conocidos no sólo en el ámbito laboral, es el hecho por Labrador en 1992, quien retoma aspectos de Lazarus y Folkman ya que concibe al stress como un proceso, por lo cual sugiere que la forma en que el sujeto percibe su medio o, en otros términos, filtra y procesa la información de éste, evaluando sí las situaciones deben ser consideradas como relevantes o irrelevantes, aterrorizantes, inocuas., determinará en gran medida la forma de responder de ese sujeto a sea situación y el modo en que se verá afectado por el stress.

Así, comienza la secuencia en el modelo de Labrador que se observa en la figura 6 donde un suceso estresor desprende una Evaluación automática inicial, la cual hace referencia a un patrón de respuesta automática provocando de modo inmediato ante el estímulo. Estas respuestas iniciales se caracterizan por ser no específicas y se han definido, desde el punto de vista de los modelos de procesamiento de la información, como una llamada de atención para el ulterior procesamiento del estímulo, y desde las conceptualizaciones de la génesis de las emociones, como reacciones afectivas que “activan” los recursos centrales de procesamiento. En consecuencia, su definición y conceptualización coincide con las del patrón de respuesta de orientación / defensa (RO/RD).

De modo general, la RO representa un respuesta inespecífica que se presenta ante estímulos novedosos o cambios estímulares considerados no nocivos por el individuo pues consiste en una serie de reacciones a nivel fisiológico, cognitivo y motor, con las que el organismo incrementa el poder discriminativo de los estímulos. Por su parte, la RD es emitida ante la estimulación intensa o bien ante estímulos emocionalmente intensos (e.g. una araña, para un sujeto fóbico a este tipo de animales), y tiene como función proteger al organismo de la estimulación excesiva y potencialmente nociva, preparando para actuar en consecuencias (i.e. tratando de escapar o reducir la situación).

Posterior a eso se da una valoración de las demandas de la situación (Evaluación Primaria); puesto que el organismo valora las demandas de la situación, es decir, analiza si la situación contiene algo que pueda afectarle, establece si existe la posibilidad de que tal situación o suceso se derive algún daño o beneficio tanto para la integridad biológica, como para los valores u objetivos personales. La forma en que se valore el medio determinará de manera importante la posterior repuesta de afrontamiento del organismo.

Al respecto, Lazarus y Folkman (1986) distinguen tres tipos básicos de valoración del medio y sus demandas: 1) **irrelevante**: cuando el encuentro con el entorno no conlleva implicaciones para el individuo; 2) **benigna-positiva**: tienen lugar si las consecuencias del encuentro se valoran como positivas, es decir preservan o dan bienestar o ayudan a conseguirlo, generan emociones placenteras como alegría, amor, felicidad, regocijo o tranquilidad; y 3) **estresantes** aquí están las que signifiquen daño/pérdida, amenaza y desafío; siendo daño/pérdida cuando se ha recibido algún perjuicio como una lesión o enfermedad incapacitante, daño a la autoestima, pérdida de un ser querido, siendo los más perjudiciales aquellos en los que hay pérdida de compromisos importantes. La evaluación de amenaza se refiere a aquellos casos en los que se prevén daños o pérdidas, aunque todavía no han ocurrido y se puede tratar de solucionar o afrontar la situación de manera anticipada. El desafío implica la previsión anticipada de situaciones de daño o pérdida, como la amenaza, pero a diferencia de ésta se acompaña de la valoración de que existe fuerzas o habilidades suficientes para afrontarlas con éxito y pueden obtenerse ganancias.

Posterior a esto, la evaluación primaria da paso a una valoración de las habilidades para hacer frente a la situación (Evaluación secundaria): la cual es característica de cada confrontación estresante, ya que los resultados dependen de lo que puede hacerse en una situación determinada (i.e. ¿cuáles son mis habilidades y capacidades para hacer frente de manera efectiva a esta situación?),

es decir, el organismo valora la situación en relación con sus propias habilidades y capacidades, estimando qué debe hacerse y hasta qué punto dispone de los recursos necesarios para llevarlo a cabo. El resultado de esta evaluación está muy determinada por la evaluación primaria, pero también por las conductas o habilidades para afrontar las situaciones de las que dispone la persona.

Finalmente se establece una selección de la respuesta: de acuerdo con las valoraciones anteriores, el organismo selecciona las posibles respuestas a las demandas percibidas, decidiendo cuáles de ellas deben utilizar. Las respuestas posibles pueden ser específicas para la situación concreta, o generales para una amplia gama de situaciones.

Ante dicho paso existen los aspectos motores: las respuestas motrices básicas ante situaciones de stress pueden ser bien enfrentamiento (ataque), huida o evitación y, menos frecuentemente, pasividad o inhibición (colapso). El tipo de respuesta de afrontamiento determinará la forma de activación del organismo y, en consecuencia, el tipo de recursos que se utilizarán y las estructuras fisiológicas implicadas, así como los posibles trastornos psicofisiológicos que puedan generarse.

Cabe señalar que de esta manera, el propio individuo puede generar y agravar las situaciones estresantes: los procesos de interpretación del individuo influyen en la transacción de éste y su entorno.

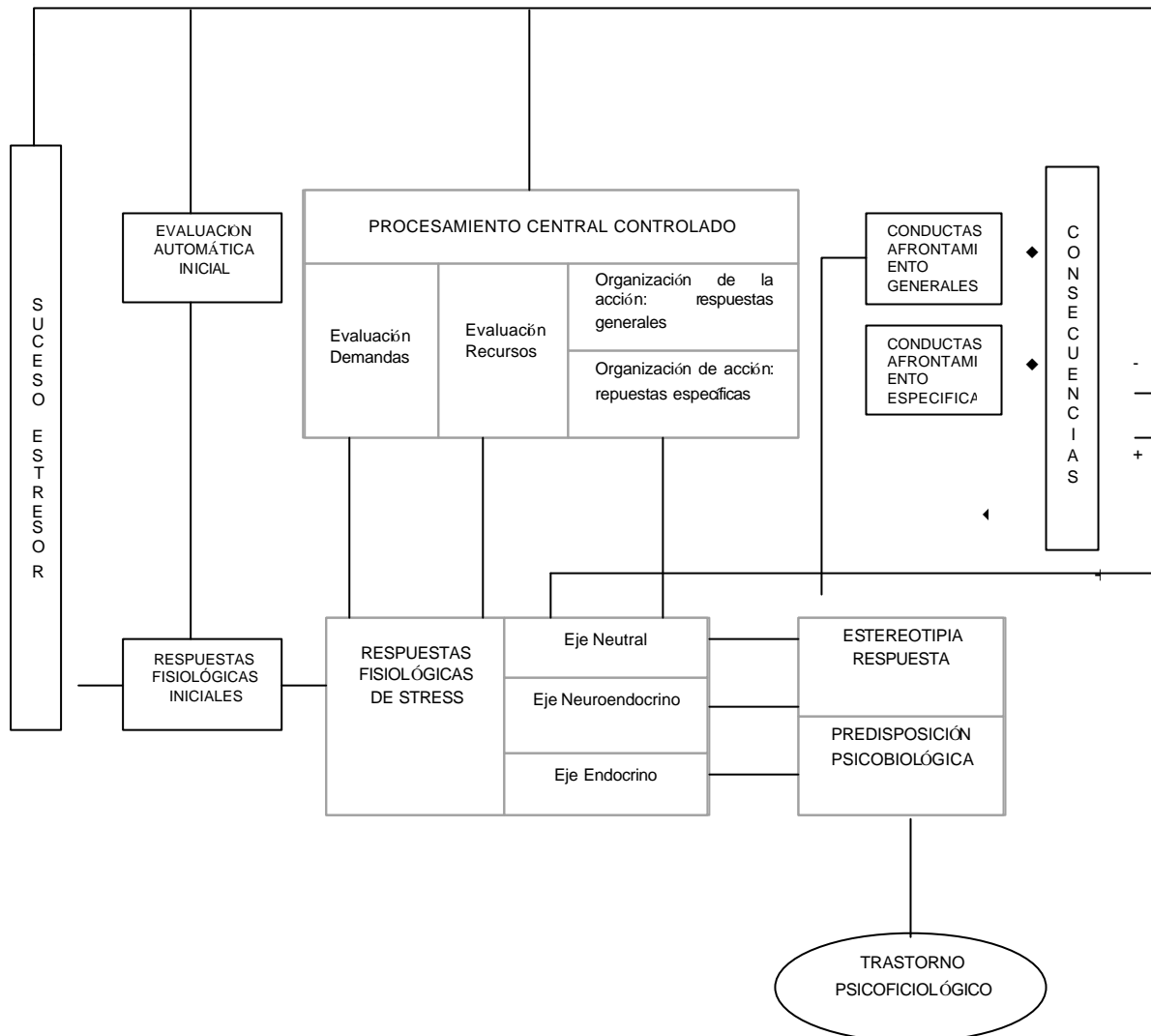


Fig. 6 Modelo de stress de Labrador, 1992

Por último, presentaremos el modelo integral del stress y del trabajo realizado por Ivancevich y Matteson en 1989, quienes incorporan rasgos del enfoque médico, conductual y de la medicina conductual, relativos al stress, así como de los demás modelos existentes. Donde incluyeron: los antecedentes de la situación de stress, denotados como estresores (cada uno de los cuales se relacionó con los empleados en general, tanto de nivel gerencial como de nivel no gerencial); una interpretación o valoración del grado en que la existencia de condiciones previas

originan stress en los individuos (stress percibido); los efectos, o sea las respuestas a la acción de los estresores (resultados); y finalmente, el producto de tales resultados (consecuencias). Dicho modelo incorpora también variables moderadoras que afectan las relaciones entre estresores, percepciones, resultados y consecuencias, como puede apreciarse en la figura 7.

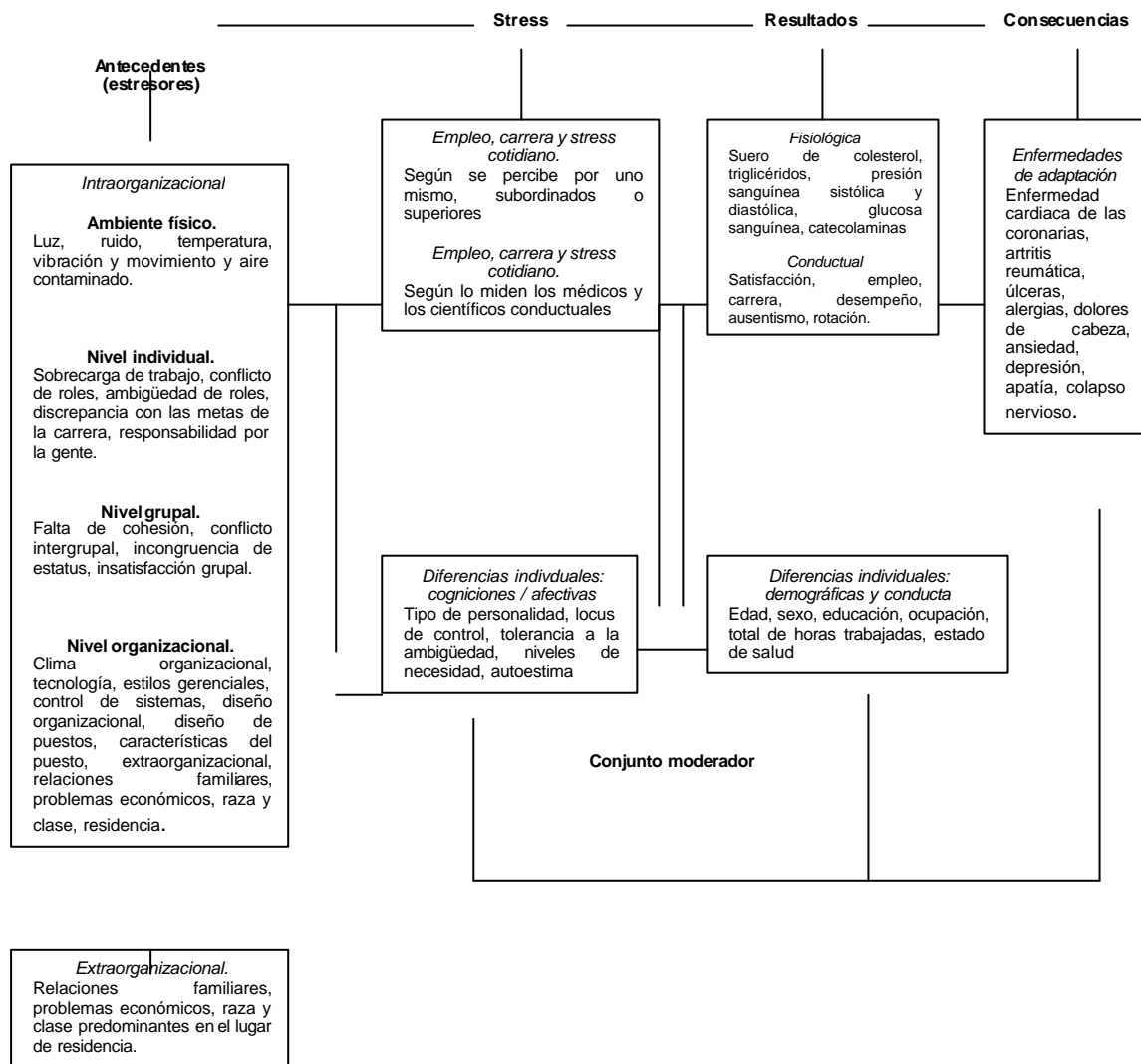


Figura 7. Modelo integral del stress y trabajo de Ivancevich y Matteson, 1989.

El modelo que plantea Ivancevich y Matteson por sus estudios relacionados con el desarrollo gerencial en las organizaciones; a diferencia del modelo médico tradicional que establece una relación entre disturbios corporales o patógenos y la enfermedad. Nos permite tomar su estructura como punto de inicio a los efectos de detectar la problemática planteada y poder extrapolar los resultados de las herramientas o campos organizacionales hacia la realidad de las personas en relación de dependencia laboral en las empresas. Pues dicho modelo así como el de Labrador quien retoma a Lazarus y Folkman, pueden ser usados para estudiar el proceso del stress en el ámbito laboral para así prevenir dicho proceso, puesto que permite vincular a la conducta y a la salud; además de que es un proceso que ayuda a “traducir” eventos psicológicos y ambientales en cambios corporales.

En definitiva, Friedman y DiMateo (1989, en Valadez y Landa, 1998) señalan que este proceso de stress está matizado por varios factores: a) una gran variedad de condiciones ambientales (positivas y negativas) que pueden producir stress; b) diferentes individuos que pueden responder a la misma condición de forma diferente; c) en este sentido, las respuestas de las personas a un evento estresante variarán dependiendo del estado psicológico y fisiológico en el que se encuentre la persona; d) el grado de stress que una persona experimente dependerá en parte del significado vinculado al evento perturbador; e) las acciones, pensamientos y sentimientos que utiliza una persona para manejar el stress constituyen el proceso de afrontamiento.

Ante tales aspectos sabemos que los estímulos que establecen que un individuo evalúe el evento como estresante, no son generalizables ya que es un proceso individualizado; pero sin embargo se han podido llegar a la conclusión en base a diferentes investigaciones que existen ciertos estímulos que pueden definirse como potenciales puesto que la probabilidad para que un individuo o varios presenten stress es muy alta, motivo por el cual serán revisados en el siguiente apartado.

2.4 Estresores.

Existen ciertos estímulos que pueden hacer que un individuo este vulnerable a sufrir stress en diferente forma y en diferente grado; por lo cual al hablar de estresores se hace referencia, de manera general, al cúmulo de factores que hacen evidente sus características para causar al organismo problemas adaptativos que a la larga le pueden producir algún problema de orden físico o psicológico (Slipak, 1996). Cabe mencionar que la presencia y el impacto del stress depende de la valoración que las personas hacen de la situación estresante y de los propios recursos para hacerle frente.

Puesto que el tipo de valoraciones más habituales pueden depender de patrones de conducta y estilos de afrontamiento relativamente estables, de valores, creencias y actitudes que pueden afectar los propios recursos, de la existencia o ausencia reales de recursos eficaces para controlar las situaciones estresantes y de la disponibilidad o falta de disponibilidad de apropiados apoyos sociales.

Señalando esto, es necesario decir, que de cualquier modo las condiciones estresantes pueden ser muy variadas, y requieren de una clasificación para poder ser manejadas de modo adecuado. Por ejemplo, Elliot y Eisdoffer (1982, en Buendía y Mira, 1993) han distinguido, cuatro categorías generales de eventos que se podrían considerar como estresantes debido a que normalmente conducen a reacciones de stress conforme al tiempo de exposición, dichas categorías son:

- Estresores agudos, limitados en el tiempo: por ejemplo la visita al dentista.
- Secuencias estresantes: por ejemplo el divorcio.
- Estresores intermitentes crónicos: por ejemplo reunión de negocios con alguien que nos cae mal.
- Estresores crónicos continuos: por ejemplo una enfermedad debilitante.

Crespo y Labrador (2001) mencionan que se pueden distinguir dos tipos principales de estresores:

- a) Psicosociales: son situaciones o estímulos que no causan directamente la respuesta de stress, sino que se convierten en estresores a través de la interpretación cognitiva, o del significado que la persona les asigna.
- b) Biológicos: son estímulos o situaciones que se convierten en estresores por su capacidad para producir en el organismo determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de stress, con independencia de la interpretación cognitiva que hagamos de esta situación (un cigarrillo, exponerse a calor o frío intenso,..)

Ambos tipos de estresores pueden provenir tanto de los estímulos externos a la propia persona como de aspectos internos, pudiendo ser tanto eventos positivos o percibidos como agradables como eventos aversivos o amenazantes.

Por su parte, Lazarus y Cohen (en Lazarus y Folkman, 1986) hablan de tres tipos de estresores según el tipo de acontecimientos:

1. Cambios mayores: son aquellos que afectan a un gran número de personas, situadas fuera de cualquier tipo de control y que son hechos que se pueden prolongar en el tiempo o bien ser cortos pero que sus efectos son prolongados (por ejemplo desastres naturales);
2. Cambios menores: son los que afectan a un número reducido de personas (por ejemplo un divorcio)
3. Ajetreos diarios: son aquellas pequeñas cosas que logran perturbarnos ser incluso las más importantes en el proceso de conservación de la salud (por ejemplo reñir con la esposa (o)).

Liberadamente de las categorizaciones que hagamos, podemos acordar que existe una gran cantidad de situaciones o factores que generan stress en el individuo, las cuales se presentarán a continuación de forma general.

Condiciones ambientales físicas:

Dentro de las condiciones del entorno ambiental físico, se hace referencia a los excesos, carencias y/o alteraciones que presentan ciertas condiciones físicas del trabajo y que pueden resultar molestas o desagradables para el trabajador. Aunque la lista de estresores ambientales físicos potenciales podría ser demasiado larga, sólo mencionare los que nos dan un amplio panorama de esta categoría:

- ❖ **Iluminación:** una iluminación inadecuada puede constituir una causa importante de stress. Puede ser ocasionada por deslumbramientos, trabajos o quehaceres donde se refleja un brillo intenso, sombras, repentinos cambios de intensa iluminación a oscuridad o viceversa, lo que puede originar problemas, puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de terminar, y puede dar como resultado la incómoda sensación de ojos cansados o producir jaquecas. También puede aumentar nuestro nivel de frustración y nuestra tensión mientras luchamos por terminar con una tarea bajo condiciones menos ideales; por el contrario la iluminación suficiente aumenta al máximo la producción y reduce la ineficiencia y el stress (Peñaloza, 2003; y Ivanvevich y Mattenson,1989).
- ❖ **Ruido:** esta es una causa muy común de quejas en nuestra vida moderna; en el hogar, en las calles, en la oficina y en las fábricas. Así mismo, es importante aclarar que no todos los trabajos van a tener la misma resistencia al ruido, aunque las estadísticas indican que cualquier ruido superior a 90 decibeles aumentará las tensiones más allá de 110 decibeles, no hay duda de que la exposición prolongada a los ruidos, sobre todo agudos, produce sordera temporal o permanente así como síntomas de nerviosidad e inestabilidad emocional, pudiendo provocar posibles accidentes. Así, el que el ruido resulte molesto dependerá también de que sea uniforme o repentino; será más fácil acostumbrarse a los ruidos uniformes, aunque la intensidad sea elevada. El ruido repentino es mucho más molesto cuando es absolutamente irregular y por tanto, inesperado y si

se habla del efecto que produce este estresor a largo plazo, si el trabajador es repetitivo y no ofrece problemas, el rendimiento declinará más rápidamente en condiciones de ruido que en silencio. Así mismo, los ruidos imprevistos crean problemas emocionales más que los previstos (Peñaloza, 2003).

- ❖ **Temperatura:** cuando el calor es excesivo, fallan los mecanismos de regulación fisiológica y se hace imposible mantener la temperatura interna de los límites normales, apareciendo la inquietud, debilidad, náuseas y dolor de cabeza. Por el contrario, el frío también perjudica al trabajador pues las temperaturas bajas hacen que pierda agilidad, sensibilidad y precisión en las manos.
- ❖ **Vibración y/o movimiento:** las vibraciones pueden estar presentes en nuestro medio laboral siendo ocasionadas por alguna herramienta de trabajo, el motor de alguna máquina, etc. La vibración es la transmisión de energía al cuerpo humano, por lo general a través del contacto con una superficie o sistema que se encuentra en movimiento oscilatorio. Lo cual una exposición diaria a vibraciones de impacto produce incremento en problemas de la espina dorsal y alteraciones en el funcionamiento neurológico. Por otra parte los efectos desagradables y molestos de la vibraciones producen consecuencias negativas en el bienestar psicológico.
- ❖ **Contaminación del aire:** cuando el lugar en el que trabajamos no tiene una adecuada ventilación, las sustancias nocivas para la salud no se alcanzan a desvanecer en el aire. Los disolventes adhesivos de limpieza, sustancias químicas y otras cosas nocivas abundan en las alfombras, paredes, tapices, persianas o en el mobiliario en general.
- ❖ **Toxicidad:** diversos trabajos, requieren manejo de productos tóxicos que pueden tener consecuencias importantes para la salud a corto o a largo plazo si son manejados en condiciones inadecuadas o con falta de precaución. Existe una amplia literatura en medicina del trabajo sobre las patologías de los productos tóxicos de uso habitual en determinados tipos de trabajo, sin embargo, se conocen mucho menos sus posibles efectos

sobre el bienestar psicológico o la forma en que el uso de estos inciden en el rendimiento, el riesgo de accidentes o la satisfacción laboral.

- ❖ **El color:** la influencia que ejerce el color en los trabajadores contribuye a aumentar o, por el contrario a disminuir su rendimiento laboral. Se ha demostrado que el color tiene una gran importancia como factor ambiental del trabajo pues influye de modo variable en el estado anímico de las personas.
- ❖ **Higiene:** las condiciones higiénicas en los lugares de trabajo no siempre son satisfactorias y adecuadas. La suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios son situaciones que pueden producir insatisfacción, irritación y frustración.

Condiciones individuales:

Existe una gran cantidad de situaciones o factores que generan stress en el individuo; pero esto va a depender en gran medida de las valoraciones que el individuo hace de la situación, así como también de los procesos de afrontamiento, por lo cual las diferencias individuales juegan un papel preponderante, pues el repertorio de respuestas que posee el individuo es importante ya que de esto va a depender la forma de interactuar con los demás, de manejar un conflicto, así como moderar la relación entre los estresores y el stress evaluando la relación entre ambas variables como positivas o negativas según sea el caso.

Dentro de los factores estresores individuales podemos destacar los siguientes:

- **Niveles de necesidades:** la conducta es función de las necesidades. Todo lo que hacemos está calculado, implícita y/o explícitamente, para satisfacer alguna necesidad, trátase de una necesidad básica como la de la alimentación o de una necesidad más elevada como la autorrealización. Se

sabe que una de las mayores necesidades del individuo es la satisfacción en el trabajo, pero hoy en día es tanto el anhelo que se transforma en una fuente importante de stress.

- **Autoestima:** la posesión de un nivel mínimo de autoestima es beneficiosa para un funcionamiento efectivo en cualquier situación, y es absolutamente esencial en las situaciones extremas. Pues parece ser que los individuos que tienen una buena valoración de sí mismos se sienten menos desbordados ante los estímulos estresantes y emplean estrategias efectivas para tratar de hacerles frente con más frecuencia que los sujetos con baja autoestima (Peñacoba, 2001).
- **Depresión:** en muchos casos, la persona se siente culpable de la situación de stress y su autoestima se encuentra deteriorada. La frustración, la percepción de fracaso y culpabilidad, los sentimientos de inutilidad y el desánimo, provocan una percepción sesgada, rígida y negativa de la realidad, una pérdida aparente de interés (disminuye el interés porque la persona se siente incapaz de controlar una situación que, en realidad, sí le interesa) y conductas que muestran pasividad, lentitud, inhibición o indiferencia. Estas condiciones, perjudican gravemente el rendimiento y la salud de la persona afectada (Buceta y Bueno, 2001).
- **El locus de control:** se refiere a la percepción de los individuos sobre el grado en que el control de los estímulos externos reside dentro de ellos o está fuera de ellos, fuera de su influencia. Las personas que son internas se perciben a sí mismas como poseedoras de un mayor control sobre acontecimientos externos a diferencia de las personas externas. En relación con el stress el locus de control hace referencia a la ubicación percibida del control de los estresores. Al respecto Chan (1997, en Ivanvovich y Mattenson, 1989) menciona que “en el grado en que el individuo cree tener el control o dominio de una situación, habrá menor probabilidad de que perciba la situación como amenazante o generadora de stress, y a su vez de que tenga menos probabilidad de manifestar patrones adversos de reacción” (pp.201-200).

- **Tolerancia a la ambigüedad:** el papel de la ambigüedad es estresante porque el individuo no sabe con claridad qué es lo que está esperando, no sabe lo que va a suceder, lo que tiene que hacer o lo que se espera de él.
- **Tipos de personalidad:** se refiere a la forma particular de los individuos, pues existen ciertos rasgos que están más afectos a provocar stress sobretodo en personas serias, tensas, además de personas con un nivel de inteligencia mayor al promedio son más susceptibles a sufrir desordenes emocionales relacionados con el stress. Dentro de las personalidades más estudiadas es el patrón de conducta Tipo – A que ha sido descrito como un estilo de vida. Este patrón se concibe actualmente con un perfil multidimensional constituido por factores de diversa naturaleza. En esencia incluye componentes formales (voz alta, habla rápida, excesiva actividad psicomotriz, gesticulación y otros manierismos típicos), conductas abiertas y manifiestas (urgencia del tiempo, velocidad, hiperactividad e implicación en el trabajo), aspectos motivacionales (motivación de logro, competitividad, orientación al éxito y ambición), actitudes y emociones (hostilidad, impaciencia, ira y agresividad) y aspectos cognitivos (necesidad de control ambiental y estilo atribucional característico) (Fernández y Robles, 1989; y Fernández – Abascal y Martín, 2001). Su contraparte del patrón de conducta Tipo –A es el patrón de conductas de Tipo - E para mujeres, dichos patrones de conducta constituyen una pequeña población neurótica-compulsiva y que es más propensa a sufrir stress así como enfermedades coronarias.
- **Condiciones físicas:** se considera el tipo de vida que lleva el individuo, alimentación sana, ejercicio físico habitual, sueño, ritmo biológico, estos factores influyen mucho en el grado de stress de un individuo, una persona con malos hábitos de sueño, de alimentación poco ejercicio, entre otras, estará más propensa a tener cierto grado de stress a otra que tiene una buena calidad de vida.
- **Características de las etapas de la vida:** una persona que se encuentra comenzando a proyectarse en la vida, que está estudiando, comenzando

una familia, tendrá mayor presión que un adulto mayor quien ya ha cumplido con ciertas etapas de la vida (Labraña, 2004).

Condiciones relacionadas con el contenido del trabajo:

Dentro de estas condiciones relacionadas con el contenido del trabajo nos encontramos aquellas que se encuentran adheridos directamente en las labores que cumple el individuo en razón de su trabajo.

- **Tiempo de trabajo:** la duración diaria del trabajo, así como su duración semanal, mensual, anual y la de toda la vida productiva, en gran medida, estructura la forma de vida de la población activa. Están vinculadas a las estructuras de sueño y de vigilia, a la participación social y al estilo general de vida de la población, evidentemente esto también repercute en la salud. Se ha comprobado que el trabajo por turnos modifica los ritmos biológicos, la temperatura del cuerpo, el metabolismo, los niveles de azúcar en la sangre, la agilidad mental y la motivación en el trabajo, durante la vida cotidiana los efectos pueden manifestarse particularmente durante el sueño, en las costumbres de alimentación, la vida familiar y las actividades sociales. Los estudios indican que los trabajadores que laboran por turnos se quejan con más frecuencia de cansancio y cambios gastrointestinales que los trabajadores diurnos.
- **Sobrecarga de trabajo:** las condiciones de demanda de trabajo son quizá las más importantes ya que ponen a prueba las capacidades físicas y cognitivas del individuo, además son aquellas que se presentan en la mayoría de las organizaciones, Ivancevich y Matteson (1989) señalan que la sobrecarga de trabajo puede ser de dos tipos diferentes: cuantitativa o cualitativa. La sobrecarga *cuantitativa* se refiere cuando existe una excesiva cantidad de trabajo por hacer en poco tiempo. Por otro lado, la sobrecarga *cualitativa* implica trabajo muy difícil, que sobrepasa la capacidad y/o habilidad del individuo para realizarlo.

- **Variedad de las tareas:** se refiere a la novedad y al cambio en un determinado entorno o ambiente e incluso en la realización de la tarea. Debemos considerar la variedad intrínseca de la extrínseca. La variedad intrínseca de las tareas se refiere al grado en que un trabajo requiere diferentes actividades para llevarlo a cabo implicando el uso de diferentes actividades y talentos por parte del trabajador. En cambio la variedad extrínseca se refiere a aspectos del trabajo no relacionados con la tarea sino con otros aspectos del entorno como la música ambiental o la posibilidad de mirar al exterior. Poca variedad intrínseca se relaciona con mayor irritación, menos tranquilidad, mayor ansiedad y depresión además que el trabajo rutinario continuado durante años disminuye la flexibilidad mental de las personas, además la monotonía es una de las características más influyentes en la predicción del infarto al miocardio. Por otra parte, unos niveles excesivamente altos de variedad puede resultar un factor de stress para el individuo, tener un amplio rango de tareas de las que ocuparse puede exigir concentración y atención de la persona a unos niveles que puede producir stress o puede generar sentimientos de ineficacia personal al no poder atender adecuadamente todas las demandas. La falta de variedad extrínseca puede producir aburrimiento, al existir poca estimulación del entorno, produce sentimientos negativos y tensión laboral.
- **Rol inherente a la tarea o stress de rol:** se define como la percepción que el trabajador hace de las tareas que le son demandadas y la capacidad de respuesta ante ésta demanda que implicará una satisfacción en ambas direcciones (individuo - empresa). Se conocen diferentes tipos de stress de rol algunos de ellos son:
 - a) Ambigüedad del rol: se caracteriza por la indeterminación, indefinición, inconsistencia de las normas, objetivos, procedimientos, expectativas, etc., respecto del rol y/o comportamiento de la persona.

- b) Sobrecarga de rol: por tal se entiende la insuficiencia o inadecuación de recursos que se ponen a disposición de la persona y que, siendo ajenos e independientes de ella, impiden o no permiten satisfacer las exigencias de rol.
 - c) Superespecialización: es la presión que se produce en una persona como consecuencia de desempeñar un rol cuyos requerimientos son manifiesta y exageradamente inferiores a los que podría responder satisfactoriamente como consecuencia de las capacidades, habilidades, etc., que posee.
 - d) Incompetencia de rol: es la presión a que se encuentra sometida una persona como consecuencia de unas expectativas, demandas, etc., para cuya satisfacción no se siente capacitada al superar sus capacidades y habilidades actuales (Fernández, Correia y De la Torre, 1997)
- **Feedback de la propia tarea:** la información retroalimentada sobre las propias acciones y sus resultados es dentro de ciertos límites un aspecto valorado por las personas. Consideremos el feedback como el grado en que la realización de las tareas requeridas por el puesto proporciona a la persona información clara y directa sobre la eficacia de su desempeño. Los trabajadores que ocupan puestos de trabajo con estas características presentan mayores niveles de satisfacción y de motivación intrínseca y niveles más bajos de agotamiento emocional en aquellos que ocupan puestos en donde la retroalimentación falta o es insuficiente. Un feedback excesivo puede ser factor estresante ya que dicha situación produciría efectos indeseables al estar todo tan previsto y claro que la innovación y el desarrollo de nuevas habilidades quedarían mermadas.

Condiciones grupales:

Dentro del medio organizacional, los grupos son un elemento en la estructura de cualquier organización, y están integrados por dos o más personas que interactúan y comparten algunos valores y ciertas normas. Algunos grupos,

denominados *formales*, son establecidos por la organización para alcanzar metas específicas. La administración crea el grupo y puede disolverlo. Las organizaciones también pueden estar integradas por grupos *informales*, que son aquellos en que las personas interactúan dentro y fuera del trabajo, y los miembros derivan satisfacciones de esta membresía (Rodríguez, 1999).

Así, la relevancia de las interacciones entre los grupos es importante pues la efectividad de la organización está influenciada por la naturaleza de las relaciones entre los miembros del grupo, pues la influencia del grupo produce el cumplimiento de sus miembros, da forma a las creencias, altera las percepciones, preferencias, actitudes y valores, aumenta la responsabilidad psicológica e incrementa el conocimiento del trabajo. No obstante, la influencia del grupo puede también crear stress dentro del individuo, por falta de cohesión en el grupo, por conflictos entre los grupos o por una carencia de apoyo a todo el grupo por parte de sus miembros. Por tanto las condiciones grupales son aquellas que se encuentran fuera del puesto de trabajo, se relacionan directamente con aspectos de forma y modos de trabajo que además influyen en todos los cargos.

- **Falta de cohesión en el grupo:** se refiere a la cercanía entre los miembros de un grupo, la tendencia a mantenerse unidos, se denomina cohesión; así cuando existen relaciones pobres o de poca confianza esto produce una comunicación disfuncional que originan tensión y sentimiento de insatisfacción en el trabajo.
- **Conflictos intergrupales:** el conflicto es la acción antagónica entre dos o más personas. Al conflicto intergrupal se denomina conflicto de asuntos, e implica un desacuerdo entre los miembros del grupo, en cuanto a la solución de un problema. El desacuerdo puede ser causado por diferentes percepciones, niveles de experiencia, valores personales o fuentes de información.
- **El conflicto intergrupal:** es otro aspecto inevitable de las organizaciones, en primer lugar, cuando los grupos dependen de uno y otro para llevar a cabo las tareas, existe un área potencial para el conflicto.

Por lo cual los conflictos dentro y entre los grupos pueden crear una atmósfera de incomodidad para los empleados. Las riñas, exabruptos y detalles desagradables que acompañan a los conflictos, ponen en marcha la actividad estresante.

Condiciones organizacionales.

Dentro de las condiciones organizacionales, se incluyen las fuentes de stress procedentes de las características globales que definen una organización, tales como la forma en que se estructuran las tareas, funciones y responsabilidades, el diseño de los puntos de trabajo, la tecnología o el clima que domine en dicha organización.

- **Estructura y clima organizacional:** el término clima designa las características que distinguen a una organización de otra. Es el “sentir” o el “carácter” de una organización. Así, el ambiente físico, psicológico y políticas, son factores que producen stress en los individuos. No todos los individuos les afecta en el mismo grado el clima que exista en la empresa. Para cierto individuo trabajar en un clima que no va de acuerdo con sus valores, le producirá mayor grado de stress que uno que si está de acuerdo con sus costumbres personales. Esta tensión se verá a corto plazo y no sólo le producirá stress al individuo sino que a su jefe, y el jefe del jefe y así sucesivamente abarcando a toda la organización. También influye mucho en el nivel de stress de los individuos el tamaño de la empresa ya que si son empresas muy grandes y con malos sistemas de comunicación no saben a quien acudir, además con respecto a los programas de capacitación y entrenamiento, si estos no son equitativos se producen frustraciones o no son de temas que realmente el trabajador utilice en su puesto de trabajo (Labraña, 2004).
- **El territorio de la organización:** es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona. Es el

escenario en el que la persona trabaja, juega, bromea y piensa. Supone algo físico, personal y significativo para el empleado.

- **Estilos en la dirección:** se caracteriza por la forma en que una persona aplica las diversas bases de poder, lo que puede influir sobre los resultados en un contexto organizacional. Una de estas formas es el estilo autoritario, que se caracteriza por la crítica, castigo, aumenta la disposición de las personas al miedo, a la inseguridad, desconfianza, además las personas que trabajan bajo este tipo de dirección centran sus intereses y energías en no ser descubiertos de estar haciendo algo mal para no ser castigados, en vez de utilizar sus energías en realizar sus trabajos eficientemente. Además produce miedo al fracaso y esto conlleva a la angustia.
- **La tecnología:** la competencia económica y la creciente libertad del comercio obligan a las empresas para su subsistencia y propiedad, a cambiar su modo de producción; así el avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal, creador y fuente de “buen” stress sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a veces viable pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente pero causante de stress por un mayor estímulo psicológico e intelectual; puesto que el proceso de entrada de información es monótono, poco variado y nada estimulante, las personas que lo efectúan se quejan de reacciones de stress y de trastornos de salud con mayor frecuencia que sus compañeros ocupados en tareas más variadas (Felix y Nachon, 2001).
- **Divorcio de objetivos:** se produce cuando los objetivos de la empresa no son congruentes con los objetivos personales del trabajador. No existe comunicación acerca de ambos objetivos, tampoco hay información sobre los plazos meta, las exigencias y recursos que se tienen para alcanzarlos.

Condiciones extraorganizacionales:

Se hace referencia a las condiciones extraorganizacionales cuando se hablan de aquellos factores que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprender los factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo

- **La familia:** el trabajo y la familia son factores de interacción a los que debe enfrentarse una persona regularmente. Por lo cual, la inadecuada interconexión hogar – trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como también un deterioro de la relación conyugal y familiar.
- **Reubicación:** el desplazamiento de familias de una parte de la ciudad a otra o a través del país o del océano puede ser excesivamente estresante para todos. La reubicación también intensifica la dependencia emocional de la pareja. La pérdida de amigos de la vieja comunidad, hace que el marido y la mujer tengan mayor dependencia entre sí, en lo que se refiere a compañía humana. Sin embargo, la organización requiere que la persona reubicada pase más tiempo aprendiendo el puesto, la nueva rutina y las nuevas relaciones de trabajo. Por tanto, por una parte, la reubicación estimula más dependencia entre el marido y la mujer, pero al mismo tiempo, el nuevo trabajo roba tiempo necesario para una mayor compañía.
- **Economía y finanzas:** la preocupación por tener unos cuantos pesos para comprar bienes y servicios puede ser muy estresante, los excesivos aumentos en los alimentos, la ropa, los gastos médicos, los servicios (por ejemplo los servicios públicos) y la educación han deteriorado el poder adquisitivo de mucha gente. Así, la incapacidad percibida y/o real de ir al día económicamente ha llevado a mucha gente a buscar un segundo trabajo. El trabajo adicional brinda una mayor cantidad de dinero pero también roba a la persona sus tiempos de ocio y consume su energía.
- **Área residencial:** el área residencial en la que vivimos puede ser descrita en diferentes términos. El orden, la belleza natural, la limpieza, la seguridad, los impuestos, el transporte y las condiciones de las vías de

acceso son características usadas con frecuencia para describir la comunidad o vecindario del individuo. Estos y otros factores pueden ser estresores que influyen sobre la conducta de la gente (Ivanvevich y Mattenson, op. cit.).

En conclusión podemos decir que las personas tienen mucho en común, pero cada una de ellas es individualmente distinta, desde que nace y a lo largo de su desarrollo va adquiriendo una gran variedad de conductas y valores que formaran su personalidad, debido a esto no hay dos personas idénticas y cada individuo debe ser considerado como ser único, pues cada uno posee su propio y especial modelo de actitudes e intereses, sus propias limitaciones y su propia clase de inteligencia, lo que puede servir de estímulo a uno puede no estimular igualmente a otro. Estas diferencias se refieren tanto al ritmo de trabajo, la destreza y la inteligencia, como también al carácter emotivo.

Motivo por el cual, independientemente de la categorización que hagamos para identificar los estresores, es necesario recordar que no podemos considerar la respuesta aisladamente del estímulo que la origina, más aún, tenemos que considerar la susceptibilidad de cada individuo y para ello debemos considerar la magnitud, la clase de adaptación, el grado de control, predicción y la valoración positiva o negativa que se haga del evento, y para poder entender las diferencias entre las respuestas ante situaciones similares, tendrán que considerarse los procesos cognitivos que median entre el encuentro con el estímulo y la reacción, las formas de afrontamiento y las variables sociales y simbólicas necesarias para la adaptación, así como los factores que modifican dicha mediación. Sin embargo, podemos decir que el trabajo, la transportación, el hogar, la comunidad, la economía y otros sucesos de la vida de una persona son estresores potenciales que interactúan entre sí. Los cambios en cualquiera de estas áreas pueden disparar el gatillo del stress, provocando consecuencias diversas que serán descritas a continuación.

2.5 Consecuencias del stress

Sabemos que es esencial conocer las causas que probablemente provoquen el stress de igual relevancia es conocer las consecuencias que pueden llegar a generar. Sobre todo para el entendimiento e intervención sobre el mismo.

Sobre las consecuencias que puede generar el stress, Cox (1978, en Ivancevich, op. cit.) menciona que las consecuencias que puede generar el stress y que han sido reportadas en numerosas investigaciones las podemos desglosar en 6 categorías las cuales abarcarían:

- a) **Efectos subjetivos:** ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.
- b) **Efectos conductuales:** propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o perdida de apetito, consumo excesivo de bebida o de cigarrillo, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.
- c) **Efectos cognoscitivos:** incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.
- d) **Efectos fisiológicos:** aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de glucosa sanguíneos, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento y escozor en las extremidades.
- e) **Efectos en la salud:** asma, amenorrea, dolores en el pecho y espalda, afecciones cardiacas de las coronarias, micciones frecuentes, migrañas y dolores de cabeza, neurosis, pesadillas, insomnio, psicosis, diabetes mellitus, erupciones cutáneas, úlceras, apatía sexual y debilitamiento.
- f) **Efectos organizacionales:** ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Sin embargo, para una mayor comprensión de las consecuencias del stress las desglosaremos en 2 categorías diferentes: consecuencias individuales (donde se enmarcan las consecuencias fisiológicas, cognitivas y conductuales del individuo) y las organizacionales o laborales.

Consecuencias individuales

Para el individuo podemos globalizar los efectos del stress en tres grandes grupos, sólo mencionaremos algunos efectos y los que producen mayor problema al individuo.

1) Consecuencias fisiológicas: en este grupo la mayoría de los autores coinciden en que las consecuencias fisiológicas dañan la salud del individuo en general. Para Fontana (1995), cada una de las reacciones corporales ante las exigencias del medio es útil en si misma ya que éstas adaptan al cuerpo para que responda a los desafíos que enfrenta haciendo que permanezcamos firmes y devolvamos los golpes, impulsándonos a una retirada estratégica. Esta respuesta llamada de ataque o huida, sucede a nivel del sistema nervioso autónomo. En el curso de ésta respuesta inconsciente suceden una gran cantidad de reacciones dentro del cuerpo ejecutando una función específica para adaptarnos y enfrentar el desafío. Sin embargo, el problema radica en que esas reacciones pueden llegar a dañar al organismo, si se les permite continuar por mucho tiempo. Están planeadas para desaparecer tan pronto como ha pasado la urgencia. Si no cesan comienzan a tener un efecto adverso. Esta consideración tiene relación el planteamiento de Seyle donde menciona que la reacción del stress pasa por tres fases a saber: respuesta primaria o estado de alarma; respuesta secundaria o reacción de resistencia; y agotamiento.

Por lo cual, dentro de los efectos físicos que genera el stress pueden considerarse los que nos menciona Labrador en 1992 (en Buceta y Bueno, 2001) los cuales se muestran en la tabla siguiente:

Trastornos cardiovasculares	<ul style="list-style-type: none"> • Hipertensión • Enfermedad coronaria (angina de pecho, infarto de miocardio) • Taquicardia • Arritmias cardíacas episódicas • Enfermedad de Raynaud
Trastornos respiratorios	<ul style="list-style-type: none"> • Asma bronquial • Síndrome de hiperventilación • Otros: taquipnea, dificultades respiratorias episódicas (disnea), sensación de opresión torácica
Trastornos inmunológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Gripe, herpes, tuberculosis • Cáncer • SIDA
Artritis reumatoide	
Trastornos endocrinos	<ul style="list-style-type: none"> • Hipertiroidismo • Hipotiroidismo • Síndrome de Cushing
Trastornos gastrointestinales	<ul style="list-style-type: none"> • Úlcera péptica • Dispesia funcional • Síndrome del intestino irritable • Colitis ulcerosa • Otros: molestias digestivas, digestiones lentas, estreñimiento, aerofagia, espasmos esofágicos
Diabetes e hipoglucemia	
Trastornos dermatológicos	<ul style="list-style-type: none"> • Prurito • Sudoración excesiva

	<ul style="list-style-type: none"> • Dermatitis atípica • Otros: alopecia, urticaria, hipersecreción de grasa cutánea (seborrea, acné), rubor facial
Dolor crónico y cefaleas	<ul style="list-style-type: none"> • Cefalea: tensional, migrañosa, mixta • Dolor crónico: lumbalgia, dismenorrea, etc.
Trastornos musculares	<ul style="list-style-type: none"> • Aumento del tono muscular • Tics, temblores y contracturas musculares mantenidas. • Alteración de los reflejos musculares
Trastornos bucodentales	<ul style="list-style-type: none"> • Bruxismo • Liquen plano oral
Trastornos sexuales	<ul style="list-style-type: none"> • Impotencia • Eyaculación precoz • Coito doloroso • Vaginismo • Alteraciones de la libido

2) Consecuencias psicológicas: para Fontana (1995), ciertos niveles de stress parecer ser psicológicamente beneficiosos ya que agregan vida, nos ponen alerta, incitan a pensar y a trabajar más rápido, y de un modo más intenso, nos alientan a sentirnos útiles y apreciados, con un propósito definido para nuestra vida y objetivos precisos para alcanzar, sin embargo, cuando el stress va más allá de los niveles óptimos, agota nuestra energía psicológica, deteriora nuestro desempeño y a menudo nos deja un sentimiento de inutilidad y subestima.

Dentro de las consecuencias psicológicas podemos mencionar las siguientes:

- **Pérdida de autoestima:** la persona siente que no sirve para nada, que pierde su tiempo, que no es reconocido por lo que es.
- **Baja motivación:** el individuo no tiene ganas de hacer nada, siente que no tiene ningún motivo por el cual seguir luchando.

- **Depresión:** es un trastorno mental caracterizado por sentimientos de tristeza, inutilidad, culpa, y desesperanza profundos. A diferencia de la tristeza normal, la depresión patológica es una tristeza sin razón aparente que la justifique y además grave y persistente.
- **Baja concentración:** el individuo ocupa su tiempo en pensar en los problemas que tiene y buscarles solución, lo que implica falta de concentración en las tareas que realiza.
- **Agresividad:** el individuo se encuentra atacando en todo momento lo que finalmente implica que no se puede establecer una buena comunicación tanto formal como informal.

3) Consecuencias conductuales: dentro de las consecuencias conductuales encontramos el aumento de los problemas del habla, disminución de los patrones de sueño, las responsabilidades tienden a depositarse en los demás y puede aparecer patrones de conducta adictiva como alcoholismo. Entre otras consecuencias encontramos también las siguientes:

- **Robo:** es tanta la desesperación del individuo que podría llevar a cometer conductas poco funcionales que afectan su estado en el puesto de trabajo.
- **Baja en el rendimiento laboral:** todos los efectos que produce el stress implicarán al individuo inevitablemente bajo rendimiento y por ende malas calificaciones. La persona al sentirse mal físicamente no se encontrará concentrada, o si se encuentra agresivo no escuchará instrucciones y tampoco pedirá ayuda, no tendrá la capacidad para terminar tareas en el tiempo determinado para ello (Labraña, 2004).

Consecuencias organizacionales o laborales:

Las consecuencias que genera el stress específicamente de tipo laboral son en dos sentidos. En primer lugar, afectan al individuo ya que el trabajo es su principal medio de subsistencia y de alguna manera tiene que desempeñarse satisfactoriamente para conservarlo y así obtener un salario que le permita cubrir

sus necesidades básicas; en segundo lugar, afecta a las empresas porque el hecho de que el trabajador tenga padecimientos físicos o psicológicos provocados por el stress implicaría incapacidades y una baja productividad (Segovia y Paz, 2002).

Dentro de las consecuencias organizacionales o laborales podemos enfatizar en las siguientes:

- **Ausentismo:** ésta es una grave consecuencia dentro de los países industriales, sus causas pueden ser múltiples, desde los compromisos familiares hasta el mal tiempo, pero una de las principales causas es la mala salud y especialmente la fragilidad psicológica. El número de días de trabajo perdidos aumenta en la medida en que desciende la condición socioeconómica y por tanto los trabajadores manuales se encuentran especialmente afectados. Las personas que se encuentran sometidas a stress tienden a ausentarse del empleo como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de personal en las empresas. Son cuantiosos los gastos y pérdidas derivadas del stress; aumentan año con año, determinados generalmente por crecientes índices de ausentismo, baja productividad, accidentes profesionales, aumento del lucro cesante y, lo que es más importante, la incidencia sobre la salud mental y física de los individuos, que si bien podrán ser cuantificados por los gastos en salud, internaciones y demás, son en realidad invaluableles (Felix y Nachón, 2001).
- **Rotación de mano de obra:** el ausentismo tiende también a convertirse en una rotación de la mano de obra, pues los trabajadores, por tener problemas de salud o por estar insatisfechos con sus empleos, acaban por abandonarlos. Esta rotación puede ser muy costosa cuando ocurre entre los altos cargos directivos, por ejemplo para la compañía Xerox, reemplazar a uno de los ejecutivos principales les cuesta más de un millón de dólares y a un alto funcionario entre 200.000 y 500.000 dólares (Labraña, 2004).
- **Accidentes:** existe un gran número de muertes producto de accidentes profesionales además de un número importante de trabajadores que padecen

de cierta incapacidad producto de estos accidentes. La capacidad productiva no aprovechada de la industria representa una pérdida anual muy significativa para la industria. Los accidentes pueden producirse por muy diversas razones relacionadas con el sitio de trabajo, el material, la organización de las tareas o la condición del trabajador.

- **Calidad de productos y servicios:** inevitablemente la entrega de servicios o la calidad de los productos se verá afectada ya que los individuos no se encuentran en buen estado ni físicamente ni psicológicamente. En el caso de entrega de servicios existirá agresividad con los clientes, poca ayuda a resolver inquietudes, entre otros, y en el caso de la elaboración de productos, la falta de concentración, los dolores físicos en general producirán productos con fallas y por ende la empresa deberá correr con gastos financieros.
- **Agotamiento extremo en el trabajo:** este es el resultado final del stress no encausado. La persona que "se consume" en el trabajo ha agotado sus reservas de energía, tiene pocas defensas contra la enfermedad, es ineficiente en su trabajo, demuestra una insatisfacción cada vez mayor con él mismo y se torna cada vez más pesimista. El agotamiento provocado por el trabajo suele sobrevenir a las personas que se han convertido en "adictos al trabajo", al que dedican hasta ochenta horas semanales. Aunque el daño no sea evidente en un principio, tantas horas de dedicación pueden crear una tensión física. Además, tampoco está comprobado que el cumplir largas horas de trabajo redunde en un incremento correspondiente de la producción.
- **Indemnización:** los costos financieros del stress se reflejan directamente en el número de reclamaciones presentadas en virtud de los planes de indemnización por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales o de las demandas por daños y perjuicios entabladas ante los tribunales civiles.
- **Gasto financiero:** todos los puntos mencionados anteriormente conllevan un gasto muy grande para la organización, dinero que podría ser utilizado para ampliarse o aumentar las inversiones. Los costos de perder productos con fallas, las indemnizaciones por enfermedades del trabajo, el ausentismo, todos estos aspectos generan un gasto por parte de la industria.

- **Aumento de huelgas:** producto de trabajadores insatisfechos con respecto a sus salarios, seguridad en el trabajo, clima organizacional, entre otros, unen sus fuerzas con el fin de solicitarle a la organización mejora en las condiciones de trabajo. Debido a que la organización no realiza cambios significativos a beneficio de los trabajadores, estos se ven obligados a hacer presión a los directivos de la compañía.
- **Gasto de tiempo:** no sólo todas estas consecuencias, que produce el stress tienen un costo financiero contable, sino que conllevan un costo en tiempo incalculable. El tiempo que se necesita para la capacitación, para el reclutamiento, sistemas de selección, etc., es de gran envergadura y debe ser analizado por las organizaciones, ya que ese mismo tiempo gastado podría ser un tiempo utilizado en beneficio de la producción de la compañía.

Finalmente, el stress no puede ser concebido en términos meramente negativos ya que sus efectos variarán y dependerán en gran medida de las diferencias individuales que marcan el destino evolutivo de los individuos. Por lo tanto, el estudio sobre dicho tema debe tomar en cuenta estas diferencias, pero primordialmente las condiciones en las que se desarrolla y la calidad de vida con la que enfrenta su realidad física, psicológica y laboral.

Puesto que, una de las características de este siglo es el auge de las organizaciones y el aumento de la complejidad de los contextos laborales, pues vivimos en una sociedad organizada y se ha incrementado la especialización del trabajo que cada vez existe más interdependencia entre las tareas y éstas son más complicadas. Es cierto que las organizaciones han favorecido que la gente prospere, pero también que se frustre y que enferme debido a las situaciones de trabajo. Por tanto una cuestión problemática surge al considerar sólo las situaciones laborales, puesto que no podemos pensar que un individuo llega cada día a su trabajo sin presiones de ningún otro tipo. A las experiencias particulares de cada persona se une lo que para ella signifique la situación laboral en la que se encuentra y que además puede desencadenar ciertas consecuencias como las

que revisamos en el último apartado del presente capítulo. Con este panorama, es necesario que los trabajadores posean habilidades y formación, para así desarrollar y mejorar su calidad de vida.

CAPITULO 3

PREVENCIÓN Y CONTROL DEL STRESS

Como hemos visto en los capítulos anteriores, los individuos que trabajan dentro de las organizaciones se someten a stress, bien puede ser causa por relaciones interpersonales, estructura organizacional o incluso por condiciones familiares, pero: ¿qué hace el individuo o la organización para sobrellevar el stress? en este capítulo abordaré algunas de las aproximaciones que hay acerca del afrontamiento a nivel individual particularmente, que pueden ser aprendidas por los individuos para manejar el stress laboral, como una alternativa más para afrontar los acontecimientos estresantes. Puesto que, considero necesario no sólo considerar los factores o consecuencias que puede ocasionar el stress; sino también conocer algunas estrategias que pueden ser aprendidas por las personas para así manejar los acontecimientos de su vida personal o laboral, pues se ha argumentado que el índice total de reacciones emocionales de una persona afectan todas las áreas de su vida.

3.1 Definición de afrontamiento

Por principio cada sujeto tiene una serie de habilidades que le permiten adaptarse a las diferentes situaciones a las que se enfrenta día con día y eso lo logra gracias al proceso de afrontamiento y éste se ha investigado y tratado de definir a partir de algunos modelos.

Uno de estos modelos es el psicoanalítico de la psicología del ego, que define el afrontamiento como el conjunto de pensamientos y actos realistas y flexibles que solucionan los problemas y por tanto reducen el stress (Lazarus y Folkman, 1986).

Otro modelo es el que se basa en el comportamiento de la supervivencia animal, llamado de stress y control el cual define el afrontamiento como aquellos

actos que controlan las condiciones aversivas del entorno, disminuyendo el grado de perturbación psicológica producida por éstas. Desde este mismo enfoque, autores como Miller (1980) consideran al afrontamiento como “el conjunto de respuestas conductuales aprendidas que resultan efectivas para disminuir el grado de activación mediante la neutralización de una situación peligrosa o nociva” (en Lazarus y Folkman, op. cit., pp.141).

Billings y Moos (1981, en Jiménez y Ruiz, 2003) indican que la función principal del afrontamiento es aumentar o disminuir las demandas de la vida y los estresores; también señalan que la efectividad de los recursos de afrontamiento estarán en función del evento y su contextualización, las evaluaciones continuas y los recursos de afrontamiento personales.

Así, Fleming, Baum y Singer (1984, en Valadez y Landa,1998) aluden al afrontamiento como una reacción al stress dirigida a reducir o tolerar las cualidades aversivas del mismo. Son todos aquellos aspectos del proceso del stress que incluyen los intentos del individuo para resistir y superar al estresor.

Sin embargo, Lazarus y Folkman (op. cit.) mencionan que el afrontamiento no debería confundirse con el dominio sobre el entorno; pues muchas fuentes de stress no pueden dominarse y en tales condiciones; el afrontamiento eficaz incluiría todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar o incluso ignorar aquello que no puede dominar. Pues el afrontamiento es un proceso a través del cual el individuo maneja las demandas de la relación individuo – ambiente que evalúa como estresante y las emociones que ello genera.

En relación, a tratar de ver al afrontamiento como un proceso, Muñoz y Bermejo (2002) se refieren a él como un proceso continuo, en la interacción constante entre el individuo y el ambiente ya que en él median dos procesos: la evaluación cognitiva y el afrontamiento. Dicho proceso se lleva a cabo mediante evaluaciones, las cuales se llevan en dos fases a saber: primaria y secundaria. La

evaluación primaria, hace referencia al proceso de evaluación de la situación. Si el resultado de esta evaluación es el de interpretarla como daño, amenaza o desafío, o una mezcla entre ellas, la situación podrá catalogarse como estresante. Por tanto, el stress no se conceptualiza ni como una respuesta ni como un estímulo; el stress es el resultado de una transacción.

En la evaluación secundaria, se analizan las disponibilidades del individuo, las habilidades personales de afrontamiento. Una vez que la situación y los recursos personales han sido valorados, se pasa a generar las estrategias de afrontamiento que pueden resolver el problema y controlar las emociones. De este modo, quedaría completado el proceso de afrontamiento, tal como se observa en la figura 8.

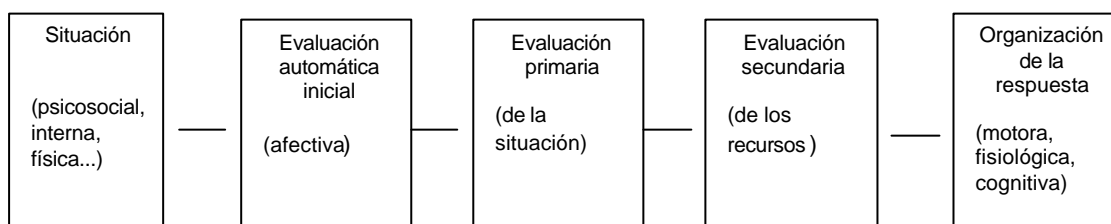


Figura 8. Proceso de stress y afrontamiento a partir de Lazarus y Folkman (1984, en Muñoz y Bermejo, 2002)

De esta manera, el propio individuo puede generar y agravar las situaciones estresantes: los procesos de interpretación del individuo influyen en la transacción de éste y su entorno; además, el mismo método ideado para resolver problemas termina, a menudo, intensificándolos.

El hecho de que el afrontamiento se plantee como un proceso se debe a la dinámica que lo caracteriza, dadas las continuas evaluaciones y reevaluaciones que el individuo hace de su entorno, en este proceso se consideran las observaciones y valoraciones relacionadas con lo que el individuo piensa y hace, analizándolo desde un contexto específico, trayendo consigo cambios en el

pensamiento y actos, a medida que la interacción va desarrollándose, tal como lo observamos en el modelo de Labrador en el capítulo anterior.

Del mismo modo, Lazarus y Folkman (1986) consideran al afrontamiento como un subconjunto de actividades adaptativas que implican esfuerzo y que no incluyen todo aquello que hacemos con relación al entorno, así pues los esfuerzos que permitan dominar las demandas que desbordaban al individuo independientemente de los resultados, ellos lo llaman afrontamiento; para ello consideran que: 1° el mejor afrontamiento es aquel que modifica la relación individuo – entorno en el sentido de mejorarla; y 2° el afrontamiento es considerado como equivalente de la actuación efectiva para la solución de problemas, esto es, comprender que es lo que está a mi alcance controlar y qué es lo que no, de tal forma que no se generen frustraciones.

Después de estas consideraciones Lazarus y Folkman proponen como definición de afrontamiento: “aquellos esfuerzos cognitivos 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” (p.164). Además resaltan la importancia de considerar por separado el afrontamiento dirigido al problema y el afrontamiento dirigido a la emoción y refieren que el afrontamiento dirigido al problema tiene más probabilidades de aparecer, cuando al evaluar las situaciones éstas son consideradas como susceptibles de manipular y con ello modificar o alterar el problema, conlleva un objetivo, y un proceso analítico del entorno y un conjunto de estrategias en el que se incluyen aquellas que hace referencia al interior del sujeto también llamadas reevaluaciones cognitivas dirigidas al problema. En el afrontamiento dirigido a la emoción sólo se presenta después de evaluar, que no se puede hacer nada para modificar las condiciones lesivas amenazantes o desafiantes del entorno y las utiliza el individuo para conservar la esperanza y el optimismo frente al problema. Sin embargo ambos tipos de afrontamiento se pueden favorecer el uno con el otro.

Dentro de las estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción (llamadas también paliativas) se encuentran una serie de técnicas para aliviar la desazón y fomentar la regulación de las emociones. Las técnicas paliativas incluyen la adquisición de perspectiva, por ejemplo, hacer comparaciones sociales y buscar significado, el desvío de la atención, la minimización, el distanciamiento, la atención selectiva, la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos, la expresión de afecto y el adiestramiento en relajación. Estas técnicas de afrontamiento son más pertinentes cuando una situación estresante o aversiva no puede alterarse ni evitarse (Lazarus y Launier, 1978, en Meichenbaum, 1985).

Por otro lado, encontramos las estrategias de afrontamiento centradas al problema (llamadas también instrumentales), Kahn y sus colaboradores (1964, en Lazarus y Folkman, op. cit.) hablan de dos grupos principales de estrategias al problema: en el primer grupo se encuentran las estrategias dirigidas a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos, los procedimientos, etc., y en el segundo grupo se incluyen las estrategias encargadas de los cambios motivacionales, o cognitivos, como la visión del nivel de aspiraciones, la reducción de la participación del yo, la búsqueda de canales distintos de gratificación, el desarrollo de nuevas pautas de conducta o el aprendizaje de recursos y procedimientos nuevos.

Por su parte, Lazarus y Folkman (1980, en Jiménez y Ruiz, 2003) señalan cuatro estilos o formas de afrontamiento considerando el método que se sigue:

- Acción directa, enfocada a alterar la interacción individuo – ambiente.
- Inhibición de la acción, en donde el individuo se resiste a actuar debido a que evalúa la situación como riesgosa.
- Búsqueda de información, a partir de la cual se reúnen los elementos que podrían dar paso a una reevaluación.

- Afrontamiento cognoscitivo, en el que se busca tener la sensación de malestar cambiando el significado del evento estresante aún sin la modificación del ambiente mismo.

Al respecto Valadez y Landa (1998) mencionan que se pueden distinguir tres tipos de respuesta de afrontamiento: respuestas que cambian la situación de la cual surgieron las experiencias estresantes; respuestas que controlan el significado de la experiencia estresante después de que ocurre pero antes de que se presente el stress; y respuestas dirigidas a controlar al stress mismo cuanto éste ya se presentó.

Ante esta perspectiva sobre el concepto de afrontamiento así como los estilos de afrontamiento de los cuales pueden disponer los individuos; podemos decir que el afrontamiento es variable y complejo e implica una gama de pensamientos y comportamientos, que no es tan plano como los enfoques que presentan los modelos psicoanalítico y conductual. Puesto que implica todo un proceso, es decir, una sucesión de cambios interrelacionados entre sí, que se dan entre el individuo y su entorno; que se desarrollan en pro del mutuo ajuste; esto significa que tanto el stress como el afrontamiento no se pueden reducir solamente ni a una reacción orgánica, ni a un estado emocional, ni a una apreciación cognitiva; pues es una interrelación de varios factores.

Por tanto, un aspecto importante a considerar en el marco de la prevención del stress es, que una persona tiene la habilidad para aprender diferentes estrategias para afrontar los acontecimientos estresantes que se presentan en su vida cotidiana, pero hay que resaltar que decir que una persona que tiene muchos recursos no sólo significa que dispone de un gran número de ellos, sino que también tiene la habilidad para aplicarlos ante distintas demandas del entorno. Sin embargo, dichas estrategias se dan mediante un proceso de aprendizaje, el cual se da de manera individual, si no se ha aprendido durante el desarrollo del ciclo de la vida, para hacerle frente a los acontecimientos estresantes. Pues

indudablemente hay que enseñar a las personas lo que pueden hacer para enfrentar los acontecimientos de la vida cotidiana; aunque sea muy poco lo que se pueda hacer, es preciso dar a esta implicación toda la importancia que se merece e impulsarla entre las personas que pasan por el proceso del stress.

3.2 Estrategias de afrontamiento

Considerando que la escena principal para que se presente el proceso del stress es la interacción que se da entre el individuo y el ambiente, así como de las estrategias que posee para afrontar los acontecimientos estresantes. Existen una serie de estrategias que se han ido desarrollando para que los individuos las aprendan de manera individual, para que así afronten los acontecimientos estresantes; resaltando su importancia en el tema del stress laboral, ya que la calidad del personal de una organización es con frecuencia el factor que determina que la organización sea próspera, que convierta su inversión en un crédito satisfactorio, y que alcance sus objetivos básicos. Además, que dichas técnicas se pueden enseñar de manera individual o grupal, pues se ha comprobado su efectividad en ambos casos. De manera grupal son varios los grupos laborales donde se ha aplicado su efectividad; puesto que son grupos que trabajan bajo condiciones de stress intenso. Uno de los grupos que ha recibido más atención es el de los funcionarios de policías, las enfermeras, los maestros, los atletas, etc., por mencionar algunos. De manera individual se ha recibido atención también a personas víctimas de desastres naturales, de violaciones, de quemaduras, así como a mujeres histerectomizadas. Motivo por el cual en el presente tema describiremos algunas estrategias de afrontamiento que se han enseñado a las personas con el fin de reducir su nivel de stress.

a) Entrenamiento en Inoculación de Stress

Sabemos que para prevenir el stress, es necesario comprender y detectar la naturaleza del mismo. Pues la importancia de la prevención reside en el conocimiento del fenómeno del stress, la comprensión del proceso, de la

identificación de las fuentes estresantes, así como conocer las estrategias para afrontarlo y del aprendizaje eficaz para la aplicación de las mismas.

Una de las principales estrategias que nos da la pauta para prevenir el stress es el Entrenamiento en Inoculación de Stress (AIE), el cual enfatiza principalmente, las complejas relaciones interdependientes entre los factores afectivos, fisiológicos, conductuales, cognitivos, y sociales / ambientales. No presupone una centralidad o una influencia causal primaria de ningún factor. Al contrario, los subsistemas de la persona y el ambiente se ven como elementos mutuamente interactivos que se desarrollan de un modo transaccional, como una influencia recíproca (Deffenbacher, 1991).

Uno de los que ha investigado más sobre la AIE ha sido, Meichenbaum (1985), quién retoma a Lazarus y Folkman en su modelo transaccional del stress y confirma el papel activo que juega el individuo en el stress. Ya sea con la forma de interpretar los acontecimientos, pensamientos, imágenes y sentimientos, contribuyendo así a las situaciones estresantes o bien a generar el propio stress y plantea un modelo paradigmático en el entrenamiento de habilidades de afrontamiento que llama Adiestramiento en Inoculación de Stress (AIE) considerando que es el propio sujeto quién puede interrumpir o modificar las reacciones de stress, esenciales para la habilidad de afrontamiento.

Hay que recordar que Meichenbaum considera que la interpretación y los pensamientos juegan un papel primordial en el stress, de tal forma que el papel de las cogniciones es determinante en el proceso de stress y las aborda como: hechos cognitivos, proceso cognitivos y estructuras cognitivas.

Considerando, lo ya citado por Lazarus y Folkman (1986) de que el afrontamiento no es un acto ni un proceso estático sino que es una constelación de múltiples actos que se extienden en el tiempo y sufren cambios, se ve la necesidad de que los individuos cuenten con una amplia gama de habilidades que

les permita hacer frente a los diferentes estresores a los que se ven sujetos diariamente, permitiendo con ello un plan flexible que se adopte a las características y necesidades del individuo y del contexto en el que se presente el estresor.

Orne (1965, en Meichenbaum, op. cit.) considera que una manera de capacitar al individuo para que se vuelva más resistente al stress, es entrenarlo al estímulo que sea suavemente estresante, de esta manera en lo futuro será capaz de tolerar estímulos de mayor intensidad. Esta inoculación y exposición gradual generara en el individuo una sensación de confianza en si mismos, esperanza, control percibido, compromiso y responsabilidad personal.

Puesto que, AIE combina elementos de enseñanza didáctica, discusión socrática, reestructuración, resolución de problemas y entrenamiento en relajación, ensayos conductuales e imaginados, autorregistro, autoinstrucciones y autorreforzamiento, así como intentos de lograr cambios del entorno. Con el AIE se pretende formar anticuerpos psicológicos o habilidades de afrontamiento que le permitan reforzar la resistencia mediante la exposición a estímulos que sean lo suficientemente fuertes para favorecer el desarrollo de mecanismos de defensa, sin que sean tan poderosos que las vengzan.

Por ende el objeto del AIE no es suprimir o eliminar el stress, sino alentar a las personas para que consideren las situaciones estresantes como problemas a resolver más que como amenazas personales (Meichenbaum, op. cit.; Muñoz y Bermejo, 2002).

Así, las principales características de el AIE son:

- Enseñar a las personas la naturaleza transaccional del stress y del afrontamiento, de forma que puedan comprender los procesos que se ponen en marcha cuando se enfrentan a situaciones o problemas vitales importantes (“estresantes”).

- Adiestrar a las personas en el autocontrol de pensamientos, imágenes, sentimientos y conductas para facilitar la aparición de interpretaciones adaptativas para los sucesos y situaciones a las que se han visto, o se van a ver expuestos.
- Entrenar a las personas en la mejora de sus estrategias de resolución de problemas, principalmente sociales o psicológicos.
- Modelar y reproducir en la clínica las posibles acciones y situaciones para conseguir el mayor realismo posible en los entrenamientos.
- Enseñar a utilizar las respuestas desadaptativas como señales para poner en marcha los repertorios de afrontamiento, generalmente en forma de planes de actuación que se han preparado y entrenado previamente en la consulta y se dirigen mediante autoinstrucciones.
- Ofrecer la oportunidad a las personas de llevar a cabo prácticas de ensayo tanto en la propia consulta como en vivo. Prácticas cada vez más exigentes para fomentar la confianza y la utilización de los repertorios y planes de afrontamiento de forma adecuada y adaptativa.
- Por último, se pretende ayudar a las personas a adquirir información suficiente sobre los procesos implicados en el stress, a mejorar la comprensión de sí mismos y a practicar las habilidades de afrontamiento que les faciliten mejores maneras de abordar situaciones difíciles, tanto esperadas como inesperadas, en su vida.

Este programa está organizado en tres fases a saber:

La primer fase se nombra de conceptualización, puesto que lo más importante en esta etapa es el establecimiento de una relación de colaboración con las personas y ayudarles a comprender mejor la naturaleza del stress y su efecto sobre la emoción y el rendimiento, reconceptualizándolo en términos transaccionales.

Los objetivos de esta fase son:

1. Establecer una relación de colaboración con la persona y otras personas importantes para éste, cuando sea conveniente (por ejemplo, el cónyuge o jefe).
2. Comentar los problemas o síntomas de la persona, centrándose en un análisis de la situación.
3. Recoger información en forma de entrevistas, cuestionarios, procedimientos de autocontrol, técnicas basadas en las imágenes y evaluaciones conductuales.
4. Evaluar las expectativas de la persona con respecto a la eficacia del programa de adiestramiento y formular planes de tratamiento, estableciendo objetivos a corto, mediano y largo plazo.
5. Instruir al cliente sobre la naturaleza transaccional del stress y la manera de hacer frente al problema; considerar el papel que juegan las percepciones y las emociones en la producción y mantenimiento del stress.
6. Ofrecer un modelo conceptual o una reconceptualización de las reacciones de stress de la persona.
7. Prever y asumir la posible resistencia de la persona y los motivos por los que no se adhiere al tratamiento.

La segunda fase se denomina adquisición de habilidades y ensayo, durante ella las personas elaboran y ensayan una variedad de habilidades de afrontamiento, inicialmente en la clínica y poco a poco in vivo.

El objetivo de esta fase es asegurar que la persona desarrolle la capacidad de ejecutar efectivamente las respuestas de afrontamiento, por lo cual es importante construir un repertorio de afrontamiento flexible y trabajar con los pacientes en colaboración, a fin de seleccionar, poner a prueba y evaluar los méritos de los diversos métodos de afrontamiento.

La tercera fase se denomina ahora aplicación y consolidación, a fin de subrayar la necesidad que tiene el terapeuta de considerar el importante papel de las sesiones de refuerzo, las evaluaciones de seguimiento y la adopción de una orientación futura desde el adiestramiento en el futuro.

El objetivo de esta tercera fase del adiestramiento es estimular a las personas para que pongan en práctica respuestas de afrontamiento a las situaciones de la vida diaria y acrecienten al máximo las oportunidades de un cambio generalizado.

Es importante precisar que dichas fases pueden sobreponerse una con otra o bien mantener su independencia, además de que no es necesario que lleven una secuencia estricta, esto es porque en el proceso de evaluación y tratamiento se hace una continua reevaluación y revisión de los objetivos. Además, es conveniente recordarle a la persona que el objetivo del adiestramiento no es eliminar el stress, que éste lo seguirá experimentando, pero que ahora reconocen el stress de baja intensidad y tienen armas que les permiten afrontarlo sin llegar a experimentar un stress elevado.

b) Programas de Entrenamiento para Manejar el Tiempo Eficazmente

El tiempo es el recurso más valioso de las personas, aunque no siempre se trate como tal. La efectividad que le demos a nuestro tiempo es uno de los factores que nos conduce a la prevención eficaz del stress; puesto que basta de unos pocos minutos para planificar la jornada diaria.

Uno de los programas que nos enseñan a como manejar nuestro tiempo eficazmente, es al que hacen referencia Gil, Monte y Peiró (1997, en Segovia y Paz, 2002); donde mencionan que estos programas tienen 3 objetivos principales: 1) Establecer prioridades en cuanto a las actividades que se tiene que realizar en el tiempo del que se dispone, para lo cual los participantes deben llevar a las sesiones una lista de objetivos personales, que serán discutidos en términos de importancia, compromiso y actividades a realizar. 2) Aumentar la calidad de

tiempo disponible para atender las actividades prioritarias (uso positivo del tiempo), que servirá para que los participantes identifiquen los momentos y actividades que no contribuyen al cumplimiento de los objetivos. 3) Reducir la percepción y frecuencia de las condiciones laborales de urgencia, por medio de la formulación de preguntas, tales como ¿qué actividades de urgencia son exigidas por su trabajo con razones válidas?, ¿qué fuentes de urgencia no son exigidas por su trabajo, pero son realmente urgentes? y ¿qué puede hacer usted para mejorar el control de las situaciones urgentes?. Las respuestas se discuten en grupo y se elaboran propuestas para solucionar los problemas encontrados, con el fin de que cada participante elabore un plan de acción que le permita un manejo eficaz de su tiempo.

Por su parte, Lloyd y Berthelot (1992) aluden que un programa para manejar el tiempo eficazmente debe ser realista y práctico, o sea, tiene que ser lo suficientemente flexible como efectuar los cambios necesarios y estar de acuerdo con los períodos de descanso y diversión, a lo cual proponen los siguientes cuatro pasos para elaborar un plan de uso positivo del tiempo:

1. Anotar los compromisos con horarios fijos, por ejemplo citas de trabajo, con el doctor, etc.
2. Programar las actividades básicas que realizan diariamente, por ejemplo comer, transportes, etc.
3. Programar el tiempo para revisiones, antes y después de cada compromiso.
4. Finalmente, programar períodos de diversión y descanso, por ejemplo relaciones sociales, salir al cine, etc.

e) Tiempo Libre

La utilización del tiempo libre también es importante en el proceso de la vida general, pues es necesario que el individuo realice actividades que él mismo seleccione libremente y le ayuden a satisfacer necesidades que al mismo tiempo

estimula al individuo. La utilización de éste es una oportunidad para realizar actividades que promuevan el desarrollo integral de la persona.

Se define generalmente al tiempo libre, como aquel período temporal en el que cada uno puede ejercer plenamente sus expresiones, favoreciendo al individuo en ser más responsable respecto de sus actos y decisiones que pueda tomar en ese momento; como ejemplos de estas actividades tenemos; las manualidades, la lectura, la música, el paseo, el contacto con la naturaleza y las relaciones sociales, la charla o las actividades en grupo favorecen el desarrollo equilibrado, la relación existente entre el trabajo y el descanso (Acosta y Castillo, 1987).

Desafortunadamente en las condiciones laborales más comunes es posible diferenciar tres períodos del tiempo libre, el diario, el semanal y el anual, los cuales tienen características diferentes, también hay que considerar que el tiempo libre no es el mismo cuando un trabajo queda próximo al hogar que uno lejano, ni es igual los tiempos de traslado en un medio urbano que en un medio rural.

También hay que destacar las características físicas del trabajo, pues un trabajo físico condiciona el uso del tiempo libre, ya que para quién lo realiza, el descanso resulta imprescindible (aunque no necesariamente), y esto es argumentando que es difícil imaginar, que una persona que haya realizado un trabajo físico agotador, al término de su jornada practique un deporte para descansar. Lo opuesto que sucede con la persona que desarrolla un trabajo intelectual intenso, por lo que en este caso es aconsejable alguna actividad física.

c) Aumentar su Competencia Profesional

En este tipo de estrategia se trata de que la persona sea más capaz para realizar su trabajo mediante la asistencia a congresos, cursos, revisando la literatura relacionada con su campo profesional y desarrollando la investigación (Gil, Monte y Peiró, 1997, en Segovia y Paz, op. cit.).

d) Rediseño de Elaboración de Tareas por Iniciativa Propia.

Esta estrategia conlleva a una mayor autonomía y libertad personal que influirá directamente en su nivel de stress, reduciéndolo. Aquí la capacidad de improvisación o creatividad es un elemento fundamental, pues rompe con la monotonía como hábito y con la creatividad se aprovechan los recursos naturales de cada individuo, sus propias aficiones y puede disfrutar de un trabajo no rutinario.

f) Descansos Durante el Trabajo.

Estos descansos permiten al trabajador relajarse y sirven como respiros emocionales que le ayudan a distanciarse del problema aunque sea solo por unos momentos.

g) Fijarse objetivos reales y factibles de conseguir.

De esta manera el trabajador evita sentirse frustrado ante objetivos no alcanzados, ya que si se plantea objetivos factibles y reales conseguirá lograr sus metas y reforzar sus sentimientos de competencia social. Para lo cual, Lloyd y Berthelot (1992) consideran que cuando se definen metas se puede asegurar el éxito, si éstas están de acuerdo con los seis criterios siguientes:

- **Simple y específicas:** las metas deben estar claramente entendidas y deben ser fáciles de recordar. Es muy difícil que se cumpla una meta vaga. Una meta muy compleja necesita ser dividida en metas más simples para asegurar el éxito.
- **Medibles:** la única manera de saber si se ha cumplido con una meta es tener un modo para medirla. Idealmente, puede utilizar números para evaluar el avance y logro.
- **Alcanzables:** una meta imposible garantiza el fracaso. Para asegurar su éxito se debe establecer metas reales y alcanzables.

- **Resultados:** establecer las metas en términos de resultados esperados. Esto evita que defina tareas o pasos sin identificar claramente lo que quiere alcanzar.
- **Tiempo límite:** sin una fecha límite es muy difícil engañarse. El tiempo límite ayuda a mantenerse orientado hacia la meta..
- **Compartidas:** muy pocos de los logros pueden ser obtenidos por si solos. Otra razón de decirle a los demás de lo que queremos lograr incrementa el nivel de compromiso cuando hace que las metas sean conocidas por otros .

Podemos decir que existen una diversidad de estrategias que le pueden brindar las habilidades a las personas para que enfrenten el stress no sólo en el contexto laboral sino en la diversidad de contextos donde se desarrolla diariamente; puesto que el objetivo de dichas estrategias es enseñar a las personas diversas técnicas para que mejoren sus recursos y habilidades para controlar y manejar el stress. Sin embargo, muchas de las personas que trabajan en las organizaciones carecen con frecuencia de un conocimiento de si mismos, lo que limita que distingan entre los sucesos y/o situaciones que puedan o quieran controlar. En consecuencia podemos decir que tanto los trabajadores como las organizaciones desconocen el fenómeno del stress y por lo tanto carecen del conocimiento del mismo, de su proceso, de los estresores, así como de las consecuencias que puede generar, y lo más importante desconocen las diferentes estrategias que pueden aprender a utilizar para prevenir el stress.

Sin embargo, hoy en día es común que dentro de las organizaciones, debido a sus vertiginosos ritmos de trabajo descuiden a sus trabajadores, no dándoles una capacitación funcional para que, los que laboran dentro de ellas posean las habilidades para hacerle frente a los diferentes acontecimientos cotidianos que se les presentan. Por lo cual, esto puede generar la carencia de estrategias y/o habilidades para enfrentar y manejar los problemas, urgencias y conflictos cotidianos, con lo cual se llega a oscurecer el panorama no sólo a nivel laboral

sino también a nivel personal y a volverse pesado el ambiente de trabajo, haciéndolo ineficiente e improductivo.

Puesto que, cuando se carece de las habilidades para afrontar los acontecimientos laborales, el trabajo cotidiano se torna tedioso y rutinario y las relaciones laborales se vuelven impersonales y superficiales. Esto puede acarrear un alto costo para la organización: por ejemplo falta de esmero en el trabajo, descuido en los detalles finos que crean la calidad, apatía, una falta de identificación con el trabajo realizado, etc., todo lo cual redundará en un continuo detrimento de la imagen y la funcionalidad organizacional, fallas, estancamiento y un lento proceso de retroceso que es lo que lleva al rezago y la desaparición a las organizaciones. Por lo cual, es también tarea de las organizaciones el prevenir el proceso de stress a nivel organizacional; puesto que la prevención del stress laboral es un gran desafío que deberán afrontar las organizaciones así como los trabajadores, en los próximos años.

Por tanto, es indudable que el control y la prevención del stress laboral debe pasar, inevitablemente por el cambio en la filosofía de la organización dirigido a incrementar la calidad de vida laboral y a potenciar sus recursos humanos como condición para optimizar y rentabilizar sus diferentes recursos puestos en juego; así como para conseguir no sólo altos niveles de productividad, sino también la implicación, la satisfacción y la motivación de sus trabajadores (Arid y Zarco, 1999).

A su vez, quienes integran la organización tienen diversos medios a su alcance para reducir las situaciones provocadoras de stress. Debe considerarse, en tal sentido, la adopción de las siguientes medidas: tomar conciencia de los medios de protección disponibles, como sería la capacitación, en donde se utilicen diferentes estrategias para el manejo del stress y las cuales deberán encaminarse a mejorar los vínculos interpersonales; evitar la contaminación entre los factores personales y laborales; manejar adecuadamente el tiempo libre; modificar la

conducta emocional laboral; detectar, reducir y suprimir estresores; ser realista; definir prioridades; desacelerar las actividades; organizar el tiempo; cambiar el comportamiento laboral; modificar el estilo de vida; realizar una actividad física adecuada; someterse a terapias médicas y/o psicológicas especializadas en los casos graves entre otras (Félix y Nachón, 2001 y Weiss, 1991).

Finalmente cabe señalar que en la actualidad, es esencial la participación de todos los miembros que participan en la organización para prevenir el stress, pues dentro muchas empresas se carece de un departamento de psicología de la salud donde se trabaje con un enfoque interdisciplinario con médicos y psicólogos de la salud, que se encarguen de la formación de programas para la prevención y control del stress y de otros problemas relacionados a la salud física y psicológica de los trabajadores. Sin embargo, se sabe que una de las áreas en las cuales participa el psicólogo es en el área de reclutamiento y selección de personal donde considero puede intervenir en la prevención del stress, contratando al personal idóneo para el puesto idóneo, con el objeto de mejorar los ambientes laborales y propiciar así el desarrollo de sus trabajadores para aumentar su productividad, rendimiento, calidad en el trabajo y, desde luego, su salud.

CAPITULO 4

INTERVENCIÓN DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL EN LA PREVENCIÓN DEL STRESS LABORAL

En el capítulo anterior señale las estrategias que nos proporciona la psicología, que bien podían ser tomadas en cuenta para ser aplicadas en el ámbito laboral y así poder contribuir a la reducción de la problemática que representa el stress en las organizaciones.

Es sabido que en los últimos años se ha avanzado bastante en la identificación y significado del stress en los diferentes ámbitos donde se desenvuelve el individuo, especialmente en el ámbito donde pasa el mayor tiempo de su vida, el trabajo. Estos avances se deben especialmente a la utilización de estrategias de investigación más complejas así como a la participación e interés de las organizaciones hacia el recurso humano que forma la parte primordial de la misma. Puesto que resulta ser cierto que los cambios tecnológicos traen consigo cambios favorables, cambios sociales, pero también traen cambios adversos.

Motivo por el cual, una función central de los psicólogos organizacionales en el presente y futuro es la de enfocarse en programas preventivos más que correctivos, desde las diversas áreas en las cuales participa el psicólogo dentro de las organizaciones.

Dentro de las funciones que comúnmente realiza el psicólogo organizacional podemos encontrar: 1) la capacitación y adiestramiento, funciones que consisten en la formación de habilidades y repertorios conductuales que le permitan al individuo eficientar mejor su trabajo en el área laboral que le corresponda; 2) desarrollo organizacional, función que consiste en la aplicación creativa de largo alcance, de un sistema de valores, técnicas y procesos; administrado desde la alta gerencia y basado en las ciencias del comportamiento, para lograr mayor

efectividad y calidad de las organizaciones mediante un cambio planificado, según las exigencias del ambiente exterior y/o interior que las rodea; y 3) el reclutamiento y selección de personal, función de suma importancia, puesto que consiste en contratar a la persona idónea para el puesto idóneo.

Sabiendo las diferentes funciones en las cuales se inserta el psicólogo dentro de las organizaciones, podemos decir que el camino por el cual el psicólogo podría participar de forma preventiva en el proceso del stress en el ámbito organizacional; es a través del área de reclutamiento y selección de personal; puesto que se sabe que el contratar personal competente es fundamental para el éxito de cualquier organización. Si bien no todas las organizaciones cuentan con un departamento de personal y un sistema bien estructurado de provisión de recursos humanos, en todas ellas se contrata personal.

Por lo tanto, en el presente capítulo se plantea un cambio en los procedimientos y técnicas para realizar el reclutamiento y selección de personal dentro de las organizaciones, con el fin de prevenir el stress en el ámbito organizacional, así de igual manera para que el individuo se adapte a los cambios que vivirá en un futuro no muy lejano dentro de las organizaciones.

4.1 Prevención del stress en el área de reclutamiento y selección.

Desde que se crearon las organizaciones y se concentró a un grupo de personas para que laboraran en ellas, el hombre ha sido el recurso más importante de una empresa: ya que sin él, simplemente éstas no podrían existir.

En un principio, el personal trabajador era seleccionado empleando para ello, métodos y técnicas sumamente subjetivas y de baja confiabilidad, lo que originaba una enorme deserción de personal y una situación de inseguridad para la existencia de las empresas.

Se sabe que una de las características que se observa en este mundo competitivo y globalizado es que las organizaciones se empeñan en ser cada vez mejores. Para ello, recurren a todos los medios disponibles para cumplir con sus objetivos. Sin embargo con el pasar de los años, así como de los sucesivos cambios políticos a los que se han enfrentado, como por ejemplo el cambio dramático de la política de los gobiernos mexicanos durante los noventa, donde México se convirtió en líder de los Tratados de Libre Comercio entre las naciones del mundo; Tratado de Libre Comercio (TLC) en 1995, con EE.UU. y Canadá; Asociación de Tratado Financiero (FIA) Europeo en el 2000; y muchos más con un gran número de países de América e Israel.

Por lo tanto, desde 1990 México ha incrementado su comercio y exportaciones ocho veces más que a principios de la década, como una consecuencia directa del TLC, el país se ha vuelto una nación diversificada industrialmente.

A pesar de la devaluación que llevó a una crisis económica en 1994/1995, el promedio de crecimiento económico durante la última década ha sido impresionante.

Lo que ha traído consigo, cambios significativos en el proceso de reclutamiento y selección de personal, al surgir métodos y técnicas para garantizar un mejor procedimiento, con la finalidad de colocar a la persona adecuada en el puesto más adecuado a sus habilidades y actitudes; así como también asegurar su eficiencia y permanencia en la organización.

Por ende el reclutamiento y selección de personal es el proceso mediante el cual se atrae al mayor número de personas para cubrir alguna vacante que cubran las exigencias de la organización. Por tanto este proceso responde a una necesidad generada por factores económicos, administrativos y organizacionales.

Dentro de este marco, se entiende por reclutamiento de personal, como un conjunto de procedimientos que tienen como finalidad proveer a una organización de los recursos humanos potencialmente aptos para cubrir una vacante en el momento oportuno.

Por otro lado la selección de personal la podemos definir como la elección de la persona adecuada para un puesto adecuado y a un costo adecuado que permita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades y potenciales, a fin de hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la comunidad en que se desenvuelve para contribuir, de esta manera, a los propósitos de la organización (Arias,1986).

Ante estas definiciones sobre reclutamiento y selección de personal, podemos entonces considerar que la selección es lo más importante en todo el proceso de reclutamiento y selección de personal, pues es en este punto donde el reclutador toma decisiones muy importantes acerca de los recursos humanos que formarán parte de la organización. Una decisión inasertada o tomada a la carrera puede traer consecuencias tanto para la organización como para la persona elegida para cubrir la vacante (Siluka y Mackena, 1989, en Casas, 1993).

Es indudable entonces que para que pueda llevarse a cabo todo el proceso de reclutamiento y selección de personal, es necesario que la organización cuente con el personal que conozca el área. Es precisamente en esta área donde el psicólogo puede participar, puesto que considero que el área de reclutamiento y selección de personal es preponderante para la prevención del stress laboral debido a que es la primer área en la cual el candidato tienen contacto con la organización. Motivo por el cual desconoce todos los procesos y/o acontecimientos que en su interior de la organización se originan; además que el psicólogo es uno de los profesionales que pueden encargarse de dicha área, puesto que está entrenado para desempeñar este trabajo, debido a que durante su formación académica es entrenado para la detección y evaluación;

investigación, planeación, desarrollo y rehabilitación. Estas habilidades con las que cuenta el psicólogo por su formación le dará la pauta para formar parte de un proceso encaminado a la prevención del stress en el área de reclutamiento y selección de personal. Puesto que, todas estas funciones las ha de ejercer paralelamente para poder desarrollar planes y programas que aborden el stress laboral principalmente con fines preventivos y de corrección.

Para desarrollar funcionalmente su trabajo en el área de reclutamiento y selección de personal, el psicólogo, debe identificar cómo esta estructurada la organización, esto es, tener en cuenta el giro de la empresa, el servicio o producto que brinda, sus objetivos, su estructura organizacional, su filosofía, políticas internas y externas (sindicatos, contratos colectivos, salarios, etc.) ya que esto proporcionará una idea clara de lo que se esta permitido hacer dentro de la empresa y que será comunicado al candidato.

Además de identificar los anteriores factores referentes a la organización; el psicólogo encargado del proceso de reclutamiento y selección de personal debe de contar con las siguientes habilidades para desarrollar funcionalmente todos los pasos del proceso:

- a) Ser organizado: debe de establecer un tiempo y espacio adecuado para llevar a cabo el proceso y así evitar interrupciones de cualquier índole, que pueden ser estresantes para el candidato.
- b) Analítico: debe de tener la habilidad para discernir entre los datos reales que proporcione el candidato y los datos incoherentes que se pueden presentar durante el proceso y hacer preguntas que le permitan discernir o comprobar las posibles deducciones hechas por los datos proporcionados por el candidato.
- c) Observador: debe de analizar entre las conductas manifiestas y/o encubiertas del candidato que le permitan realizar predicciones

referentes al desempeño que tendrá dentro de la organización en caso de ser contratado.

- d) Alto nivel de concentración: debe de tener la habilidad de establecer cierta atención con el candidato para así poder detectar cualquier dato importante que le permita hacer conjeturas o investigar más en ese aspecto que puede ser fundamental y que tal vez por no prestarle atención se pase por alto.

A continuación se presentará el proceso de reclutamiento y selección de personal así como de las recomendaciones para la prevención del stress laboral.

Generalmente existen cinco casos en los cuales se requiere realizar el reclutamiento de personal:

- En el momento que la empresa tenga que cubrir determinados puestos con elementos especialmente entrenados o con alguna preparación específica.
- Cuando existe una rotación constante del personal, provocado por causas internas o externas a la organización.
- Para contar con un buen banco de candidatos que se puedan requerir en el futuro.
- Por ausencias repentinas por incapacidad, despido o renuncia.
- Por sobrecarga temporal de trabajo.

Por lo tanto, el proceso de reclutamiento inicia con la existencia de una vacante, o incluso cuando se anuncia la existencia de una; esto dependerá de las necesidades presentes y futuras de la organización.

Para dar la información de la vacante se realiza el proceso de *requisición de personal*, la cual es enviada al departamento de reclutamiento y selección de personal. Una técnica que facilita el llenado del formato de requisición de personal es el análisis de puesto, lo cual significa recopilar información acerca del puesto,

para así determinar las habilidades, el esfuerzo y las responsabilidades que se requiere para desempeñarse eficientemente en el mismo o dirigirse con la persona que pide sea cubierta la vacante para que así proporcione datos adicionales.

El análisis de puestos debe ir encaminado no sólo a la revisión de los elementos referentes a la tarea laboral, sino también a un completo estudio de las condiciones físicas y psicológicas las cuales pueden ser evaluadas por el candidato como estresores potenciales al estar expuesto en caso de ser contratado, por ejemplo condiciones físicas (mobiliario, iluminación, ventilación, ruido, etc.); contenido de trabajo (tiempo de jornada laboral, sobrecarga de trabajo, tipo de tareas a realizar, etc.); condiciones grupales de trabajo y finalmente características personales que pueden favorecer a que el candidato las evalúe como estresores.

Posteriormente cuando se han determinado los requisitos del puesto, se emplea esta información para *elaborar el perfil*, en el cual se determinan los requerimientos que debe satisfacer el candidato para ocupar el puesto eficientemente, identificando principalmente la habilidad, la experiencia y la actitud que se requiere para cubrir la vacante. Por lo tanto, el psicólogo encargado del área de reclutamiento y selección de personal, antes de iniciar cualquier paso del proceso de reclutamiento, deberá obtener una descripción precisa del puesto que quiere llenar, y obtener una idea clara de todos los aspectos relevantes de la asignación para que sea cubierta la vacante.

Posteriormente a esto, se debe realizar una programación de actividades, donde se deberá analizar y recabar la siguiente información:

- Número de candidatos que se necesitan
- Salarios existentes en la zona para este puesto (en la medida de lo posible se deben estar acordes con los que se manejan en el mercado)
- Fuentes a las cuales se pueden recurrir

- Áreas geográficas que abarcará el reclutamiento
- Recursos que serán revisados
- Requisitos y exigencias que se deben hacer a los candidatos.
- Ventajas ofrecidas por la empresa
- Fecha en la cual se realizará y lugar para la recepción de los candidatos
- Tipos de reclutamiento
- Medios de reclutamiento

Todo esto tiene como finalidad elaborar un plan de actividades, en el cual se establezcan criterios de reclutamiento y selección, costo, tiempo y recursos necesarios; lo que a la vez, conlleva un control del procedimiento.

Cuando se ha establecido la programación de actividades a realizar, entonces se da inicio al proceso de reclutamiento, el cual tiene como objeto buscar candidatos que satisfagan el lugar solicitado y se hace conforme a tres preguntas básicas:

- *¿Quiénes?* (características mínimas necesarias para el adecuado desempeño del puesto),
- *¿Dónde están esos quiénes?* (fuentes de abastecimiento y medios de contacto para atraerlos). Estos medios pueden ser internos (promoción o transferencia y recomendaciones, cartera de personal, sindicatos, sucursales o filiales de la empresa), externas (universidades, escuelas, agencias de colocación, bolsas de trabajo, grupos de intercambio, asociaciones profesionales, agencias de la comunidad y sindicatos),
- *¿Cuáles son los medios de reclutamiento para atraerlos?* (medios para llegar a las fuentes) anuncios, exploraciones, propios empleados, servicios de colocaciones (servicio estatal de colocaciones, agencias privadas de colocación, compañías de investigación, servicio federal de colocación, compañías arrendadoras de empleados, servicios de currículum por computador, y servicios de entrevista por video) y celebraciones especiales

(conferencias de carrera y ferias de trabajo, puestas abiertas). Los medios de reclutamiento son, la empresa, la radio, la televisión, boletines, revistas, volantes, servicio social, etc.

Dentro del proceso de reclutamiento Arnildo Vieira (1975, en Casas, op. cit.) distingue dos etapas a saber:

Etapas de investigación.

- Número probable de personas, del tipo que se necesita.
- Niveles salariales del cargo, en las diversas partes del país.
- Consulta a las empresas que tengan empleados de este tipo.
- Conocimiento de las fuentes de la mano de obra buscada.
- Centros de preparación y de información de personas y cantidad proporcional de obra de mano preparada periódicamente.

Etapas de ejecución.

- Época en que ejecutará el reclutamiento
- Área de reclutamiento.
- Recursos que serán utilizados
- Sitios de divulgación de la publicidad.
- Número probable y tipos de candidatos que se pueden obtener.

Ante esta etapa del proceso de reclutamiento y selección del personal es necesario que el personal encargado del mismo, realice una evaluación sobre su desempeño ya que de esto dependerá en gran medida la efectividad del mismo.

Una de las primeras evaluaciones que tendrá que hacer el psicólogo encargado del proceso de reclutamiento y selección de personal, estará encaminada a: la factibilidad del cumplimiento de los requisitos definidos en la requisición de personal con el área solicitante; verificar que la información respecto de las vacantes esta diseñada con base a los medios seleccionados y a

la política de la organización; que la información respecto de las vacantes sea promovida con base en los medios seleccionados; que las fuentes y los medios de reclutamiento sean evaluados y utilizados en base a su efectividad de acuerdo a los resultados del proceso; así como evaluar cuantas fuentes de reclutamiento y medios de difusión son utilizados así como su efectividad en el tipo de reclutamiento.

Posteriormente cuando se han evaluado los anteriores aspectos relacionados a la etapa de reclutamiento, el siguiente paso a llevar a cabo es la selección, donde es importante considerar los siguientes pasos de manera consecutiva, para así tener una mayor efectividad en el proceso. Pues si bien es cierto que mediante la selección se elige a la persona más apta para cubrir las funciones de un puesto; pero será la más apta entre aquellas que hayan acudido al llamado, y un reclutamiento inadecuado no garantiza que entre los reclutados acuda una persona que posea las características requeridas para el correcto desempeño del puesto.

Dentro de la programación de actividades destaca la *recepción de candidatos*, donde una vez que comienzan a llegar los candidatos, estos deberán ser recibidos por el reclutador, quienes les proporcionará una solicitud de empleo, la cual sirve para identificar en forma correcta su perfil, origen, experiencia laboral, actividades sociales, etc.

La solicitud de empleo nos puede brindar información adicional si esta es construida por el reclutador, manejando la información por prioridad, además que es una herramienta que le facilita la entrevista y el conocimiento del candidato. El formato en la cual puede ser construida la solicitud de empleo se muestra a continuación:

- Datos personales: nombre completo, edad, fecha de nacimiento, domicilio, estado civil, familia.

- Datos escolares: nombre de la escuela, años cursados y si tiene el certificado.
- Experiencia laboral: tiempo que presto sus servicios, nombre de la empresa, giro de la empresa, domicilio, teléfono, puesto desempeñado, sueldo: inicial y final, motivo de separación, nombre de su jefe directo.
- Información psicológica: ¿cuál de sus empleos le ha satisfecho más y por qué?; ¿cuál de ellos le a desagradado y por qué?; ¿cuáles son sus habilidades y debilidades?; ¿qué expectativa de vida tiene?; ¿cuál es su pasatiempo favorito?; etc.
- Información adicional: su estado de salud en general, conocimientos generales, datos económicos, referencias personales.

Una vez que la solicitud es llenada por el candidato y éste cubre la mayor parte de los requisitos, entonces se procede a darle una fecha y hora específica para ser entrevistado. Sin embargo, si dicho candidato no cubre los requisitos indispensables, su solicitud se archiva y pasa a formar parte del banco de información que puede ser utilizado posteriormente. Esta parte del proceso tiene como objetivo el eliminar a aquellos candidatos que, por una u otra razón, no son idóneos para el puesto.

El siguiente paso consiste en una *entrevista*, la cual tiene como finalidad corroborar los datos obtenidos en la solicitud, tener contacto visual con el candidato y hacer un registro de este. En lo que se refiere a la forma en que se conduzca la entrevista así como a la búsqueda de información, dependerá en gran medida del entrevistador y de las habilidades que tenga; si bien aquí no se puede sugerir el procedimiento a seguir, sí considero puntualizar en ciertos aspectos:

- El entrevistador deberá ser una persona que conozca el proceso de entrevista, que tenga la habilidad de transmitir sus ideas, de escuchar, de discriminar entre la información que es valiosa y la que no lo es, además de que posea conocimiento de la conducta humana, del proceso del stress

laboral, de los estresores potenciales que existen dentro de la organización así como de la vacante a ser cubierta para ser considerados durante la entrevista, etc.

- La persona que realice la entrevista tendrá que elaborar una guía, para lo cual se recomienda el currículum y la solicitud de empleo; para con eso derivar en preguntas y obtener así datos que permitan conocer la trayectoria laboral, sus habilidades, conocimientos y características personales.
- La entrevista deberá realizarse en un lugar apropiado, es decir, donde únicamente se encuentre el entrevistado y el entrevistador, donde no existan objetos o situaciones distractoras y en el cual el candidato pueda sentirse cómodo.
- Es recomendable dedicarle un tiempo determinado a cada candidato, por lo cual no es recomendable citar a varias personas a la misma hora.
- La entrevista deberá contener información acerca de las características del trabajo y de la empresa, por ejemplo ¿tipo de trabajo?; ¿características principales del trabajo?; ¿qué es lo que la empresa espera de un candidato?; ¿qué es lo que puede ofrecerle la empresa?, etc.

Dentro de la entrevista se debe generar la información tanto positiva como negativa, así, se debe estar seguro de evaluar el perfil general y total de conducta del aspirante a fin de determinar su probable de conducta común y típica.

La estrategia que se emplea para evaluar las habilidades del candidato, se basa en preguntas que deben destacar la información sobre antecedentes laborales y personales, necesarios para llegar a una última decisión en cuanto a la selección. La estrategia se basa en la idea de que lo que el candidato hizo bien en el pasado es la mejor indicación de lo que hará en el futuro dentro de la organización. Para mayor facilidad, la lista de habilidades se divide en dos categorías. La comprensión de lo que el aspirante ha hecho con relación a estas

habilidades ayudará a predecir lo que hará. Las habilidades, colocadas en sus categorías apropiadamente, son:

Habilidades básicas.

- Inteligencia.
- Conocimiento del trabajo y destrezas.
- Educación.
- Experiencia.
- Destrezas de organización.
- Destrezas de comunicación.

Características personales.

- Desarrollo de las relaciones interpersonales.
- Modos y actitud.
- Capacidad de solución de problemas.
- Iniciativa, empuje e ingenio.
- Madurez.
- Motivación y ambición.

Independientemente de estas áreas es de suma importancia que se aborden los siguientes puntos:

- Experiencia en el trabajo.
- Educación.
- Antecedentes personales.
- Factores personales.

En base a la entrevista, considero que el simple hecho de asistir a una entrevista puede ser evaluada de diversas maneras dependiendo del candidato a ser entrevistado; puesto que puede ser evaluada por el candidato como irrelevante o como benigna – positiva, sí esté cuenta con un empleo y dicha entrevista

conlleva un significado de una mejora económica o personal. Por otro lado puede ser evaluada como estresante si no se posee un empleo por días, semanas e incluso meses, la cual puede ser evaluada como la pérdida de la estabilidad económica familiar en caso de no obtener el empleo.

Motivo por el cual considero que el reducir los estresores durante la entrevista inicial podrá dar la pauta al candidato a proporcionar información respecto a su historia laboral y personal. Por eso es importante considerar el espacio y tiempo que va a ser dedicado a la entrevista, puesto que el espacio organizado y sin interrupciones le permitirá al candidato expresarse libremente durante el desarrollo del mismo. Por el contrario cuando la entrevista se lleva a cabo en un lugar donde hay más de dos personas trabajando y entrevistando a otros candidatos, puede favorecer a que el candidato evalúe dicha situación como estresante y por ende colocarse en una situación poco favorable para cubrir la vacante.

Por lo tanto, con el fin de reducir los estímulos que pueden ser evaluados como estresores al asistir un candidato a una entrevista y a los puntos mencionados, la entrevista se puede llevar a cabo bajo dos etapas, siempre y cuando la vacante a cubrir sea un área donde haya mucha rotación, por ejemplo a nivel operativo.

La primer etapa podría ser, el llevar a cabo una sesión informativa, donde se reúnen a varios candidatos a cubrir una misma vacante. A través de dicha sesión informativa se les proporciona a los candidatos información sobre las condiciones laborales de la empresa (horarios, condiciones de pago, tiempo de proceso de reclutamiento y selección, tiempo de trabajo a realizar, así como las políticas de la empresa); además de los procesos en lo que participarán de aceptar el trabajo. Todo esto con el fin de sensibilizar y detectar actitudes y opiniones que vayan a favor o en contra de la organización; así como el reducir el nivel de stress de los candidatos al saber que cubren la mayor parte de los requisitos para cubrir la vacante y además que está sea evaluada como benigna – positiva y no como

estresante en caso de seguir en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Una vez realizada la primer etapa informativa, se descartaran algunos candidatos. Con los candidatos que aún siguen en el proceso, se realizará una entrevista más profunda por el psicólogo encargado del área de reclutamiento y selección de personal, con el fin de profundizar en los datos que el candidato a proporcionado.

En esta segunda etapa de la entrevista, se evaluará la estabilidad, experiencia, honestidad, valores, estresores a los cuales a estado expuesto en anteriores empleos, así como las formas de afrontamiento que posee el candidato para determinar la concordancia entre las características del entrevistado y el perfil solicitado.

Después de haber realizado la entrevista y sí se considera que el candidato tiene aptitudes para desempeñarse eficazmente en el puesto, éste deberá ser sometido a diferentes *pruebas* las cuales permiten conocer las relaciones mentales, perceptivas, sensoriales o motoras para mesurar aspectos del individuo a quien se aplican. Entre las pruebas que existen se encuentran las pruebas de conocimientos, las pruebas de simulación y los test psicométricos y de personalidad; las cuales serán aplicadas a los candidatos dependiendo de cual sea el perfil a cubrir.

Posterior a esto se realiza una *examen médico*, el cual sirve para obtener datos en lo que se refiere a indicios de una buena salud, aptitudes, defectos orgánicos o funcionales. El examen médico reviste una importancia básica en las organizaciones, al grado de llegar a influir en elementos tales como la calidad y cantidad de producción, índices de ausentismo y puntualidad.

Además que la realización del examen médico de admisión es financiada por cada organización y deberá ser llevada a efecto por un médico especializado en medicina del trabajo, con el conocimiento del tipo de actividades que desempeñará el futuro trabajador y las exposiciones a los agentes nocivos para la salud, a fin de determinar si las condiciones físicas permiten al trabajador desempeñar eficientemente su trabajo.

Con esto se cumplirán una serie de metas particulares:

- a) Contratar individuos capacitados para la realización de un determinado trabajo.
- b) Evitar que algún aspirante con padecimiento infectocontagioso pueda transmitir el mal.
- c) Propiciar el desarrollo al acoplar la capacidad del trabajador al tipo de puesto a desempeñar.
- d) Proteger al aspirante de futuras enfermedades profesionales al valorar su estado actual.

El rechazo es necesario cuando se descubre oportunamente una enfermedad contagiosa, un defecto físico, o una perturbación emocional que por su naturaleza si se emplea al individuo se perjudique más su salud personal, o la de aquellos relacionados con él, o a las propiedades de la organización. En tales casos, el solicitante rechazado debe dársele la razón aceptable que llevó a tomar una decisión adversa y aconsejarse sobre posibles fuentes de tratamiento.

Cuando se tiene los resultados médicos y estos son favorables para que el candidato continúe con el proceso de reclutamiento y selección de personal. Se da paso a la *opinión del jefe inmediato* el cual debe dar su opinión sobre los candidatos ya filtrados.

Con la información obtenida en cada una de las diversas fases del proceso de selección, se procede a evaluar comparativamente con los requerimientos del

puesto con las características de los candidatos. Hecho esto, se presenta al jefe inmediato y de ser necesario, al jefe del departamento o gerente del área, para su consideración y decisión final.

Resulta, importante que la decisión final corresponda al jefe o jefes inmediatos del futuro empleado, por ser el o los directo(s) responsable(s) del trabajo del futuro subordinado; al departamento de selección de personal le corresponde un papel del asesor en dicha decisión final.

La entrevista realizada por el jefe inmediato debe considerar los siguientes puntos:

- a) Describir al candidato las funciones primordiales de su área,
- b) Reflexionar sobre los riesgos y condiciones en su área de trabajo,
- c) Determinar si el candidato tiene las habilidades e interés para llevar a cabo las funciones del puesto, y
- d) Analizar si existe empatía entre él y su próximo subordinado.

Sin embargo, a veces los jefes inmediatos desconocen el proceso de entrevista, el cual les puede brindar información adicional del candidato; por lo cual se considera que los jefes inmediatos reciban una capacitación adicional sobre el proceso de reclutamiento y selección, así como de las diferentes formas de llevar a cabo una entrevista que les de la pauta para seleccionar al mejor candidato para cubrir su vacante.

Después de la entrevista con el jefe inmediato, se puede llevar a cabo un recorrido por la empresa y especialmente en el lugar donde trabajarán los candidatos, para que conozcan todas las áreas involucradas; enfatizando las condiciones de trabajo. De esta manera se podrá mostrar la “realidad” de las áreas que conforman a la empresa a los candidatos, buscando crear el interés en ellos. Este recorrido tiene como objetivo el que los candidatos decidan continuar o no

dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal; además de continuar el sondeo de actitudes y conductas inadecuadas para la organización.

Un antepenúltimo paso es la *contratación* en la se formaliza la aceptación del candidato como parte integral de la organización y el contrato puede ser por obra determinada, por el tiempo determinado y por el tiempo indeterminado.

Después de la contratación, se pasa a la *inducción*, la cual inicia cuando es contratado un nuevo empleado en la organización, en la cual se le va presentar a su nuevo ambiente de trabajo, a sus compañeros, a sus obligaciones y derechos y a las políticas de la empresa (Arias, 1986).

Como hemos visto el proceso de reclutamiento y selección de personal es un proceso complejo en el cual se toman valiosas decisiones con respecto a los candidatos para cubrir las vacantes, además que en todo este proceso el psicólogo está en constante interacción con el candidato, con el médico así como con el jefe inmediato.

Por consiguiente, sí el psicólogo encargado del área de reclutamiento y selección de personal aplica las diferentes formas y métodos mencionados podrá prevenir el stress laboral en cuatro dimensiones organizacionales: 1) *para la organización* puesto que se a comprobado que el efecto que produce el stress en la organización es una baja considerable en el rendimiento de la personas y por ende en la productividad de la organización; sin embargo si la organización no presenta stress entonces todo el proceso irá encaminado sin ningún contratiempo y estará a la vanguardia para competir en el mercado; 2) *para el área demandante a cubrir la vacante*; si dicha vacante es cubierta por el candidato que cubre el perfil; entonces la rotación o la demanda a cubrir la vacante en dicha área a corto plazo será nula, pues estará cubierta por un excelente candidato que se a adaptado a todas las condiciones laborales, físicas y psicológicas que demanda el puesto; 3) *para el candidato*; pues el encontrarse en un puesto en el cual las

condiciones no son evaluadas como estresantes representa para él un beneficio personal y laboral; lo cual no representa el encontrarse en un área que desde el inicio es evaluada como estresante o el que represente estresante el hecho de renunciar y cambiar de empleo en caso de no adaptarse a las demandas que el puesto conlleva; 4) *para el psicólogo encargado del área de reclutamiento y selección de personal*, puesto que el cubrir la vacante con el candidato idóneo, le permitirá involucrarse en otras áreas de prevención del stress laboral como puede ser en la capacitación; la demanda de personal y quejas se verá reducido; además que puede volutar al personal que no continúo en el proceso de reclutamiento y selección de personal con otras empresas donde dicho candidato puede ser funcional para cubrir determinada vacante debido a que la entrevista le permitió adquirir la información suficiente para ser contratado en otra organización.

Para que esto pueda ser llevado a cabo, es necesario que así como el psicólogo evalúa al candidato para que este cubra el perfil, este también debe de evaluar su trabajo ya que muchas veces por las exigencias de los jefes se quiere cubrir la vacante en el menor tiempo posible, lo cual trae como consecuencia contratar al personal inadecuado el cual puede ser sometido a una condición estresante y este a su vez puede ser fuente de stress para su jefe por tener a una persona que fue seleccionada inadecuadamente durante el proceso de reclutamiento y selección de personal.

Por lo tanto algunos de los criterios para que el reclutador evalué su desempeño son:

- Que la cartera de selección de candidatos sea actualizada periódicamente.
- Que en el proceso se tenga contacto mínimo con tres candidatos
- Que la información proporcionada por el candidato haya sido verificada.
- Que el candidato es evaluado de acuerdo a los procedimientos de la organización.
- Que los resultados de la aplicación de instrumentos de evaluación sean interpretados con base en el requerimiento de personal del área solicitante.

- Verificar que los candidatos aceptados en el reclutamiento son atendidos de acuerdo a las políticas y procedimientos de la organización.
- Que los resultados de la selección sean evaluados de acuerdo con la políticas de la organización.
- Que el área solicitante este informada periódicamente sobre el avance del proceso.
- Que el área solicitante sea asesorada respecto a los resultados de la selección con el fin de apoyar la toma de decisiones.
- Que el programa de inducción se realice de acuerdo a las políticas y procedimientos de la organización.
- Que el área solicitante conozca el programa de inducción de acuerdo a las políticas y procedimientos de la organización.
- Es importante que el programa de inducción al puesto se elaboré en conjunto con el jefe inmediato del nuevo integrante.
- Que al candidato se le proporcione información general sobre las políticas, valores, filosofía y procedimientos administrativos de acuerdo a lo establecido en la organización así como información sobre el organigrama y distribución física de la organización.
- Que al nuevo candidato se le presenten aquellas áreas con las cuales tendrá mayor contacto con base al procedimiento establecido.
- Verificar el proceso de aprendizaje obtenido por el empleado respecto a la organización al término de la inducción.
- Que los resultados de la evaluación de la inducción al puesto de trabajo retroalimenten los procesos de selección, inducción así como a los perfiles.
- Finalmente que el seguimiento del personal de nuevo ingreso se haga por un período de 3 meses para así prevenir la rotación de personal y todas aquellas condiciones que se pueden suscitar por un mal reclutamiento de personal.

Sí, el psicólogo encargado del área de reclutamiento y selección de personal evalúa constantemente su desempeño así como el proceso de reclutamiento

tendrá como ventaja el analizar las condiciones ambientales en las cuales se desempeña el trabajador, como son: espacio, iluminación, ventilación, horarios de trabajo, condiciones salariales, herramientas de trabajo, tipo de actividad o tarea que realiza; con la finalidad de identificar los factores de riesgo que pueden contribuir a la generación de stress. Así mismo, se debe hacer una valoración sobre como percibe el trabajador el clima laboral ya que el ambiente es un factor importante para la presentación del stress. Dicha información puede ser proporcionada por el trabajador mediante el seguimiento que le demos a su proceso de inducción.

Ante ese mismo seguimiento se puede llegar a detectar las necesidades tanto de la organización como del trabajador. En el primer caso se hace referencia a la carencia de recursos materiales, como por ejemplo: maquinaria adecuada para la realización del producto, si las políticas que la rigen en ese momento están apegadas al contexto real; en el segundo caso se hace referencia a las necesidades psicológicas, es decir, cómo se siente dentro de la empresa, si considera que la remuneración económica que percibe es equivalente al tipo de trabajo que desempeña y si le ayuda a sustentar sus necesidades básicas, expectativas, motivaciones, etc.

Todo esto puede contribuir a llevar a cabo un programa de correctivo donde se identifique factores que estuviesen presentes y/o hubieran provocado consecuencias con el fin de impedir que se siga desarrollando la problemática, por ejemplo rediseñar las tareas, realizando un evaluación de los procedimientos mediante los cuales se lleva a cabo la operación (maquinaria adecuada, horarios, sueldos, excesiva carga de trabajo, etc.), todo esto en cooperación mutua con los diferentes jefes de cada departamento o área.

Además de estas aportaciones que nos puede brindar el seguimiento del personal que ha ingresado a formar parte de la organización, es necesario precisar que durante el procedimiento de reclutamiento y selección de personal se

pueden hacer uso de las diferentes habilidades que posee el psicólogo debido a su formación para prevenir el stress.

Una de las funciones principales de la que puede hacer uso el psicólogo es la detección de signos, síntomas y patrones conductuales que presenta el candidato en el momento de la entrevista, por ejemplo si la persona es muy sociable y el área donde existe la vacante es un área donde no se requiere de esa habilidad; entonces podemos hacer la evaluación de que esa persona en ese puesto no se va a sentir satisfecha debido al aislamiento en el cual se va a encontrar y por lo tanto provocará en el candidato frustración y baja productividad. Por consiguiente, el pronóstico más deseable que haga el reclutador será aquel, en el que a partir la información de unas cuantas características notorias del candidato, se permitan hacer predicciones precisas sobre su desempeño en el área donde se encuentra la vacante, si dicho candidato fuese contratado.

Efectivamente, el detectar niveles de necesidades, locus de control, agresividad, pasividad, baja concentración, conductas proactivas o retroactivas, etc., del candidato nos permitirá, llevar a cabo deducciones sobre las posibles consecuencias que traerá consigo la contratación del candidato tanto a nivel físico, psicológico y organizacional.

En cuanto a la intervención a nivel preventivo considero que ésta se ha de llevar a cabo identificando sus referencias respecto al cuidado y promoción de su calidad de vida, por ejemplo si el candidato no tiende a seguir instrucciones o reglas establecidas dentro de la organización, esto traerá como consecuencia riesgos a su salud; por ejemplo si el candidato no cuenta con la responsabilidad de usar el equipo de seguridad para realizar su trabajo, entonces la vulnerabilidad para sufrir un accidente dentro de la organización es elevada, ya que tenderá a no usar el equipo de protección adecuado para el desarrollo de su trabajo, como puede ser tapones de oídos, cofia, lentes, tapabocas, faja, etc. Entonces desde ese momento el psicólogo tomará medidas de protección específicas que ayuden

a los individuos a tomar conciencia respecto a los factores de riesgo así como disminuir los mismos dentro de la organización.

Es de suma importancia para el psicólogo entonces, desarrollar una tecnología encaminada a la elaboración de planes y programas para la prevención de los problemas que acarrea el stress, tomando en cuenta los lineamientos metodológicos de su disciplina. El diseño del programa involucra la elaboración de objetivos generales y específicos, la elaboración de procedimientos a seguir para poder lograr los objetivos propuestos y las evaluaciones de la intervención.

Para que las funciones del psicólogo puedan ser llevadas a cabo se necesita, que el psicólogo identifique los peligros que puede representar el contratar a un candidato con características diferentes a las analizadas en el perfil de la vacante a cubrir; que reconozca los factores de riesgo que existen en la organización así como los cuidados de salud que posee el candidato; que la persona que seleccioné para cubrir la vacante le haya proporcionado toda la información pertinente para contrarrestarla con el perfil, con el fin que le permita hacer predicciones y evaluaciones respecto a las características del candidato así como de las características del puesto; que el mismo procedimiento de reclutamiento y selección de personal le lleve a tomar decisiones respecto a realizar planes de corrección, planificación, y prevención del stress respecto a los datos expresados por los candidatos, más aún en el proceso de inducción, pues se sabe que un nuevo miembro de la organización ve con diferente perspectiva las condiciones laborales en las cuales se encuentran otros trabajadores, los cuales se encuentran ya intoxicados o adaptados al estilo de trabajo de la organización.

CONCLUSIONES

En relación al tema del stress laboral, podemos decir que a pesar de que han planteado diferentes posiciones teóricas acerca del tema, abocándose a su definición, proponiendo modelos que lo expliquen y aportando nuevos elementos; vemos que la investigación dentro del ámbito organizacional es muy pobre hoy en día.

Más allá del interés científico e intelectual que el tema del stress laboral puede tener; están las cuestiones de intervención, prevención, planeación y desarrollo las cuales se ocupan de la posible aplicación de los diversos planteamientos teóricos en la realidad laboral inmediata de los trabajadores. En este caso la importancia que tiene la investigación del stress laboral en las organizaciones mexicanas, puesto que se sabe que en México existen pocos estudios que aborden el fenómeno del stress laboral, ya que la mayoría de los estudios se realizan en otros países.

Sabemos que dentro de las organizaciones se ha tomado en cuenta el recurso humano, destinando cierto capital para que sea invertido en habilitar a los trabajadores y para que de este modo sean más rentables para la organización; sin embargo a veces dichas estrategias recurren a la aplicación de los modelos o mezclas de éstos, de acuerdo a las demandas de la organización y a la efectividad de los mismos, haciendo posible así, que sus trabajadores se sientan satisfechos al tener un empleo bien remunerado y sentirse parte de la organización.

Debe tenerse en cuenta el hecho de que los individuos invierten una gran parte de su tiempo en su trabajo, donde encuentran una parte sustancial de su identidad y gratificación personal. Sin embargo, estas consideraciones no siempre son valoradas adecuadamente por las organizaciones y ni aún por los propios trabajadores.

Puesto que se sabe, que hasta este momento se le ha dado relativamente poca atención a la salud psicológica y por lo tanto hay poco entendimiento por parte de los profesionales tanto de los factores psicológicos productores y/o facilitadores de diversos problemas psicológicos que pueden tener efectos sobre la salud física del trabajador, como puede ser en este caso el stress laboral (Acosta y Castillo, 1987)

Probablemente esto se deba a la poca atención e investigación que se le ha dado a los aspectos psicológicos dentro del trabajo, como mencionaba anteriormente; es sabido que nuestro país se ha quedado atrás con respecto a los avances y por ello sufre de falta de manejo y aportes que pueda proporcionar la psicología en los ámbitos laborales.

No obstante, considero que es de suma importancia enfatizar la enorme trascendencia histórica que asume el stress en las diferentes sociedades pasadas y contemporáneas, pues representa un claro indicador directo del grado de salud propio de cada organización social, de su estructura, relaciones, medios y modos de producción.

Pues se sabe que el stress se está convirtiendo en una problemática global que afecta a todas las categorías de trabajadores, a todos los lugares de trabajo y a todos los países. Así mismo, las organizaciones sólo recientemente están considerando el stress como un problema que conlleva finalmente a una baja en la productividad y por ende un alto costo económico. Es por esto, que la organizaciones debieran comenzarse a preocuparse por el tema y estar dispuestos a cambiar ciertas características estructurales y organizacionales así como invertir en condiciones ambientales óptimas si fuese necesario.

Además, también es cierto que la mayoría de las investigaciones dan como primeras conclusiones el iniciar cambios a nivel organizacional, pero no sólo se requiere de cambios estructurales o de mejoras en las condiciones de trabajo,

pues se sabe que para que exista un proceso de innovación y cambio es conveniente iniciar los cambios organizacionales con cambios a nivel individual. Puesto que no se pueden introducir cambios a la inversa, imponiendo condiciones laborales, patrones o estándares de comportamiento. Si no que, es conveniente que los cambios se den como consecuencia de habilitar correctamente al recurso humano que forma parte de la organización.

De esta manera, todas las acciones del psicólogo organizacional – ya sean las relacionadas con la investigación, la prevención, la planeación, el desarrollo, la detección y/o evaluación de aspectos relacionados con el stress- deberán tener como eje articulador al comportamiento individual.

Ya que es importante reconocer que la tarea fundamental del psicólogo es realizar todas las acciones anteriores, debido a su formación profesional, puesto que los conocimientos adquiridos dentro de la carrera de Psicología en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, le permitieron adquirir las herramientas necesarias para desarrollarse en el campo laboral.

Aunque se sabe que en las prácticas profesionales, no se encuentra contemplada aún en día el área organizacional; aunque sea un sector de productividad y de alta demanda de profesionales. Sin embargo, la enseñanza impartida, brinda al psicólogo las pautas necesarias para su inserción en cualquier ámbito laboral e incluso en el área organizacional puesto que puede aportar las diferentes metodologías bajo las cuales ha sido formado y lo cual le permite abordar cualquier temática desde diferentes perspectivas dentro de las diferentes áreas en las cuales se inserta en psicólogo en el ámbito organizacional.

Por tanto, considero de suma importancia que el psicólogo debe delimitar su campo de acción dentro de la organización, para así crear su propia identidad como el único profesional que posee una amplia gama de información de la conducta humana, puesto que su formación le permite ser sistemático a la

aplicación de programas, que le permiten integrar todos los aspectos relacionados al proceso del stress en un contexto específico, como el de la organización; implementando cursos y/o talleres dentro de la organización que le brinde las estrategias a los trabajadores para afrontar el stress.

Por otro lado si dicha intervención del psicólogo no se puede realizar de forma interna, el psicólogo puede brindar sus servicios de forma externa a la organización formando parte de una consultaría que brinde sus servicios a la organización, para la prevención del stress en el ámbito laboral. Trayendo beneficios tanto para la organización como para el trabajador puesto que se verá reflejado como alguien importante e indispensable para la organización.

REFERENCIAS

Acosta, N. y Castillo, M. (1987). "**Stress en Relación a los Estilos de Vida**". Tesis de Licenciatura de Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Arciniega, A. y Pompa, M. (2002). "**Delimitación de las competencias del psicólogo en el proceso administrativo del desarrollo organizacional**". Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Ardid C. y Zarco V. (1999). El estrés Laboral. En: A. F. Rodríguez (Eds.), **Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones**. (235-246). Madrid: Pirámide: Madrid.

Arias, F. (1986). **Administración de los recursos humanos**. México: Trillas.

Bañuelos, G. (2001). "**Un análisis comparativo sobre la utilización de pruebas psicológicas en la selección de personal en la psicología organizacional**". Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Barba, S. M. (1998). "**Estrés laboral**". Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Barreda, R. (2000). "Los riesgos de trabajo han disminuido radicalmente". Proyección humana, 10, (123), 6-9.

Barriteguete, G. (1982). **Hombre, trabajo y relaciones industriales**. Madrid: Alambra.

Buceta, J. y Bueno, A. (2001). Estrés, rendimiento y salud. En: J. Buceta, A. Bueno y B. Mas (Eds.), **Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo**. (162 -190). Madrid: Dykinson.

Buendía , V. J. Mira, E. J. (1993). Estrés, desarrollo y adaptación psicológicos de los nuevos estresores. En: J. Buendía (Eds.), ***Estrés y psicopatología***. (41-49). España: Pirámide.

Casas, N. (1993). ***Propuesta de un proceso de reclutamiento y selección de candidatos a instructores para el IMP***. Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Cano, A. (2002, diciembre). La Naturaleza del Estrés (60 párrafos). SEAS (En red). Disponible en: canovindel@psi.ucm.es

Crespo, M. y Labrador, F. (2001). Evaluación y tratamiento del estrés. En: J. Buceta, A. Bueno y B. Mas (Eds.), ***Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo***.(56-104). Madrid: Dykinson.

Deffebacher, J.L. (1991). ***La inoculación de estrés. En: Caballo, V. (Eds.), Manual de técnicas de terapia y modificación de conducta***. (627-654). Madrid: Siglo XXI.

De Faria, F. (1998). ***Desarrollo organizacional: un enfoque integral***. México: Limusa.

Dunnette, M. y Kirchner, W. (1987). ***Psicología Industrial: Motivación humana en la Industria***. México: Trillas.

Gallo, M. (1990). ***Introducción a las ciencias sociales***. México: Quinto Sol.

Félix, L. G. A. y Nachón, G. M. G. (2001). "Evaluación de un taller sobre manejo del estrés en ejecutivos de un hospital público". Psicología y Salud, 11, (1), 91-98.

Fernández – Abascal, E. G. (1999). El estrés: Aspectos básicos de intervención. En: E. Fernández – Abascal y P. Francesc (Eds.), **Emociones y salud**(327-348). España: Ariel

Fernández – Abascal, E. y Martín, M. (2001). Estrés y prevención coronaria. En: J. Buceta, A. Bueno y B. Mas (Eds.), **Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo**.(105-166). Madrid: Dykinson.

Fernández R. M.; Correia, A. y De la Torre, A. (1997). Estrés Organizacional. En: M. Fernández y J. Sánchez (Eds.), **Manual de prácticas de psicología organizacional**. (156 – 170). Madrid: Amarú.

Fernández, S. M. y Robles O. H. (1989). "El patrón de conducta Tipo – A y la respuesta cardiaca de defensa". Revista de Psicología General y Aplicada. 42, (3), 317-322.

Fontana, D. (1995). **Control del estrés**. México: Manual moderno.

García, I. M. (1993). El estrés en contextos laborales: efectos psicológicos de los nuevos estresores. En: J. Buendía (Eds.), **Estrés y psicopatología**. (26-40). España: Pirámide.

Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). **Estrés y trabajo**. México: Trillas.

INEGI. (2001). "Taza de defunciones y accidentes de trabajo". (En red). Disponible en: inegi.com.mx.

Jahoda, M. (1987). ***Empleo y desempleo: Un análisis socio-psicológico***. Madrid: Morata.

Jiménez, G. (2002). "***La Capacitación en la Psicología Organizacional***". Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala

Jiménez M. (2002). "***Alternativas para la capacitación efectivas de una nueva empresa de servicio***". Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Jiménez, R. y Ruiz, M. (2003). "***Afrontamiento al estrés y calidad de vida en mujeres histerectomizadas***". Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Labraña, P. (2004, diciembre). El estrés laboral y su efecto en la productividad (210 párrafos). (En red). Disponible en: unamosapuntes.com

Landa, D. P. y Valadez, R. A. (2002). "El área urbana: sus estresores y estrategias de afrontamiento de sus habitantes". Revista Electrónica de Psicología Iztacala, 5, (1).

Lammoglia, E. (1995). ***El triángulo del dolor: Abuso emocional, estrés y depresión***. México: Grijalbo.

Laurell, C. (1986). Condiciones de trabajo y desgaste obrero. En: C. Laurell, (Eds.), ***Condiciones de trabajo***. (9-48). México: Siglo XXI.

Lazarus, R y Folkman, S. (1986). ***Estrés y procesos cognitivos***. Barcelona: Martínez Roca

Lloyd, S. R. y Berthelot, T. (1992). ***Desarrolle su potencial máximo (self-empowerment)***. Estados Unidos de América: Iberoamérica.

Meichenbaum, D. (1985). ***Manual de inoculación de estrés***. Madrid: Roca.

Mendoza, M. (2002). ***“El papel del psicólogo en la industria como mediador de las relaciones laborales y sus efectos en el desarrollo de la comunicación interna”***. Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Muñoz, M. y Bermejo, M. (2002). ***Entrenamiento en inoculación de estrés***. España: Síntesis.

Pando, M. M.; Bermúdez, D.; Aranda, B. C.; Pérez, C. J.; Flores, S. E. y Arellano P. G. (2003). “Prevalencia de estrés y burnout en los trabajadores de salud en un hospital ambulatorio”. Psicología y Salud, 13, (1), 47-80.

Pérez, B. (2002). ***“La participación del psicólogo dentro de las organizaciones actuales en la formación de repertorios cognitivo-conductuales relacionados con la calidad”***. Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Peñacoba, P. C. (2001). “Influencia de la autoestima y apoyo social en el estrés laboral”. Psicología y salud, 11, (1), 81-90.

Peñaloza, A. (2003). ***“El trabajo y el estrés”***. Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Pinto, V. (1992). ***Proceso de capacitación***. México: Diana.

Ramírez, L. (2003). ***“Elaboración y aplicación de un programa de adiestramiento en inoculación de estrés en pacientes odontológicos”***.

Tesis de Maestría en Modificación de Conducta, UNAM-ENEP Iztacala.

Reynoso, L. (2002, diciembre). El estrés ocasionará padecimientos del corazón, piel, gastritis, úlcera. (8 párrafos). (En red). Disponible en: unam.com.mx: Banco Boletines

Rivera, M. (1998). ***“Estrés en profesores de primaria y secundaria en dos escuelas del Estado de México”***. Tesis de Maestría en Modificación de Conducta, UNAM/ENEP Iztacala.

Rodríguez, A. (1999). La estructuración: concepto, tipos y estructura. En: F. A, Rodríguez (Eds.), ***Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones***. (37-49). Madrid: Pirámide.

Rodríguez, E. y Ramírez, B. (1991). ***Administración de la capacitación***. México: McGraw-Hill.

Rodríguez, G. R.; Roque D. y., Morelio P. O. (2002, diciembre). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento (214 párrafos). Psicología Científica (En red). Disponible en: psicología.científica.com.

Segovia, H. C. y Paz, G. L. (2002). ***“Estrés laboral: Consideraciones para una propuesta de prevención”***. Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Schultz, A. (1992). ***Psicología Industrial*** México: Mc Graw-Hill.

Siegel, L. y Lane, I. (1983). ***Psicología de las organizaciones industriales: Motivación y Satisfacción en el trabajo***. México: Continental

Slipak, O. (1996). Estrés laboral (74 párrafos). ALCMEON 19(4) (En red). Disponible en: <http://sua.psicol.unam.mx/articulo1.html>

Trueba, U. A. y Trueba, B. J. (1998). ***Ley Federal del Trabajo***. México: Porrúa.

Valadez, R. A. y Landa D. P. (1998). “Un modelo tentativo de análisis de la relación estrés enfermedad”. Psicología y salud, (11), 63-68.

Vargas, B. J. (1994). “***Evaluación de habilidades laborales (Un complemento a la selección de personal)***”. Reporte de Trabajo Profesional, UNAM – ENEP Iztacala.

Vargas, J y Velasco, M. (2002). Psicología Organizacional: Consideraciones generales. En: G. Mares, y Y. Guevara, Y. (Eds.), ***Psicología Interconductual: Avances en la investigación tecnológica***. II. México: UNAM-Campus Iztacala.

Zapata, C. (2001). ***Psicofisiología del estrés***. México: Grafismos

Zaragoza, R. M. A. (1996). “***La calidad de vida en el trabajo y su repercusión en el desempeño laboral***”. Tesis de Licenciatura en Psicología, UNAM-ENEP Iztacala.

Weiss, D. H. (1991). ***Cómo controlar su estrés***. México: Superación Aguilar.