

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA**

**“EL ESTRÉS EN LOS TRABAJADORES DE LA FACULTAD DE ESTUDIOS  
SUPERIORES IZTACALA”**

Tesis empírica

Para obtener el título de:

Lic. en Psicología

Presentan:

Anel Josefina Miranda Abrica

Elizabeth Martínez Carraro

Asesores:

Lic. Yasmin de Jesús Arriaga Abad

Mtra. Benita Cedillo Ildefonso

Lic. José Esteban Vaquero Cázares

Los Reyes Iztacala Tlalnepantla Edo. de México 2005.



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

### **A DIOS:**

*Por haberme dado el regalo mas hermoso "LA VIDA" y porque en todo momento siempre has manifestado tu amor hacia mi.*

*Gracias por acompañarme en este camino que no fue nada fácil, pero que con tu ayuda siempre lo sentí más ligero. Tu sabes más que nadie todo lo que en ocasiones sentía y pensaba, pero gracias a ti hoy puedo ver terminada esta etapa en mi vida.*

*Permíteme ejercer con honestidad y sabiduría para no perjudicar a otras personas y nunca te vayas de mi lado.*

TE AMO

*Anel*

***A mis padres (Ana y Alejandro):***

*Porque este trabajo es solo un reflejo de lo que ustedes siempre me han brindado, ya que con su amor, cariño y dedicación me invadieron de fortaleza y perseverancia para alcanzar este sueño.*

*Les agradezco infinitamente el apoyo y la paciencia que me tuvieron y simplemente sin ustedes esto no hubiera sido posible.*

*Gracias por darme la vida me han hecho inmensamente feliz.*

*Anel*

***Para el amor de mi vida (Oswaldo):***

*Tú sabes que este logro es también tuyo por haberme dado la seguridad y confianza que alguna vez me hizo falta para seguir adelante en esta lucha; por hacerme ver la vida de diferente manera y por querer compartir tu vida conmigo.*

*Te amo*

*Anel*

***Para mis hermanos (Ale y Alan):***

*Porque así como hemos compartido juntos nuestras alegrías y tristezas, hoy quiero hacerles participe de esta culminación. Gracias por estar siempre a mi lado, porque de ustedes he aprendido muchas cosas y porque cada uno a su modo me brinda su confianza y amor para seguir adelante.*

*Los quiero mucho*

*Anel*

***Para mi Tía Licha:***

*Que aunque ya no pudo ver terminado este proyecto, siempre estuvo conmigo, y durante este camino sentí su ayuda, cariño, apoyo, y comprensión. Gracias tía por haber sido una pieza primordial en mi vida y por enseñarme con tu ejemplo a ser mejor profesionalista y mejor persona, donde quiera que estés este triunfo también es tuyo.*

*Siempre te llevaré en mi corazón*

*Anel*

**Para Eli:**

*Por permitirme compartir contigo este proyecto y porque a pesar de que tuvimos momentos difíciles siempre sentí tu apoyo para seguir adelante.*

*Pero principalmente agradezco haberte conocido. Eres una gran amiga.*

*Te quiero mucho*

*Anel*

**Para Yasmín:**

*Agradezco enormemente el tiempo, la dedicación, la paciencia y la disposición que nos brindó para la culminación de este trabajo, que sin su ayuda no hubiera sido posible y porque nos permitió conocerla no solo como maestra sino como la gran persona que es. Este trabajo también es suyo.*

*Mil gracias*

*Anel*

**Para Vaquero y Benita:**

*Gracias por sus aportaciones para la realización de este trabajo, por su tiempo dedicado y por estar siempre dispuestos a ayudarnos en todo.*

*Gracias*

*Anel*

### ***En general***

*Quiero agradecer a todas las personas que son especiales para mí, mis familiares; en especial a mi abuelita que ha creído en mí y me ha aguantado, a mí mamá, a todos mis hermanos, a mis maestros y por supuesto a todos mis amigos. Sé que cada uno sabrá lo importante que ha resultado en mi vida porque he logrado en base a ustedes desarrollarme y crecer en tantas cosas, sé decirles que con su apoyo y comprensión he logrado cambiar, rescatando aspectos positivos de las experiencias que se viven día a día. Además he podido seguir adelante con trabas y tropiezos pero al fin avanzando otro escalón de mi vida, culminado este en la realización de un trabajo elaborado con dedicación y esfuerzo.*

***ELIZABETH M. C.***

# ***INDICE***

## **Resumen**

## **Introducción**

### **1. CAPÍTULO “TRABAJO”**

1.1 Diferentes concepciones de trabajo.....	9
1.2 ¿Por qué trabajar?.....	11
1.3 Origen del trabajo.....	12
1.4 Trabajo como rolo social.....	15
1.5 Estado de bienestar.....	17
1.6 La tecnoglobalización.....	18
1.7 Crisis en el trabajo.....	20
1.8 Desempleo.....	21
1.9 Consecuencias.....	23
1.10 El trabajador Mexicano.....	25

### **2. CAPÍTULO “ORGANIZACIONES”**

2.1 Origen del estudio de las organizaciones.....	29
2.2 Campos de trabajo del psicólogo en las organizaciones .....	33
2.3 Definición de organización.....	34
2.4 Clases de organización.....	36
2.5 Teorías de la organización.....	38
2.6 Estructura de las organizaciones.....	39
2.7 Desarrollo organizacional.....	43
2.8. Elementos de una organización.....	45



2.9 Empresa.....	54
2.10 Cultura organizacional.....	56
2.11 Nuevas formas de gestión .....	59

### **3. CAPÍTULO “LA UNIVERSIDAD”**

3.1. Historia de la UNAM.....	67
3.1.1. La Descentralización de los estudios profesionales.....	78
3.1.1.1 Educación Media Superior.....	78
3.1.1.2-Educación Superior.....	78
3.2 La UNAM como organización.....	81
3.3 La finalidad de la UNAM.....	84
3.3.1 Funciones sustantivas de la UNAM.....	86
3.4 La Facultad de Estudios Superiores Iztacala.....	90
3.4.1 Posgrado e Investigación en la FES-I.....	93
3.4.2 Carreras de la FES-I.....	94
3.4.3 Otros rubros de la FES-I.....	98

### **4. CAPÍTULO “ESTRÉS Y TRABAJO”**

4.1 Salud.....	100
4.1.1 Una breve historia de la salud.....	100
4.1.2 El psicólogo y la salud.....	103
4.2 Estrés.....	107
4.2.1 Principales clasificaciones.....	107
4.2.2 Definición.....	110
4.2.3 Causas del estrés.....	114
4.2.4 Formas de identificar el estrés.....	117
4.2.5 Consecuencias del estrés.....	117

4.2.6 Formas de prevenir las consecuencias del estrés.....	126
4.3 Estrés y trabajo.....	128
<b>5. METODOLOGÍA.....</b>	<b>139</b>
<b>6. RESULTADOS.....</b>	<b>141</b>
<b>7. DISCUSIÓN.....</b>	<b>143</b>
<b>8. REFERENCIAS.....</b>	<b>146</b>

## **RESUMEN**

Se identificó los niveles de estrés entre 150 trabajadores de la FES-I con respecto a su labor en su área específica, para lograr el objetivo se dividieron dos grupos: 75 trabajadores académicos y 75 trabajadores no académicos, los cuales participaron de manera voluntaria. El nivel de estrés se evaluó mediante la Escala S de la Batería de Apreciación de Estrés (EAE) de Fernández y Mielgo (1992), para los datos se utilizó la prueba T de Student y los resultados mostraron que en ambos grupos no existen diferencias significativas ( $p=.821$ ) de estrés alto.

## INTRODUCCIÓN

El trabajo representa una parte muy importante en la vida de una persona, constituye una de las principales capacidades humanas, dicha capacidad no es innata sino que crea con base a la experiencia que se desarrolla el ámbito familiar, a través de las actividades que se realizan cotidianamente, y en las expectativas que tienen su origen en la costumbres sociales del individuo que se ven reflejadas en el trabajo, en el desempeño escolar, en los grupos, etcétera.

El trabajo es uno de los actos más antiguos de la humanidad; en sí, el acto que marco la diferencia entre los animales y los hombres fue el de la elaboración de herramientas y el uso de instrumentos de trabajo, lo que llevó a relucir la parte conciente del hombre como la creación de la comunicación y con ello las interrelaciones con sus semejantes, pudiéndose manifestar así los trabajos en grupo, siendo de importancia la colaboración y participación de los individuos para la eficacia en las actividades (Calderón, 2002).

Según Agulló y Ovejero (2001), el trabajo abarca la práctica total de labores, oficios, servicios profesionales y actividades productivas; y por trabajo se define como “ toda actividad humana individual física o intelectual, de carácter económico, realizada conciente, libre y públicamente con el propósito de obtener algún beneficio distinto de la mera satisfacción derivable del desarrollo de la tarea, en un marco de una relación de intercambio mercantil establecido voluntariamente entre la persona trabajadora contratada y la contratante”. El trabajo no es un beneficio únicamente personal para poder cubrir ciertas necesidades, sino también representa el espacio y un tiempo cotidiano para que se puedan dar las relaciones con otras personas, siendo muchas veces la base de una situación social, política y cultural.

Por otra parte también se relaciona con una asignación de roles y estatus sociales, y con esto su estilo y condición de vida, marcando notablemente las diferencias entre clases sociales. Considerando este punto podemos decir que muchas personas trabajan.

## CAPÍTULO 1. “TRABAJO”

### 1.1 Definiciones del Trabajo

El término trabajo abarca muchas actividades, se puede estar trabajando en la casa, en la escuela, en la calle; cuando estamos realizando alguna actividad que implica un gran esfuerzo estamos trabajando y la recompensa que obtendríamos de ello sería una satisfacción personal. Sin embargo, lo que llamamos trabajo en la actualidad fue una palabra inventada y generalizada con el industrialismo y ya no se confunde ni con las tareas, repetidas día a día, ni con la labor que un individuo llega a realizar en un cometido que beneficiaría a él mismo o a los suyos, ni con lo que emprendemos sin tener en cuenta nuestro tiempo ni trabajo, es decir, no lo confundimos con el trabajo doméstico, el trabajo artístico, ni el trabajo de autoproducción, sino lo entendemos como la actividad en la esfera pública, demandada, definida, reconocida como útil por otros y como tal, remunerada por ellos, esto es el trabajo remunerado o asalariado con el cual conseguimos una existencia y una identidad social (una “profesión”) estamos insertos en una red de relaciones e intercambios en la que nos medimos con los otros y se nos confieren derechos sobre ellos a cambio de nuestros deberes hacia los mismos (Argulló; 2001).

El término trabajo implica muchas cosas pues se puede estar trabajando en la escuela, en la casa, en la calle cuando estamos realizando alguna actividad que implica algo de esfuerzo estamos trabajando.

Se puede observar diferentes concepciones acerca del significado que tiene el trabajo para el ser humano, en primer lugar Blanch (1996 citado en Argulló, 2001) ha considerado el trabajo como un ámbito privilegiado de relaciones sociales interpersonales, como referente clave de la experiencia del espacio y el tiempo cotidianos, como el medio de participación cívica, como soporte de la integración sociopolítica y cultural, como fuente de bienestar subjetivo, como base para la asignación de roles, estatus e identidad sociales como contexto para la socialización

secundaria, como marco de todo tipo de cogniciones autorreferenciales y de experiencias emocionales y como punto de articulación entre la vida privada y la pública así como de los proyectos individuales y colectivos.

Por su parte Argulló (2001) comenta que el trabajo es un mecanismo estructurador de lo personal y de lo social producto de la compleja dinámica sociohistórica que alumbró el nacimiento y desarrollo del capitalismo industrial y también puede verse como una maldición un castigo o un mal menor, o como fuente de riqueza de naciones, familias e individuos o como el modo fundamental de la humanización de la naturaleza y de autoproducción del mismo ser humano.

Asimismo Gorz (citado en Argulló, 2001) señala dos significados diferentes de trabajo por un lado es la emancipación en donde el individuo adquiere la libertad formal del ciudadano y se incorpora a la sociedad a través del trabajo, al cual se le reconoce de ahora en adelante la cualidad de portador de una utilidad social general. Por otro lado significa una desgracia, principalmente a causa de la connotación de alienación que le añade el capitalismo.

Otra definición más específica del trabajo que resalta en la actualidad es la siguiente: Trabajo; obra o aproximación resultante de una actividad física o intelectual sometida a ciertas constricciones de tipo legal, técnico y normativo que modifica la propia naturaleza del hombre.

La definición de trabajo considerada en este estudio porque es la más específica es: El trabajo asalariado que abarca los trabajos, labores, empleos, oficios, servicios profesionales, y actividades productivas, se entiende entonces como toda la actividad humana individual, física y/o intelectual, de carácter económico, realizada consciente, deliberada, libre y públicamente, con el propósito de obtener algún beneficio derivable del desarrollo de la tarea, en el marco de una relación contractual de intercambio mercantil, establecida entre la persona contratada y la contratante (Argulló, 2001).

Es así que en el siglo XX el trabajo asalariado ya está instituido y construido como la mediación universal, la base de la cultura y el núcleo transideológico del derecho y de la moral, llegándose a convertir en el complemento humano que al no presentarse dicha actividad en el individuo conlleva a la generación de conflictos personales.

## **1.2 ¿Por qué trabajar?**

Los hombres viven en una sociedad con un determinado nivel de desarrollo y tienen que satisfacer necesidades de diferentes tipos, como alimentarse, vestirse, protegerse del frío y el calor y construir viviendas. Y entre las necesidades básicas al respecto Malinowski (citado en Marin; 1975) menciona que las básicas son respirar, comer, beber, dormir, defecar, reproducirse y conservarse y de estas la respiración, el dormir, el defecar y el reproducirse no requieren de una actividad económica para satisfacerse a diferencia del comer, el beber y o conservarse. Sin embargo, conforme evoluciona nuestra sociedad se crean otras necesidades como el automóvil, el reloj, la televisión que no son básicas pero su satisfacción es casi obligatoria para muchas familias y para que una necesidad de este tipo llegue a ser sentida como tal tiene que ser creada previamente, es decir, los inventos, al principio, son una novedad extraña y sin uso, pero luego se integran completamente dentro de la sociedad en general y de cada familia en particular, hasta el punto de que se convierten en indispensables. Estas necesidades son consecuencia de la vida en común de los hombres como integrantes de un mismo grupo o sociedad, las necesidades culturales, de las que dependerá la supervivencia del grupo social como una unidad que tiene, desarrolla y transmite ciertos valores colectivos, una de esas necesidades es la de garantizar la seguridad física o material del grupo en su totalidad y en cada uno de los individuos en particular.

Otra de las necesidades culturales que nos brinda el trabajo y que opera como un significativo factor de socialización y de integración social, así como una dimensión de vital importancia para la construcción, el desarrollo y la consolidación de la identidad, tanto personal como social. Por lo que el trabajo actúa como un fin supremo y eje central para la mayor parte de las personas de nuestra sociedad y el hombre en el trabajo debe estar

permanentemente atento, captar, información, tratarla, transmitirla y reaccionar en función de los objetivos de la organización, por lo tanto la aptitud es una de las principales capacidades humanas.

### **1.3 Origen del trabajo**

Desde su origen, el hombre se ha preocupado por establecer las condiciones que aseguren su supervivencia en la colectividad a través de un orden social. Este orden se ha transformado a lo largo de la historia, pues el ser humano, cambia la situación vigente adaptándola a sus propias exigencias en virtud de la conciencia de indeterminación y la capacidad de reflexión que posee. Es entonces, que el hombre sufre en la práctica una sensible influencia de condicionamientos culturales, políticos y económicos y con esto podemos decir que el ser humano no nace con la capacidad de trabajar, sino dicha capacidad forma a través de una larga serie de experiencia acontecimientos y circunstancias individuales de acuerdo a las exigencias, expectativas y costumbres sociales.

Para tener una base sólida de lo que estamos diciendo de cómo el hombre ha logrado avanzar en la complejidad de lo que es el trabajo empezaremos citando a Engels (1993) para el cual, el motivo principal para que el hombre lograra desarrollar la actividad que estamos denominando como trabajo fue la elaboración de herramientas y esta actividad se fue perfeccionando a medida que el hombre fue desarrollando sus órganos principalmente el cerebro con lo que conlleva a una diferencia notable entre el hombre y los animales, pues surge la aparición del lenguaje, la concientización y los sentimientos; y por lo tanto se comienza a convertir en un ser social debido al trabajo en conjunto con sus semejantes.

A medida que la ejecución de determinadas tareas no podían ser realizadas por un solo miembro de las tribus que se fueron desarrollando a medida de la cooperación entre los hombres se comenzó una división de trabajo de acuerdo a las diferencias entre los sexos pero sin tener el más mínimo sometimiento de las mujeres. Sin embargo, al irse desarrollando nuevas comunidades e irse separando más las actividades se llegó a la formación de las clases donde la actividad práctica (trabajo pesado) era destinado a la



mayoría del grupo, mientras que para los líderes se les destinaban las relacionadas con la espiritualidad y el razonamiento. La aparición de las clases sociales tuvo probablemente un doble origen: el escaso rendimiento del trabajo humano y la sustitución de la propiedad común por la propiedad privada. Las clases sociales encargadas de la espiritualidad y el razonamiento se convirtieron en privilegiadas adoptando el poder por lo que surgió una nueva época donde el sistema económico era desigual (feudalismo) que consistió en la aparición de un explotador y un explotado, donde el primero era el que se dedicaba a ordenar y obtener los beneficios, mientras que el segundo se le apropiaban las tareas de fuerza física que contribuían a la producción para el primero. Tomando un ejemplo de ello se observa que en la cultura egipcia en el libro *La Sátira de los Oficios* se subraya el carácter físico de los obreros refiriéndolos como sucios y al trabajo como denigrante; enfatiza además la fatiga y deformaciones físicas debido a posturas incómodas y al maltrato por parte de los patrones quienes sostenían que “el hombre tiene una espalda y sólo obedece cuando se le pega”, además de recibir escasa alimentación con lo que apenas sobrevivían. Sin embargo, cabe resaltar que en los escritos de Ramsés II se menciona que éste daba los mejores trabajos a quienes construían su estatua, y que además les brindaba atención médica en casos de accidente de trabajo, lo cual muestra que existía la tendencia a la protección contra riesgos y consecuencias a consideración de los patrones (Calderón, 2002).

Estos son algunos ejemplos de lo que sucedió en la época feudalista en otras culturas pero siguiendo la línea elegida pasamos a la época precapitalista y preindustrial donde la familia constituyó la unidad básica de producción económica y de reproducción de la vida, trabajaban básicamente en un régimen de autoproducción y de autoconsumo, en un mismo espacio-tiempo natural, cotidiano y privado, totalmente ajena al principio de la productividad, regida por la mera lógica de la necesidad, sin otra motivación laboral que la obtención de los medios de sustento material.

Por último se formó un nuevo sistema económico (capitalismo) desarrollado en el proceso de la Revolución Industrial donde se produce una concentración en las máquinas de las fábricas, convirtiéndose en el símbolo material de la nueva era y en el espacio-tiempo

laboral, y los productores individuales son arrancados del ámbito familiar para convertirse en protagonistas de la nueva modalidad: el trabajo asalariado.

En síntesis, observamos que el orden social de la Edad Media estaba centrado en el teocentrismo (todo giraba alrededor de Dios), en el renacimiento se caracterizó por el antropocentrismo (la máxima era el hombre) y luego surgió la Ilustración desembocando en el racionalismo extremado, dando a la razón el mayor atributo y fue entonces que se inició la revolución industrial que antepuso la máquina al hombre y así durante el siglo XIX el hombre luchó en defensa de su dignidad frente a los efectos cada vez más determinantes de la mecanización.

A lo largo de los siglos XIX y XX, las relaciones sociales de producción han constituido el núcleo de la cuestión social (Castell, 1995; citado en García, 1988) siendo el objeto central de la reflexión y discusión sobre la integración y conflicto, cohesión y división social. Es pues que el trabajo asalariado ha sido el fundamento del orden social y el pleno empleo ha funcionado como el soporte principal del Estado del bienestar, la quiebra del *estatu quo* recrea dentro de la sociedad salarial la inclusión de los individuos a ésta. (García, 1988).

Y con ello la revolución que tiene como blanco el mundo rígido y convencional de la familia, la iglesia, la empresa y el gobierno condenando la impersonalidad y la tiranía de estas instituciones, la amplia imposición, la corrupción y la irresponsabilidad que muestran. Se opone al egoísmo, al poder autocrático, a la competencia desleal y al deseo único de lograr el éxito en la vida por sobre todo. Por su parte las instituciones necesitan de estabilidad para lograr sus objetivos. Sin embargo, en el momento actual su adaptabilidad está en dura prueba frente al impulso acelerado de los cambios tecnológicos y el ritmo de las transformaciones culturales y en medio de la crisis se da el fenómeno del cambio con una doble connotación para las organizaciones: como un hecho natural y un inevitable producto de las variables del entorno social que afecta su funcionamiento; y como la respuesta que deriva de una decisión intencional de aquéllas para adaptarse a las transformaciones del medio ambiente con el propósito de actualizarse.

Notamos pues que anteriormente los cambios aparecían en períodos más prolongados y hoy se dan vertiginosamente y facilitan la transferencia de culturas extranjeras, incorporan nueva tecnología en forma indiscriminada, convierten en efímeras las cosas, vuelven transitorias las relaciones interpersonales y hacen declinar el sentido de pertenencia a un lugar y a un trabajo (García, 1988).

Con lo anterior se resume que gracias al trabajo, el hombre ha desarrollado dimensiones psicológicas tan importantes (como la cooperación y la solidaridad) y que ha cristalizado en un efectivo caudal de progreso, de civilización y de cultura, permitiéndole instalarse en un mundo cada vez más seguro, racional y gratificante (al menos es lo que debiera ser).

#### **1.4 Trabajo como rol social**

Desde un principio hemos destacado que el trabajo es de suma importancia para la formación del individuo porque lleva a situarlo dentro de un rol social, este es regulado por normas sociales que a su vez son componentes de la cultura, es decir, el individuo que ingresa en un trabajo poco a poco se adentra a una dimensión que le dará un lugar y un espacio, resumiendo esto en la obtención de un rol. Entendemos como rol social a “ciertos tipos de conducta esperados o requeridos de personas a las que se conoce como teniendo funciones específicas dentro de un sistema social”. Y este rol que desempeña cada persona dentro de la sociedad no sólo lleva implícito la labor realizada por dicha persona, sino también se ve una economía específica. Lo que se refleja en su forma de vestir, en su arreglo personal, en su lenguaje, en la capacidad de relacionarse de cierta manera estandarizada con los pares, los subordinados y los superiores (Neff; 1972).

Es decir, para desempeñar un rol específico, no únicamente se debe de tener la capacidad y el deseo de asumir esa tarea, sino también debe de asumir el rol que le están dando y sentirse a gusto desempeñándose en su trabajo, sintiéndose parte de este rol que en ese momento se le asignó.

Cabe mencionar que tanto en psicología como en sociología se han hecho numerosos estudios de roles en jerarquías de mas altos rango como médicos, abogados, ejecutivos de altos nivel, mientras que se deja a un lado a personas que están insertadas en nuestras sociedad, desempeñando otras actividades no menos importantes como: artesanos herreros, tejedores, albañiles, carpinteros, carniceros, comerciantes, músicos, jornaleros, sastres, etc., pero que quizás por la forma en cómo las cataloga nuestra sociedad son muy poco tomadas en cuenta.

El término rol ha sido estudiado por varias personas, aunque cabe destacar que también se han utilizado términos diferentes para referirse al mismo, ejemplo de ello tenemos a Gross (1958, citado en Neff, 1972) que lo refiere como *colegialidad ocupacional* relacionándolo con conjuntos de conductas sociales requeridas, haciendo referencia a los distintos tipos de trabajo, siendo más notoria esta separación en las ocupaciones profesionales, así como en los oficios. Al hacer esa separación no sólo está en juego las consideraciones económicas, sino el estatus social, el prestigio y la identidad personal.

Y estas distinciones no existen solamente entre una y otra actividad sino entre los compañeros que realizan una misma actividad y van sobre un mismo objetivo, puesto que comienzan las diferencias entre los que lo hacen o no lo hacen mejor, en donde se considera a los veteranos los más expertos en la labor ganándose incluso el respeto de sus demás compañeros.

Encontramos que en la colegialidad ocupacional existen algunos elementos importantes, tomando en cuenta en primer lugar lo que ya se comentaba en el párrafo anterior que es el ejercicio de control sobre el ingreso de nuevos miembros, siendo éstos como es de esperarse los más inexpertos en la labor y a los cuales se les tendría que dar un mayor apoyo, sin embargo no es así, por el contrario se tienen que ganar el respeto y el conocimiento de su trabajo a través de los años como los veteranos lo fueron haciendo.

Como segundo aspecto la colegialidad también se refiere al estilo que adquieren los individuos dentro de su lugar de trabajo, incluyendo su comportamiento, el lenguaje e

incluso la vestimenta, dichos aspectos son importantes para ir formando la identidad personal e irse ganando un lugar dentro de la agrupación, ya que cada uno de estos componentes representan solidaridad con sus compañeros, la manera de sentirse aceptado por los demás. Al igual hace referencia al intercambio social que tiene la actividad que realizamos, ya que el buen desempeño ante los demás que están fuera de la asociación, es decir la sociedad, hace que nuestro estatus suba y que podamos ser más reconocidos y respetados en nuestro círculo social y llegar al liderazgo con los demás compañeros.

Como podemos observar en este término el trabajo es mucho más difícil de lo que se ve a simple vista, ya que no sólo para ser trabajador hay que saber desempeñar adecuadamente la actividad encomendada, sino creerse el rol que se está desempeñando.

### **1.5 Estado de bienestar**

El insertarse dentro del trabajo es una situación difícil debido al acoplamiento que debe existir entre el trabajador y la organización y las malas condiciones dificultan todavía más dicho acoplamiento y un ejemplo de tales condiciones lo encontremos en las largas jornadas de trabajo pesado, no obstante a medida que se empezó a considerar más a la persona como individuo, como ser que siente, como humano, comenzaron también los movimientos obreros a favor de la lucha por la reducción de horas de trabajo, de vacaciones anuales pagadas, queriendo demostrar que tanto el trabajo como el ocio debían de ser igualmente valorado, sin embargo el ocio puede convertirse en un futuro un problema social grave (Neff, 1972).

Se reconoce que el tiempo de descanso en una cantidad adecuada forma parte de los derechos humanos y que constituye una condición necesaria para un trabajo eficiente, sin embargo, el ocio del trabajo no es el mismo cuando se dan días de descanso en el trabajo y cuando descansa uno por no tener trabajo que es lo que se está presentando en la actualidad. Tomemos en cuenta que las personas que necesitan un trabajo remunerado son demasiadas

por lo cual en muchos trabajos las jornadas se dividen en dos turnos y en ocasiones hasta en tres, tomando las empresas ventaja de la situación económica que en nuestro país se vive.

Debido a esta problemática se creó el estado social o del bienestar que supone un intento de equilibrio entre las discrepancias de las clases dentro de un desarrollo avanzado del capitalismo, tiene la función de integrar los conflictos sociales, en donde el Estado participa en la regulación de la economía, garantizando un conjunto de servicios, como la educación y la sanidad, así mismo, las situaciones de desamparo por enfermedad, vejez o desempleo, por lo tanto los poderes públicos se hacen garantes del mantenimiento de un nivel de bienestar básico para todos los ciudadanos.

Este estado de bienestar implica un pacto social, en el que las organizaciones de trabajadores aceptan el sistema de producción capitalista como marco legítimo y estable, a cambio de una política de pleno empleo y una garantía de protección ante un eventual desempleo. Pero la imposibilidad de cubrir esta situación provoca que el estado de bienestar entre en crisis y por lo tanto toma partido hacia los beneficios del mercado y no así a los de las personas, convirtiendo al derecho de bienestar en una obligación de trabajar, generando tendencia del ser humano a no esforzarse si no hay amenazas de castigo y ha que adquiera beneficios sociales injustos.

Y es entonces que encontramos que en nuestra constitución se reconoce el derecho al trabajo como un derecho ciudadano y es una obligación del estado procurar la condiciones para que esto ocurra pero en la práctica el acceso al trabajo se considera depende, en gran medida de “palancas”, amistades y todo tipo de redes particularistas (Argulló, 2001). Esto nos lleva a concluir que el estado de bienestar es sólo una apariencia ya que en la realidad la situación que se vive nos muestra todo lo contrario, ya que existe una falta de generación de empleos y una carencia de protección hacia los individuos.

## 1.6 La tecnoglobalización

Otro de los problemas por los que en la actualidad no se logra cubrir la generación de empleos puede ser el avance tecnológico, estas tecnologías de la información y la comunicación (TIC) y la globalización son factores que en su combinación realizan y crean una rápida transición hacia un nuevo sociosistema laboral, caracterizado por una transformación profunda en el espacio y el tiempo, las formas y los contenidos, los medios y las condiciones y la organización del trabajo.

Dicho sistema tecnoglobal es un proceso de transición de tendencias significativas relevantes y dominantes, no lineales, contingentes, contextuales, discontinuas y relativamente reversibles derivadas de una idiosincrásica combinación de lo viejo y lo nuevo; de lo económico, lo político, lo sociocultural y lo tecnológico. Por lo tanto se formará la tan común dicotomía de los globalizadores y los globalizados es decir, de los ganadores-dominadores-ricos y los perdedores-dominados-pobres, constituyendo un nuevo modelo de producción y gestión global.

Desde un punto de vista la tecnoglobalización sobre el mercado laboral tiene un signo negativo ya que destruye más puestos de trabajo que los que crea, por la sustitución de mano de obra por máquinas, de la implantación de nuevas factorías con poco personal y mucho robot, de minimización del volumen global de puestos de trabajo por organización, resultando una reducción del número total de puestos de trabajo ofertables y conduciendo con ello a el sub y desempleo. La creación de puestos de trabajo no se lleva a cabo no obstante la competitividad y productividad se van acrecentando.

El otro punto de vista, el positivo, propone que en este paradigma no se ha demostrado consecuencias en la reducción del empleo a medio o a largo plazo, ni que los puestos de trabajo desaparecidos puedan quedar compensados en la creación de otros, ni que los que se extinguen en los espacios controlados por el mercado o por el Estado no emerjan en el espacio comunitario (Argulló, 2001). Sin embargo, es muy riesgoso esperar los avances a

largo plazo pues se considera de suma importancia empezar atacar la situación que se está presentando en el momento.

Con estos dos puntos vemos que el nuevo paradigma tiene una multifuncionalidad técnica, económica y organizacional además en la vida cotidiana, en general, de las personas, familias, grupos, ciudades y pueblos, destacando las siguientes implicaciones: disminución de la tasa de empleos definitivos y en un mismo oficio, especialización y la extinción del sueño del empleo estable.

Por lo que lleva a efectos colaterales en el plano social y en el personal como son el aumento de la vulnerabilidad psicosocial para todos los agentes que desarrollan su actividad en el mismo, sometidos a mayor presión y estrés; emergencia de problemas individuales concernientes a la autoimagen profesional, a la identidad psicosocial, a la identificación e implicación con la organización y a la motivación y satisfacción laborales, careciendo de una red estable de interacciones sociales y de grupos de pertenencia y referencia laborales, también existe una reducción del tiempo en la vida cotidiana de las personas (Argulló, 2001).

Con esta situación tenemos que empezar a prever las posibles consecuencias que se generarán en nuestro país para evitar llegar a una crisis nacional donde los individuos entren en una desesperación total resultado de una falta de empleo, esto se logrará y quizás ya se esté solucionando con la participación de ciertos especialistas (psicólogos, economistas, historiadores, etc.) en este campo.

### **1.7 Crisis en el trabajo**

Es importante decir que el trabajo posee una naturaleza psicosocial, sociohistórica y cambiante, este compendio de características y dimensiones del fenómeno laboral, así como sus transformaciones vertiginosas, están conllevando a complejas repercusiones (crisis) y múltiples implicaciones para todo tipo de instituciones, grupos e individuos. Es entonces



que el mundo actual se enfrenta a una situación de crisis en diversos aspectos del orden social debido a la tecnoglobalización, entre éstos podemos señalar: la situación económica, el espacio vital y los valores humanos.

Esta serie de transformaciones que atraviesa el universo del trabajo provoca que los protagonistas dentro de este contexto se hallen, se sientan y se manifiesten sumidos en un ecosistema sociocultural estresor por la inestabilidad e incertidumbre que lo domina. Pues dicha crisis caracterizada por la inflación, el desempleo y la restricción del crédito, pone en tela de juicio, con pocas posibilidades de éxito, que la economía sea capaz de sustentar el esfuerzo del hombre para dar respuesta a las diversas aspiraciones propiciadas por la transformación cultural. Y anteriormente encontramos que las organizaciones del pasado preferían aprovechar la experiencia de las personas sin tomar en cuenta su edad, a menos que ésta fuera muy avanzada. Pero ante las cargas económicas que implican las pensiones de retiro y las indemnizaciones por despido, reguladas por las leyes laborales en función de la antigüedad del trabajador, algunas organizaciones han optado por contratar personal más joven, con límites máximos que oscilan entre los treinta y cinco y cuarenta años de edad, y prever su separación y sustitución financiera que esta práctica representa. (García, 1988) Esta es la crisis a la que nos estamos refiriendo, ya que los individuos en la actualidad sólo son contratados provisionalmente y en periodos relativamente cortos sin tener la seguridad de una estabilidad económica y de salud para un futuro.

Como resultado de esto se está dando una precarización del trabajo que se entiende como la escasa capacidad de control del empleo por parte del trabajador. Es decir, cada vez más los trabajadores están entrando en la dinámica excluidora referente a trabajos cortos, alternancia de situaciones laborales de empleo y no empleo, facilidad de incorporación y salida, interineridad permanente, trayectorias azarosas, movilidad de vértigo, disponibilidad insultante, arbitrariedad empresarial renovada, incertidumbre laboral, futuro inexistente. Además de los trabajos clandestinos que sin ser actividad ilegal se practican en la obscuridad para escapar de los costos impuestos por la reglamentación de la mano de obra. Y uno de los más graves viene siendo el trabajo negro que es aquella actividad sancionada

por la ley como la explotación de los niños o de inmigrantes ilegales caracterizada por la degradación de sus condiciones de ejecución.

Podemos encontrar que la Postmodernidad o tecnoglobalización que ha provocado una precarización también incide en el ámbito educativo transformando el principal factor de producción, es decir, lo importante no es ya el trabajo ni el capital, ni siquiera las materias primas sino los conocimientos, por lo anterior Dormido (citado en Argulló, 2001) señala que la economía, la cultura y el bienestar social dependen cada vez más del nivel alcanzado en el campo de las altas tecnologías de la información.

Esto lleva a la formación de los profesionales que son el resultado de una tecnología compleja y la existencia de un sobrante de producción, son un grupo de individuos que en lugar de dedicar la mayor parte de su tiempo a la actividad de todos los demás, puede realizar otras tareas y ser remunerados, con dinero por su trabajo y es así que los individuos especializados gozan de un mejor prestigio y reconocimiento.

Debido a esta crisis que se está suscitando es necesario seguirse preparando para tener el derecho de competir dentro del ámbito laboral y alcanzar una posición conveniente para satisfacer las necesidades de los individuos.

## **1.8 Desempleo**

Otra de las consecuencias de la tecnoglobalización es el desempleo que es un problema social y económico preocupante, ya que desde hace varios años va en aumento y ocupa de los primeros lugares de preocupación social por encima de la inquietud por problemas sociales como las drogas, el terrorismo, la crisis económica, la violencia y la delincuencia, los problemas ecológicos y políticos. Y con la pérdida de éste se destruye la identidad, las razones de vivir, los vínculos sociales y los roles fijados, categorizados y jerarquizados, que nos sirven para situarnos, los desempleados se sienten excluidos no reconocidos, una especie de "muertos vivientes" en una sociedad del trabajo.

Además, el desempleado es autocontemplado como un extraño para el mundo normal alineándolo a la vida desarreglada, desorientada y desnortada. Vivenciando la pérdida del empleo como un atentado contra la dignidad. La falta de empleo genera una situación de angustia, impotencia, vulnerabilidad, dependencia, miedo, también genera un sufrimiento que va más allá del propio desempleado, se extiende al ámbito familiar, así como a buena parte de las interacciones sociales (Omnis, 1998 citado en Argulló 2001).

Para Omnis (1998), el desempleo no constituye la no existencia de trabajo, sino la ausencia de empleo y ante esta situación, el reto del hombre será cambiar sus actitudes para aceptar el “trabajo duro”, aunque lo critique, con el interés de satisfacer sus necesidades inmediatas, ver clara la diferencia que existe entre sus necesidades y deseos y estar dispuesto a sacrificar algunos de éstos en función de estas necesidades, logrando así el equilibrio en su proceso de autorrealización como persona, ya que nos encontramos en una población en la que el desempleo afecta a un sector importante y en la que son habituales los contratos en precario.

Ante esta situación se está produciendo en la valoración del trabajo/empleo, por un lado un punto de vista del trabajo como valioso, y por el otro lado como desvalorizado. Pero sigue siendo tema central en el sistema de valores de nuestra sociedad, debido a que es el único medio de supervivencia para la mayoría de las personas.

Y esto lo vemos en un estudio que mostró Argulló (2001) respecto al lugar que tiene el trabajo en la vida de los jóvenes, éste ocupa entre los tres primeros sitios, ya que la familia y la amistad ocupan los dos primeros. Sin embargo, la aceptación de este lugar depende de la valorización que le den pues para algunos sólo es como una necesidad (“si no trabajas no puedes vivir”) y para otros puede ser más que una necesidad, una realización de la persona en si misma. Aunque en la actualidad siguen presente estas dos situaciones podemos encontrar una cierta inclinación de los trabajadores valorándolo como una necesidad, en ocasiones dejando de lado la satisfacción personal que les causaría el realizar otro tipo de trabajo, debido ello a la situación económica en que se encuentra el país.

## 1.9 Consecuencias

Al haber optado en tomar el trabajo como una necesidad, llega a ser entonces tanto objeto de deseo así como de rechazo profundo y el generador de un sin fin de sentimientos como son el miedo a perderlo y a tenerlo, el ansia por liberarse de él y el horror a quedarse sin él, una vía de emancipación y de alienación potencial, liberador y deshumanizador, don y mercancía, factor tranquilizante y estresante, es decir, fuente de numerosos problemas psicológicos, sociales, políticos y morales. Ya que la falta de empleo lleva a la exclusión social a todas aquellas personas que se encuentran, de alguna manera, fuera de las oportunidades vitales que definen una ciudadanía social plena en las sociedades de nuestros días (Tezanos, 1999; citado en Argulló, 2001).

Pues cualquier empleo supone tener un horario fijo, a menudo rígidamente marcado por la necesidad de registrarse al principio y al final de la jornada de trabajo, esto es cualquier persona que viva en una sociedad industrializada está habituada a atenerse a estructuras temporales rígidas, a la expansión del ámbito de las experiencias sociales, a la participación en los objetivos y esfuerzos colectivos, a la asignación de un status y de una identidad en virtud del empleo y la necesidad de realizar una actividad regular. En la medida en que estas categorías de experiencia se han convertido en necesidades psicológicas en el mundo moderno, la carencia de las mismas hará sufrir a los desempleados, es entonces que la ausencia del trabajo plantea un importante problema psicológico; los días se alargan cuando no hay nada que hacer; el aburrimiento, la pérdida de tiempo se convierten en algo cotidiano y se llega a abandonar la idea de conseguir trabajo por considerarla inútil.

Esto lo podemos ver respaldado en una investigación hecha por Jahoda (1987), donde muestra que además de la pérdida de estructura temporal culturalmente impuesta, y en relación con ello, los que se hallaban desempleados durante la época de “la gran depresión” en el año de 1930 experimentaban un sentimiento de carencia de objetivos, el individuo desempleado sufría la pérdida de un sentido de finalidad y la exclusión de una sociedad más amplia y un relativo aislamiento social.

Centrándonos de una manera más específica en las consecuencias provocadas por la falta de empleo encontramos que las experiencias sociales se reducen, un ejemplo es cuando una persona es tímida y retraída no puede evitar aumentar su conocimiento de la realidad social al observar las diferencias y semejanzas entre sus propias costumbres, opiniones y experiencias y las de las personas que la rodean con ello agrandando su horizonte social, en cambio en el desempleo, la experiencia social se ve necesariamente empobrecida por el cambio en la estructura de la vida cotidiana. El hecho de una reducción obligada de los contactos es vivenciada como una privación, esto también aplica en la familia ya que cuando se cuenta con empleo, el clima de las relaciones con los colegas proporciona más información, más oportunidades para juzgar y valorar racionalmente a otros seres humanos. , por lo tanto se aprecia que el desempleo lleva a la resignación tanto en la vida personal como en los asuntos sociales.

Por otro lado las consecuencias psicológicas del desempleo son el aburrimiento, la inactividad y la falta de objetivos, los contactos sociales son más difíciles para personas de mayor edad. Para que éstas surjan podemos encontrar factores como la edad, duración del período de desempleo, la situación familiar, el status del cónyuge, el nivel de cualidades, la motivación para el trabajo, los intereses políticos, la forma en que perciben los motivos por los que están desempleados, el nivel de jerarquía, etcétera.

Ejemplificando este último factor, encontramos que no será el mismo resultado si comparamos desempleados de un nivel bajo, con los desempleados ejecutivos y profesionales para los cuales están aumentando las indemnizaciones por la pérdida del puesto de trabajo, que son más generosas, lo que hace posible mantener su nivel de vida evitando que caigan en la pobreza, dichos sujetos suelen disponer de unos ingresos elevados y ocupar posiciones de alto nivel (asociado a un status elevado en la comunidad) y sus puestos son más interesantes que los de los trabajadores manuales, aunque no hay que olvidar el estrés que va asociado a tales puestos en especial a cargo directivos de la industria.

Bakke (1933, citado en Jahoda, 1987) plantea que no importa el puesto de trabajo que se tenga, uno se siente mucho más importante si vuelve a casa por la noche que si ha estado dando vueltas por las calles todo el día y la única esperanza para lograr este objetivo y evitar el empobrecimiento del país y la sociedad sin trabajo será la capacidad de producir un nivel suficiente de innovación en las actividades productivas y en las profesiones necesarias (Cacace, 1994; citado en Argulló, 2001). No obstante vemos que la prolongación del período de escolarización obligatoria ha supuesto beneficios positivos para muchos jóvenes; como más conocimientos, madurez y nivel de aspiraciones, es decir, la expansión de la educación superior ha contribuido a desarrollar estas cualidades observando el crecimiento con el nivel educativo del nivel de aspiraciones. Pero esto puede desarrollar dos efectos opuestos, el primero que al no encontrar empleo puede ser más difícil sobrellevar psicológicamente la frustración de grandes expectativas y por el otro que el nivel educativo los lleve a desarrollar unos recursos propios y adquirir horizontes más amplios que les ayuden a mitigar algunas de las consecuencias psicológicas del desempleo.

Con lo anterior apenas cabe dudar que desempeñar algunos puestos de trabajo en ciertas condiciones que se dan actualmente es psicológicamente destructivos; suscitando una controversia en sí los indicadores de la patología social que se usan en la actualidad pueden ser mejor explicados a través de las condiciones de empleo imperantes hoy día o mediante las tasas de desempleo (Jahoda, 1987).

### **1.10 El trabajador mexicano**

Como hemos mencionado en los puntos anteriores, el trabajo para el ser humano es un factor de gran importancia que en países desarrollados tiene una conducta estrictamente establecida para el bien propio del individuo y de la empresa, sin embargo, vemos que esta situación no se cumple en el trabajador mexicano debido al tipo de cultura que tiene ya que ésta, ha caracterizado a la personalidad del mexicano como poco trabajador, poco colaborador, poco afectivo, poco responsable y poco entregado a su empresa, a diferencia de otras culturas como la Norteamérica y Oriental que se caracterizan por tener

organizaciones que destacan la eficiencia, los resultados tangibles y la especialización, además de que tienen reglas y normas bien definidas a fin de garantizar el cumplimiento de los objetivos.

Es entonces que la forma de ser del mexicano, ha sido explicado mediante los hechos históricos que condicionan su carácter e idiosincrasia, en un principio destacamos lo que nos heredaron los antiguos pobladores del Territorio Mexicano (los aztecas y demás culturas) que fue un pensamiento fatalista, la abnegación, el tributo, el misticismo, el dejar su responsabilidad a otros (sus dioses), aunque por otro lado, se caracterizó por ser un pueblo ordenado bien integrado y coherente. Posteriormente con la conquista del los españoles comenzaron los abusos a esta sociedad, creando hombres esclavizados, desorientados, dependientes, lastimados y traicionados. Y su último momento caracterizado por su “independencia” lograda sólo de palabra ya que hasta el momento en la práctica somos un pueblo dependiente y más en la actualidad pues se ha tornado una nueva dependencia hacia el país vecino por no creer en nosotros mismos, creándonos una auto-desvalorización y un necesitar de esa figura paterna que nos promete protección, ayuda, seguridad y por lo tanto “no hay de que preocuparse ni para que esforzarse”. Todo lo anterior se convierte en un compuesto que dentro de la cultura mexicana lo podríamos ver expresada como poca autoestima debido a una excesiva humildad, auto impuesta a destacar el valor y la grandeza de los símbolos en los que creen: Dios, la Virgen, los Santos, la Iglesia; y los de las personas e instituciones que son su razón de ser: la madre, el padre, la familia, el hermano mayor, los compadres y los amigos. Por otro lado existe la parte positiva que consiste en que la mayoría de los mexicanos recurren a su familia, algún amigo o a la religión para solicitar apoyo emocional, lo crea una fuerza social, una cohesión familiar y el tener creencias religiosas como fuentes de seguridad (la mayoría de los mexicanos encuentra la tranquilidad, seguridad, alegría, satisfacción, confianza y amor en el ámbito familiar) (Díaz Guerrero; citado en Rodríguez, 1999).

Consientes de lo positivo y negativo que podemos rescatar de nuestra cultura, los mexicanos podemos transformar algunos de nuestros patrones culturales para bien de nuestro desarrollo como individuos y el engrandecimiento de nuestra patria. Ya que

concientizándonos en ser una sociedad en proceso de cambio, podemos crear actitudes que nos permitan llegar a ser lo que deseamos, logrando una maduración y un desarrollo intelectual, técnico, social, político y emocional, teniendo claro que podemos pasar de la mentalidad de ser siervos o empleados a la mentalidad de ser empresarios.



## CAPÍTULO 2 “LAS ORGANIZACIONES”

Para comenzar hablar de las organizaciones del trabajo o de las organizaciones, nos parece importante definir lo qué es la psicología, sin embargo, existen infinidad de definiciones por lo cual elegiremos la más aceptada y la que más se adecúa a nuestra investigación. Psicología: “es el estudio científico de la conducta” (Rodríguez, 1999). Sabemos que esta definición tal vez se escuche muy simplista, pero ha sido una de las más aceptadas entre los profesionales de la psicología. Pero algo que estamos seguras es que aunque existen una gran cantidad de definiciones y orientaciones, entre ellas algo en común es el deseo del bienestar y calidad de vida de las personas. Entre una de esas múltiples orientaciones se encuentra la psicología organizacional.

Existen varias definiciones de las organizaciones una de ellas es la propuesta por Guión (1965) que “es el estudio científico de la relación entre el hombre y el contexto de trabajo”. Una definición más completa es la siguiente: Estudia al ser humano en sus dimensiones individual y social en las situaciones relacionadas con el trabajo, intentando comprender y solucionar los problemas que se presentan en tal contexto” (citado en Rodríguez, 1999).

Otra definición es la que nos presenta Blum (1985) donde “La psicología de la organización se ocupa del estudio de la organizaciones y de los procesos de las mismas, es tanto descriptiva como normativa, así como básica y aplicada, interesada en desarrollar las teorías de la conducta en las organizaciones como métodos para mejorar las prácticas de la organización”.

Como podemos observar esta área también se ocupa de la conducta del hombre pero en un contexto en particular (el trabajo), regularmente la actividad desarrollada por los psicólogos del trabajo está orientada hacia el bienestar de los individuos y de los grupos.

## 2.1 Origen del estudio de las organizaciones

Para Moore (1980) hubo tres grandes periodos en el desarrollo histórico del estudio de las organizaciones:

1. Periodo de grandes teorías con pretensiones universalistas (1910-1940)
2. Periodo de generalizaciones empíricas (1940-1960)
3. Periodo de las teorías limitadas a fenómenos concretos (1960-hasta la actualidad)

En la primera etapa es difícil fijar una fecha para la fundación de cualquier disciplina, sin embargo, es probable que la psicología se iniciara el 20 de diciembre de 1901. Fue ese día cuando el doctor Walter Dill Scott, psicólogo de la universidad North Western pronunció un discurso, analizando las posibilidades de aplicación de los principios psicológicos al campo de la publicidad. A eso siguió una serie de 12 artículos que se combinaron subsecuentemente, en 1903, en un libro titulado *The Theory of Advertising*, sin duda el primer libro que implicaba la aplicación de la psicología al mundo de los negocios. Scott quien posteriormente llegó a ser presidente de dicha universidad, publicó otros libros sobre el mismo tema, en los años que siguieron. También escribió libros en los que trató de hacer que la psicología influyera en el campo más amplio de los negocios en vez de hacerlo solamente en la publicidad.

Sobre este eje Hugo Münsterberg en 1913 publicó su texto *Psicología y Eficiencia Industrial*, que tendía a ser menos agresivo que Scott en su método para aplicar la psicología a los negocios.

Y fue así, que durante la primera guerra mundial, los psicólogos participaron activamente en los esfuerzos bélicos, administrando pruebas colectivas para reclutas del ejército y ayudando a desarrollar procedimientos para la selección de oficiales. De hecho, muchos de los principales campos de desarrollo psicológico de la pos-guerra, tales como pruebas de grupos, pruebas profesionales, escalas de calificación e inventario de personalidad, tuvieron sus orígenes en las actividades de los psicólogos dentro del esfuerzo bélico de la primera guerra mundial.

Y no es sino hasta 1917, que las universidades comenzaron a impartir cursos de psicología aplicada y a medida que se ha ido desarrollando el tema, se ha observado la tendencia a ofrecer cursos en campos específicos de la psicología aplicada, tales como psicología industrial, psicología del personal, psicología vocacional y la psicología de la publicidad.

Durante los años posteriores a la primera guerra mundial, la industria comenzó a interesarse por la psicología industrial. Algunas empresas como la Procter & Gamble, La Philadelphia Company y la fábrica de Hawthorne de la Western Electric, elaboraron sus propios programas de investigación de personal. De hecho fue en la fábrica de Western Electric localizada en Hawthorne, donde se iniciaron los famosos estudios (1927, por Roethlisberger y Dikson) donde se veía la relación entre el alumbrado y la productividad de los trabajadores, en dicho estudio encontraron que el alumbrado no estaba relacionado en forma directa con la producción sino que esta última se relacionaba con la percepción de los trabajadores al recibir atención especial por parte de los investigadores, debido a que los resultados no fueron los esperados pues al haber hecho la división de dos grupos (control y experimental) se supondría que habría diferencias pues en la primer fase se hizo un aumento en la iluminación y el grupo experimental aumentó su productividad pero de igual forma lo hizo el grupo control, en la segunda fase se disminuyó un poco la iluminación y al igual que en la primer fase hubo un incremento de productividad en ambos grupos, en la única fase que se vio un cambio fue en la última debido a que la iluminación fue llevada al grado de un intensidad muy baja fue aquí donde la productividad si tuvo una disminución. Por lo anterior el psicólogo industrial Fritz Roethlisberger concluyó que en la mayoría de las situaciones de trabajo, es probable que el significado de un cambio sea de tanta importancia o más que el cambio mismo. La importancia de esta investigación se basaba en las ciencias sociales con lo que evolucionó los conceptos de comportamiento organizacional. A partir de esta investigación se hicieron nuevos estudios a cargo del profesor Elton Mayo en donde en sus investigaciones se descubrieron las raíces de la motivación del trabajador en las relaciones sociales, convirtiéndose en el producto más famoso de los estudios de Hawthorne y resultando de ellos un nuevo paradigma que se llamó la Escuela de las Relaciones Humanas.

Estos estudios que duraron a mediados de la década de 1930, son la serie de estudios de investigación probablemente mas importantes que se hayan efectuado en la industria, de acuerdo con los efectos que tuvieron sobre el crecimiento y el desarrollo de la psicología industrial. Proporcionaron las bases y el impulso para la expansión de esta disciplina mas allá del campo de la selección, la colocación y las condiciones del trabajo, pasando a estudiar las motivaciones, la moral y las relaciones humanas.

No hay duda que la segunda guerra mundial fue uno de los factores más importantes para el crecimiento de la psicología industrial. Aunque la Asociación Americana de la Psicología Aplicada se fundó en 1937, como organización oficial de la psicología industrial ( se convirtió posteriormente en la división 14 de la APA), fue la enorme contribución de la psicología al esfuerzo bélico la que demostró a muchas personas que la psicología aplicada podía ofrecer múltiples contribuciones importantes y prácticas, elaborando programas de selección de oficiales, varios programas de adiestramiento especializado y técnicas de análisis de puestos y evaluación del rendimiento.

Con la segunda etapa los empresarios comienzan a poner atención no solo en la productividad y rendimiento, sino también en la permanencia y estabilidad de la fuerza de trabajo, estableciendo también la negociación como factor importante para resolver conflictos con los sindicatos. Aunque todavía el campo estaba muy limitado a los problemas de selección y evaluación estos ya habían mejorado en gran medida con respecto a métodos y técnicas utilizadas, una prueba de ello fue los proyectos que comenzaron a sobresalir acerca de la selección y evaluación del personal, así como también la toma de decisiones y los contextos estresantes, apoyándose en la publicación de *The American Soldier* de Sotouffer (1947; citado en Rodríguez, 1999) donde comenzaron a incorporarse los resultados de las investigaciones que sobre factores sociales y motivacionales se habían desarrollado.

Al iniciarse este periodo la psicología Industrial había alcanzado un aceptable grado de legitimidad tanto en el contexto de la investigación científica como en la práctica profesional. Con ello surgen nuevas revistas y asociaciones profesionales, se acaba por reconocer como área separada la psicología Industrial y la psicología de la Ingeniería.

Y no es sino en los años cincuenta que se inicia un gran interés por parte de los psicólogos en el estudio de las organizaciones (un campo reservado hasta esos momentos por lo sociólogos), que en la década de los sesenta alcanzará su mayor auge, apareciendo términos típicamente organizacionales.

Esta etapa es importante considerarla porque supone la consolidación del área, después de los servicios prestados al ejército durante este segundo periodo bélico, en el que se desarrollan test más complejos, factores sociales y motivacionales, actitud y lo que debe considerarse como el principal acontecimiento por su importancia posterior, el desarrollo y proceso de autonomía de la ergonomía, gracias a los esfuerzos de Chapanis, Morgan Tiffin y Mc Cormick, entre otros.

La tercera etapa es considerada como la etapa de renovación, ya que la década de los sesenta 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.

En estos años se buscaron nuevos paradigmas en la ciencia en general y en las ciencias sociales en particular, abriéndose con esto aún más la perspectiva de las organizaciones, tratando también temas sindicales y estatales, pero no dejando de lado el desarrollo de la tecnología.

En este nuevo contexto merece la pena destacar la aparición del Handbook of Organizations de March (1965) que tendría gran influencia en el desarrollo del campo de estudio de las organizaciones, desde una perspectiva cognitiva. En estos años se toma conciencia de que la vida organizacional es enormemente diversa, que no existen leyes universales para explicar el comportamiento en las organizaciones y que los avances en el campo se producirán a medida que se desarrollen conceptos adecuados para afrontar la diversidad que representa la organización, concebida como un sistema social abierto (Kant y Kahn, 1978; citado en Rodríguez, 1999). Ya para terminar con esta etapa es importante destacar que hubo grandes aportaciones, una de ellas fueron las aproximaciones

contingentes, cognitiva y sistémica, así como un mayor refinamiento metodológico y mayor complejidad en los modelos que tratan de explicar el comportamiento individual y de grupo en el contexto de trabajo.

En el periodo que comprende de 1970 en adelante viene marcado por una fuerte crisis económica que influyó profundamente en la dinámica de las organizaciones, e incluso la propia supervivencia de muchas de ellas se vio amenazado, en consecuencia afectó 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. Y esto hoy en día se sigue viendo ya que los psicólogos sólo se dedican a la aplicación de pruebas psicométricas (resultados para beneficio de las organizaciones) dejando de lado aspectos como la prevención y la solución de problemas que son situaciones importantes para el bienestar del individuo que conforma las organizaciones.

Sin embargo, no todo resulta negativo porque este lapso de autorreflexión va a desprender posteriormente una amplia gama de teorías como: la ecología de la población, dependencia de recursos, jerarquías organizacionales, contingencia estratégica, pero sobre todo una reevaluación y revisión en profundidad de lo que se había recabado hasta ese momento a fin de alcanzar una coherencia teórica entre la práctica y la teoría.

## **2.2 Campos del trabajo del psicólogo en las organizaciones**

La psicología del trabajo y de las organizaciones es una ciencia diversificada y constituida por diversas especialidades como: Psicología del Personal, Conducta Organizacional, Psicología de la Ingeniería, Asesoramiento Vocacional, Desarrollo Organizacional, y Relaciones Laborales, todas ellas con un orientación esencialmente aplicada. Por lo tanto la Psicología del Trabajo y de las Organizaciones es una ciencia dirigida a la aplicación no perdiendo de vista que también es una disciplina científica.

Detectando que la Psicología del Personal se relaciona con todos aquellos aspectos relativos a las diferencias individuales: habilidades, necesidades, niveles de desempeño,

cuyo conocimiento permite seleccionar, formar y mejorar los niveles de rendimiento de las personas en el trabajo. En tanto que la Conducta Organizacional es una de las áreas más recientes de este campo de estudio. Se ocupa de la influencia de las organizaciones sobre las actitudes y comportamiento de la gente que trabaja en ellas: conductas de rol, grupo, comunicación y liderazgo, entre otros de las que existen una fuerte influencia social en este campo, entre otras razones porque las organizaciones son sistemas sociales. Por otro lado la psicología de la Ingeniería está relacionada con el conocimiento del desempeño humano en los sistemas hombre-máquina, incluyendo el diseño de equipos y de maquinaria, a fin de mejorar tanto la productividad como la seguridad de los trabajadores, ésta intenta modificar el entorno de trabajo para hacerlo compatible con las capacidades y habilidades humanas. Con respecto al Asesoramiento Vocacional y de Carreras es un subcampo entre la Psicología del Consejo y la Psicología del Trabajo, lo que trata es de prestar apoyo y consejo a los individuos en aquellas situaciones que implican elección profesional, cambios en el trabajo y conflictos entre demandas de trabajo y no trabajo o en etapas de prejubilación. Otro campo importante es el Desarrollo Organizacional que trata de mejorar o cambiar las organizaciones para hacerlas más eficientes; así como también se pueden diagnosticar problemas de las organizaciones, introducir los cambios que consideremos adecuados y evaluar el grado de efectividad. Y por último vemos el área de Relaciones Laborales que se orienta hacia los esfuerzos de los problemas derivados de las relaciones entre empresarios, trabajadores y sindicatos.

### **2.3 Definición de organización**

Entendiendo ya el origen del estudio de las organizaciones procederemos a dar una definición de lo que es una organización. Para Linhart (1999; citado en Argulló, 2001) es una construcción social, producto de estrategias de factores implicados en relaciones de poder, de fuerzas que constituyen una cuestión clave, para los empresarios, un modo de imponerse frente al asalariado deseoso de defender sobre todo sus intereses, que no necesariamente son compatibles con los trabajadores. Nos parece interesante esta definición debido a que es planteada como un conjunto de relaciones en donde interactúan todos tanto trabajadores como empresarios de una forma compleja pero donde vamos a ver que la

mayoría de las veces (si no es que todas) el beneficiado regularmente es el dueño de la organización, pero cabe destacar que existen otras definiciones. Entre estas encontramos la de Blair (1999; citado en Argulló, 2001) donde dice que una organización hace referencia a las actividades de las personas orientadas al logro de un determinado objetivo que está coordinada de forma racional mediante una asignación de deberes y responsabilidades para cada individuo.

Así pues, las organizaciones aparecen en un momento determinado, se perciben como artefactos, creados a fin de satisfacer determinados propósitos que por lo general se establecen en el momento. Quien o quienes las fundan les asignan un conjunto de normas que establecen líneas claras de autoridad y comunicación, con la intención de asegurar que tales propósitos se alcancen cuanto antes. El cambio de objetivos a lo largo del tiempo significa que el propósito original de la organización tiene un valor limitado para explicar las metas actuales de sus miembros o la naturaleza de su interacción.

Otra idea de lo que es una organización se define como “un sistema de actividades o de fuerzas personales conscientemente coordinadas” (Barnard, 1938, citado en Friedman, 1963) y la división del trabajo, la atribución a cada una de las tareas delimitadas tiene como complemento la relación de esas tareas entre sí, por ello una organización se caracteriza por un sistema de niveles (de posiciones en la estructura de la organización) y en él puede fundarse un principio jerárquico funcional que defina un campo de jurisdicción. A cada nivel corresponde una función; un conjunto de deberes y derechos, de privilegios y obligaciones que definen oficialmente la conducta del que ocupa esa posición (Blair, 1980).

Una más de las definiciones que encontramos de la organización es verla como la coordinación racional de las actividades de un cierto número de personas, que intentan conseguir una finalidad y objetivo común y explícito, mediante la división de las funciones y del trabajo, a través de una jerarquía de la autoridad y de la responsabilidad

Bakke (1959, citado en Blum, 1985) nos da algunas características básicas de identificación de la organización:

- Nombre de la organización



- Funciones de la organización, en relación con su ambiente y participantes.
- El o los principales objetivos hacia cuyo alcance esperan los participantes, que dediquen sus recursos la organización, por medio de su sistema de actividades.
- Políticas relacionadas con el desempeño de estas funciones y el alcance de los objetivos principales a los que se dedican los agentes de la organización.
- Principales características de las obligaciones y los derechos recíprocos de los miembros de la organización y las personas, uno en relación con otros.
- Importancia de la organización para la autorrealización de las personas y las organizaciones, dentro y fuera de la organización.
- Las premisas de valores que hacen legítimos los derechos y las obligaciones, las funciones, los objetivos, las políticas y la importancia de lo anterior para las personas dentro y fuera de la organización.
- Los símbolos utilizados para esclarecer, enfocar la atención y reforzar lo anterior y para obtener la aceptación de las personas dentro y fuera de la organización.

Consideramos que estos son elementos importantes debido a que nos da una idea de lo que es una organización y como funciona, y gracias a estas características podemos llevar a cabo diversas investigaciones que tengan un interés en beneficio del buen funcionamiento de las organizaciones.

## **2.4 Clases de organización**

A pesar de que diversos autores mencionan diferentes clases de organización, logramos percibir dos tipos de organizaciones específicas como son: formales o complejas y las que se denominan organización social. La última se constituye por la familia, los amigos y las comunidades, sin embargo, no ahondaremos en ésta debido a que nuestro interés en este momento se centra en la organización formal. Las primeras han sido creadas con el fin de lograr metas poseyendo normas; orientada la conducta hacia las metas, se desenvuelven sin un programa de metas o normas expresas. Ejemplo de las primeras son los ejércitos, las empresas comerciales y las instituciones religiosas. Y las organizaciones formales tienen

objetivo expresos, definidos y declarados, además están estructuradas para poder cumplir una meta específica y la meta de éstas resulta o no dependiendo que sea el mismo objetivo coincidente entre los miembros respecto de los propósitos de su interacción. (Silverman, 1970). Así mismo, el autor menciona tres tipologías de las organizaciones formales y se da una descripción de ellas:

La primera es la de contexto-insumo que asigna la importancia a la tecnología y al grado de cambio contextual y se sirven de las presiones externas para explicar la forma de organización. En la segunda contexto-producto. Se ocupa del análisis funcional estructural: las consecuencias no intencionales de la acción para el resto de la sociedad. Y la última, la intraorganizacional se diferencia por los factores que operan dentro de la misma y no en función de la relación organización-contexto.

Cada tipología distingue las diferentes organizaciones según su relación con una variable básica, ésta dependerá de la característica que al autor le parezca relevante en su investigación; tecnología, estructura de autoridad o una función específica.

Silverman (1970) hace otra clasificación donde recupera a la organización como un sistema y de ahí deriva tres tipos, con el fin de elegir la más adecuada en la investigación que uno lleve a cabo y lo ambicioso de la información que queramos obtener, y las describe diciendo que:

Sistema cerrado es en el cual sólo la organización como tal, es tomada en cuenta; semiabierto se toma en cuenta la organización y contexto este sólo superficialmente y por último el sistema abierto donde el contexto toma un papel muy importante al igual que la organización.

Se hace énfasis en el tercer tipo debido a que este enfoque permite mejorar su supervivencia y su eficiencia en las organizaciones y a que dependen del intercambio de bienes y servicios de su contexto.

El contexto les proporciona una meta y recursos para alcanzar ese objetivo. También proporciona al individuo participante las motivaciones apropiadas. Al mismo tiempo, cada

subsistema de la sociedad debe reaccionar haciendo uso eficiente de los recursos que se le han asignado (procesamiento) adaptándose a los problemas creados por la naturaleza de tales recursos.

En tanto la organización como sistema abierto permite al investigador enfocar aspectos del contexto y predecir sus efectos sobre la estructura organizacional. Puede entonces proceder a relacionar diferentes formas organizacionales; con el tipo de tecnología, o el ritmo de cambio del mercado, otro componente es la predisposición de los miembros. Así, nos resulta necesario considerar la etapa de desarrollo de la sociedad y el tipo de condiciones contextuales al que deben adaptarse, para explicar el número y la naturaleza de las organizaciones y Stinchcombe (1965; citado en Silverman, 1970) propone que los factores que posee la sociedad actual; saber leer, escribir, urbanización, costumbre a un proceso económico, han contribuido a la creación de mucho mayor de organizaciones que en otras épocas.

## **2.5 Teorías de la organización**

Existen teorías que tratan de explicar a la organización entre ellas encontramos las señaladas por Burckley (1967, citado en Rogers 1982) como son: la Teoría del intercambio en la que se consideran al funcionamiento de la organización como el establecimiento de un equilibrio entre los trabajadores de forma individual y la organización formal. Ambas partes ceden algo a la otra, y a su vez, reciben algo por lo que han dado. El equilibrio de la organización se obtiene cuando la utilidad de los incentivos es igual a la de las contribuciones, cuando la empresa como los trabajadores consideran que están recibiendo un pago.

En tanto, las Teorías del grupo. La asociación y la afiliación humanas son los principales motivadores del trabajo y el grado de cooperación y cohesión en el grupo primario de una persona resulta importante para que una organización tenga éxito.

Otra teoría es la de valor. Aquí los valores básicos de la organización son generalmente muy distintos de los valores sostenidos por los individuos que se localizan dentro de la

organización, y de este conflicto de sistema de valores es los que resulta crítico para determinar la eficiencia y la estabilidad del sistema de la organización.

También se encuentran las teorías estructurales en las cuales las organizaciones no deben considerarse de naturaleza mecánica, sino como organismos vivos que son dinámicos, se adaptan al cambio, y responden al mundo que los rodea.

Por otro lado en las teorías de la situación el punto de partida será la situación específica para resolver conflictos en las metas, mediante un proceso de integración, que implica un proceso complejo de resolución de esos conflictos para cualquier situación dada como tarea conjunta.

Por último están las teorías de sistemas generales que se refiere a los todos y a la forma de tratarlos, a las relaciones entre las partes a la interacción de los todos con el ambiente a la creación y elaboración de estructuras, a la evolución adaptativa a la búsqueda de objetivos, y al control y autorregulación de la dirección.

Con lo anterior se puede decir o plantear que una organización es un sistema, compuesto por una serie de elementos definidos que tienen objetivos limitados. si tomamos en consideración que el objetivo de la organización es alcanzar la eficiencia óptima como un todo y que las variables como objetivos de las organizaciones, su tamaño de la organización, y la cultura en que opera deben ser tomados en cuenta al especificar su estructura organizacional más efectiva y su comportamiento en la comunicación.

## **2.6 Estructura de una organización**

Como se puede observar en un principio se teorizaba a las organizaciones sólo con la reacción de rol, posteriormente se le dio importancia al factor de la motivación de los miembros, pero no era suficiente así que con el avance se llegó a tomar en cuenta los sistemas de comunicación

Para hablar de cómo está conformada una organización es importante conocer el término “organigrama”. Según Blum (1985); es una representación esquemática de las

propiedades formales de las interrelaciones de los componentes de la organización, es una representación de modo que la organización está verdaderamente organizada.

Un organigrama es la descripción de la estructura formal de esta. Las líneas que conectan los sistemas de enlaces muestran las relaciones de autoridad y de comunicación formal entre el puesto y al observar el organigrama podemos aprender mucho sobre la operación de un sistema y sobre sus canales de comunicación formal. Dicha estructura está formada por los aspectos de los patrones de comportamiento en la organización que son relativamente estables y que cambian con lentitud.

Casi todas las organizaciones tienen una estructura piramidal, debido a la jerarquización cada unidad representa una posición en la organización. Y esas unidades están ligadas por medio de enlaces de organización, que representan las relaciones que existen entre las unidades ya sean enlaces directos o indirectos. Dichos enlaces son un arreglo de los componentes y subsistemas dentro de un sistema que se refiere a los patrones de las relaciones entre las unidades en un sistema social, relaciones que pueden ser expresadas en función de poder, jerarquía o de otras variables. La estructura puede ser entendida en función de sus dimensiones, como el grado de formalización, de centralización, de delegación de autoridad, etcétera.

La mayoría de las organizaciones tienen una estructura que cuando se traza gráficamente, parece una pirámide (Blum, 1985)

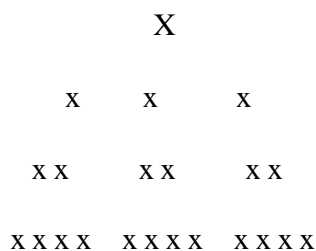


Fig. 1 Representación gráfica de una Organización Piramidal

Como puede observarse, los enlaces representan las relaciones que existen entre las unidades. El enlace de tipo piramidal supone los siguientes tipos de relaciones entre unidades:

- Cada subordinado deberá recibir instrucciones y órdenes de un solo superior.
- Las decisiones importantes se toman solo de la parte más alta de la pirámide.
- Cada superior tiene solamente un tramo de control limitado, es decir, supervisa un número limitado de individuos.
- Un individuo de cualquier nivel (excepto en la parte superior e inferior) sólo tiene contacto con el jefe situado por encima de él y con sus subordinados.

Aunque este tipo de organización de forma piramidal se ha sostenido tradicionalmente desde hace muchos años, en la actualidad y debido a los grandes cambios de estructuras organizacionales se ha podido observar que los enlaces horizontales están teniendo mucho más auge por su buen funcionamiento, sobre todo desde el surgimiento del concepto de trabajo en equipo.

Uno de los autores que ha destacado otros tipos de enlaces aparte de la forma piramidal es Dubin (1959; citado en Blum; 1985), el cual señala que el esquema de enlaces entre unidades de la organización puede clasificarse en tres categorías principales, sin embargo mediante la combinación de estos tres sistemas básicos pueden crearse enlaces mas complejos. Los tres sistemas básicos son: enlace en serie, enlace radial y enlace circular.

El enlace en serie es aquel en el cual cada unidad está conectada únicamente con las unidades adyacentes, situadas a cada lado de ella, es el tipo de sistema de enlaces más sencillo

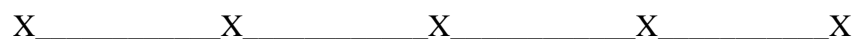


Fig. 2 Representación gráfica de una Organización Lineal.

El enlace radial puro es un sistema en el cual cierto número de unidades periféricas están enlazadas a una mitad central, pero no entre ella. Esta unidad central se denomina eje del sistema.

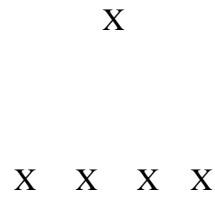


Fig. 3 Representación gráfica de una Organización Radial.

Por último el enlace circular que es el menos común de los tres, ya que es el que menos se utiliza en los contextos reales de la organización. En este tipo de sistema todas las unidades están enlazadas entre sí.

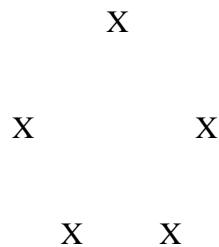


Fig. 4 Representación gráfica de una Organización Circular.

Dubin (1959; citado en Blum, 1985) menciona que al diseñar organizaciones para obtener el máximo de estabilidad, es muy importante la estructura: o sea dado un conjunto fijo de unidades necesarias en una organización, el número de enlaces variara enormemente, en función del tipo de sistemas de enlace que se utilice. Él sugiere que cuanto menor sea el número de enlaces entre unidades, tanto más estable será el sistema.

## 2.7 Desarrollo organizacional

El desarrollo organizacional es la forma en que se va a dirigir todo el funcionamiento de una organización y en las etapas iniciales de una organización se forman dos conjuntos

principales de determinantes que son: presiones ambientales y características y necesidades de la población. Las presiones ambientales requieren que se emprendan ciertas tareas que pronto son satisfechas mediante estructuras de producción o técnicas adecuadas. Con esto las exigencias de la tarea objetivo ejercen presiones para que se creen pautas de actividades que vendrán a completarla por lo que surge un sistema primitivo en el que la base de las actividades productivas es la respuesta cooperativa de la gente, que se fundamenta en las necesidades y expectativas comunes.

En una segunda etapa la estructura de la producción que surge de las exigencias de las tareas no viene a constituir, necesariamente una organización social, pues desde luego depende de que casen las necesidades de la gente, sus valores compartidos y su esfuerzo inmediato de cooperación y se resuelva el problema en común; como consecuencia carece de una coherente ejecución del papel individual y de una coordinación efectiva del total de papeles. Además de esas necesidades comunes que provocan la cooperación, la gente que participa en el sistema de producción, tiene necesidades, aptitudes y aspiraciones individuales.

No toda etapa del proceso productivo de la organización coincidirá con las necesidades inmediatas de estos últimos, incluso aunque las cosas en la empresa pueden ir bien, en un momento dado la estabilidad y la uniformidad de los trabajadores pueden no coincidir por la variabilidad humana. Entonces se tienen interpretaciones idiosincrásicas respecto a las expectativas de una conducta de cooperación y surgirán múltiples decisiones individuales respecto al tipo de participación que se dará a esa empresa común: qué realizará exactamente esa persona, cómo tendrá que hacerlo, cuándo deberá hacerlo, etcétera.

En base a los primeros esfuerzos de cooperación que se hagan se crearán medios para formular y aplicar reglas, es decir, una estructura de autoridad, ya que ésta será la estructura del sistema gerencial, entonces la gente ya no hace simplemente lo que la tarea exige de ella, sino que obedece reglas que considera unirá a los miembros del sistema. Aunque la estructura de autoridad es la primera manifestación del sistema gerencial, se presenta otro miembro principal, este es el subsistema de mantenimiento, cuya función especializada



incluye verificar que se cumplan las reglas, socializar a nuevos miembros dentro del sistema y su reglamento, y distribuir recompensas y sanciones. una vez que los trabajadores reconocen una figura de autoridad entonces si se da la interacción entre la estructura de producción y el carácter variable de los seres humanos lo cual lleva a crear pautas cuya función es el mantenimiento de que se emplea una considerable energía en conservar las estructuras técnicas o de producción que permiten realizar la tarea y se permiten medidas especiales para asegurar que la gente se mantendrá dentro del sistema y realizará sus funciones de modo confiable.

Los compromisos logrados por las estructuras de mantenimiento son de dos tipos: imposición de recompensas externas, en especial el dinero, esto es para que un trabajo desagradable resulte más aceptable o el establecimiento de alguna reforma menor en el carácter del trabajo en sí.

En la primera etapa hace que la gente siga trabajando pero sin satisfacer sus necesidades básicas, en el segundo resulta demasiado ligero como para afectar profundamente a muchas personas. Consecuencia de esta frustración organizacional es el desarrollo de una estructura informal entre quienes participan en el sistema. Así, todo el grupo elabora su propia pauta de comunicación, de interacción y normas informales para satisfacer las necesidades sociales y emotivas de sus miembros. Entonces un continuo problema para la teoría y la práctica de la organización es el procedimiento para dirigir hacia el logro de la tarea colectiva el entusiasmo y la motivación de grupos.

La última etapa, es la que se refiere a las estructuras de apoyo en los límites de la organización. El hecho de que la organización sea un sistema abierto significa que se encuentra interactuando constantemente con su ambiente para entregarle sus resultados, obtener materiales, conseguir personal y lograr el apoyo de estructuras externas que le faciliten esas funciones, entonces se tiene la necesidad constante de un apoyo venido del ambiente y se desarrollan subsistemas dentro de la organización. Frecuentemente las organizaciones tienen distintos departamentos como el de comercialización, propaganda y ventas, relaciones públicas y recursos humanos.

Aunque en distintas organizaciones esos departamentos reciben nombres y funciones diferentes, por lo común se identifican tres tipos de sistemas localizados en los límites: a) *operación de obtención* en la función de lograr el insumo de materiales que van a ser transformados y el insumo del personal que realizará la tarea, b) *la función de ventas* pone el producto en el mercado, ante todo se busca inducir al público a que compre el producto de la organización, c) *presiones ambientales cambiantes y subsistemas de adaptación*, la organización capta con agudeza las presiones de cambio cuando ya no hay mercado para su producto, etapa en la que desvanece posible sobrevivencia, por eso muchas organizaciones crean estructuras de adaptación, cuya función es reunir a tiempo información sobre las tendencias del ambiente, realizar investigaciones sobre los procesos de producción internos y planear el futuro desarrollo (Katz, 1979).

Como podemos observar para poder lograr una armonía en las organizaciones hay que considerar varios factores, sin embargo, actualmente las organizaciones están constituidas por estructuras débilmente acopladas para que puedan hacer frente al alto grado de ambigüedad existente y a la rapidez con que se producen los cambios en el entorno, para esto deben tener decisiones estratégicas y una fácil capacidad de adaptación.

## **2.8 Elementos de una organización**

Para que una organización funcione adecuadamente se debe identificar los elementos que la componen, para que con mayor precisión se identifiquen las problemáticas que dentro de ella puedan surgir. Dentro de estos elementos encontramos los siguientes:

### **Comunicación**

La comunicación se entiende como el conjunto de procesos según los cuales se transmiten y se reciben diversos datos, ideas, opiniones y actitudes que constituyen la base para el entendimiento o acuerdo en común. Es el proceso mediante el cual transmitimos y recibimos datos, ideas, opiniones y actitudes para lograr comprensión y acción.

Los elementos que lo componen son: el emisor, que es la fuente de la información, es quien va a exteriorizar la comunicación; el mensaje, lo que se quiere transmitir; el canal, que es el vehículo o medio que transporta los mensajes como pueden ser las cartas, conferencias, periódicos, teléfono, etc.; y el receptor, que es la persona que recibe y capta la información transmitida. (Arias, 1986). Es importante destacarlos porque cuando alguno de éstos no transmite el mensaje correctamente, puede darse una comunicación inadecuada.

Entendiendo esto vemos que la comunicación es el proceso mediante el cual se transfiere una idea de una fuente a un receptor, con la intención de cambiar su comportamiento y tal comportamiento puede abarcar un cambio en los conocimientos o actitudes así como un comportamiento evidente. Y en una organización es muy importante ya que penetra en todas las actividades, funge como una herramienta de trabajo con la cual los individuos entienden su papel, además de que funge como un medio para tomar y ejecutar decisiones, para obtener retroacción y para corregir los objetivos organizacionales y los procedimientos según la situación lo demande.

Es pues que la administración moderna tiene como base la comunicación en cualquiera de sus formas. La buena comunicación hace cada vez más eficientes la administración de cualquier organización, pues la armoniosa marcha de los grupos está en función de la información que posean acerca de los motivos que los muevan como tales.

#### Atmósfera

Este otro elemento se refiere a la disposición de ánimo o sentimientos que se encuentran difundidos dentro del grupo. La atmósfera de una organización se encuentra condicionada por factores internos -que incluye la comunicación, los aspectos emocionales de los integrantes, el tipo de dirección, la propia estructura organizacional, así como la imagen del grupo, las oportunidades de desarrollo y la aceptación del grupo en la sociedad.

Esto tiene que ver con el tono afectivo que impera en una organización laboral. El clima puede ser malo o benigno y depende de los factores antes mencionados. Es malo por la deficiente disposición del ambiente físico del trabajo, por la monotonía, por la

“fatigabilidad”, por la dureza de la labor que exige un dispendio mayor de energía, por una paga insuficiente, etc.

Ejemplo de lo anterior es que en algunas empresas la autoridad se ejerce en forma dura, sobre la base de una rígida reglamentación en que toda libertad individual está restringida. En otras organizaciones el personal se mueve con cierta libertad, sin que por ello se rompa el principio de autoridad que ejercen los jefes, porque hay un respeto recíproco. En este caso, el clima social es benigno y sano (Fingermann, 1992). Por lo que esta última forma de ejercicio de la autoridad podría ser de mayor eficacia para el funcionamiento de una organización pues haría sentir más tranquilo y a gusto al trabajador.

#### Normas y valores

Para que una organización pueda llevarse de una manera adecuada necesariamente deben existir normas que son reglas prácticas o morales que conducen a la persona a que considere alguna acción como la preferible en una circunstancia dada (Contreras, 1980). Y éstas rigen la conducta de los individuos de la organización y que en conjunto forman lo que se denomina código. El objetivo de las normas es propiciar una estructura estable del logro de los objetivos. Las normas en una organización especifican la conducta que se espera de todos los miembros, y es llamada conducta de rol ya que implica que los miembros ocupen ciertas posiciones.

Podemos encontrar que las normas de las organizaciones son formales ya que son codificadas en forma de reglas escritas (Krech; Crutchfield; y Ballachey, 1978), es decir, las normas se relacionan con la conducta (sancionada por el sistema) que se espera del individuo y por ello tienen una específica cualidad de *deber*. Mientras que los valores aportan la explicación razonada de esos requisitos normativos. Por tanto, las normas y los valores del sistema son producto del grupo y no necesariamente resultan idénticos a los valores que particularmente sostiene la muestra representativa de individuos que participan en el sistema; constituyen los estándares de referencia para juzgar como aceptable o inaceptable toda conducta de importancia para el sistema. Por tanto las normas y los valores de una empresa tienen como función general enlazar a la gente al mismo

sistema, de modo que permanezca dentro de él y cumpla con los papeles que se le ha asignado, no sólo a los miembros de la organización sino que representa una justificación moral y social para los que se encuentran fuera de este sistema.

Al respecto Katz (1979) menciona tres criterios de normas y valores del sistema, en la primera nos menciona que deben existir creencias sobre cual es la conducta adecuada y exigida a los miembros de un grupo como tales, en la segunda debe existir además un consenso objetivo o estadístico respecto a tales creencias, ya que no todos los miembros del grupo van a tener la misma idea, pero si deben de estar de acuerdo una mayoría de miembros activos; y por último nos menciona que los individuos deben de tener conciencia de que el grupo apoya una determinada creencia.

Es importante destacar que para que un valor se vuelva norma de un subsistema ha de tener una formulación explícita que se refiera específicamente a una conducta identificable de carácter inherente al sistema, de modo que pueda ponerse en vigor.

#### Metas y misión

Cuando hablamos de misión nos estamos refiriendo a la personalidad de la organización. Nos indica qué tipo de empresa es, cuáles son sus actividades, qué es lo que caracteriza a sus productos y cuál es la dirección que sigue, esto es lo que le hará conquistar por así decirlo al mercado para de este modo poder sobrevivir.

Asimismo, en la organización es muy importante saber cual es su finalidad o meta, aunque en la mayoría de los casos es económica no podemos generalizar, su finalidad también puede ser social, pero de igual manera hay que cubrir con las expectativas que se le están exigiendo a esa organización social para poder mantenerse y crecer.

Cuando tenemos presente cuál es la meta y la misión de la empresa, se puede plantear que tipo de estrategia seguir para lograrlo. En tal sentido se plantea una estrategia en relación con el entorno y en relación los empleados, esto es, mediante un análisis en profundidad de esos factores claves que constituyen dicha estrategia a fin de estar en

disposición de incrementar el grado de ventaja competitiva y así satisfacer mejor a nuestros clientes y adaptarnos de forma permanente a los cambios que se producen en ese momento en el que se ubican.

No sólo es importante adaptarse al entorno exterior sino contemplar un plan estratégico integral de la organización a fin de lograr un mayor ajuste de competencias y un mayor grado de calidad e vida laboral entre lo empleados que son una pieza fundamental en la organización. Lo realmente importante es saber hacia dónde va dirigida la empresa ya que a partir de ahí se puede orientar a los trabajadores hacia la excelencia y estimularle hacia una formación permanente que posibilite la mejora continua, tanto desde el punto de vista del proyecto empresarial como del crecimiento personal y profesional de los empleados (Rodríguez, 1999).

#### Papeles o roles

Otro de los elementos importantes es el papel o rol que juega el individuo dentro de la organización y a éste, Lindgren (1990) lo define como los patrones de acción que indican la posición que se ocupa y el estatus apropiado. Los roles sociales sirven para fijar límites a la conducta de los miembros de la sociedad, así como para delimitar derechos y obligaciones de los miembros de un grupo.

La estructura de los roles se conforma por un patrón de tareas y responsabilidades de los miembros en el grupo; esto es la división de labores en roles (Man, 1979). Por tal motivo las organizaciones no comienzan a funcionar hasta que se hayan llenado los puestos correspondientes con personas que tienen que cumplir los roles específicos y las actividades concretas que se le encomiendan.

Debido a que una organización es una estructura constituida por roles y un esquema explícito de su coordinación, existe independientemente de cualquier persona y puede sobrevivir a pesar de un cambio total del personal que la constituye, por tanto si las expectativas del rol se hayan grabadas firmemente en documentos o en la memoria de los

líderes o maestros, la organización continuará existiendo de generación en generación, a pesar de que sean otras personas las que cumplan los roles.

#### Motivación

El ser humano no es un objeto inanimado que sólo se mueve por fuerzas externas, sino que hay en él una cantidad de fuerzas dinámicas que determinan su conducta. Estas fuerzas obedecen a ciertas necesidades básicas, que pueden ser de orden biológico y otras de orden cultural y cuando el individuo satisface cualquiera de estas necesidades siente la satisfacción y por ende motivación para continuar, por ello se emplea el término motivo para designar todas aquellas fuerzas que impulsan a un individuo a realizar un acto, para efectuar una elección entre varias posibilidades, o bien para continuar una tarea sin interrupción.

Las motivaciones en el trabajo demuestra que el incentivo monetario representa sólo una pequeña parte de los estímulos necesarios para mover los recursos íntimos del trabajador, y el nivel y la calidad de la producción están determinados por una gran variedad de factores entre los cuales figuran, la satisfacción, la aptitud y la habilidad del propio trabajador (Fingermann, 1992).

Por tal motivo es muy importante en la capacitación adecuar las características y habilidades del elemento humano con los requisitos de las tareas que está actualmente desempeñando o con las que en lo futuro realizará, surgiendo de esta manera la necesidad de entrenamiento como una de las áreas de responsabilidad del encargado de lograr una optimización del elemento humano, ya que si en las organizaciones se representa una carencia de algo que aparece en función de una norma, de un patrón o de un deber ser, entonces el trabajador no se sentirá lo suficientemente motivado para realizar esa actividad.

#### Reclutamiento y capacitación

La administración de recursos humanos tiene como tarea proporcionar las capacidades humanas requeridas por una organización y desarrollar habilidades y aptitudes del individuo para hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la colectividad en que se desenvuelve.

Un problema psicológico que ocupa el primer plano en casi cualquier organización consiste en saber reclutar empleados, como seleccionarlos y formarlos, clasificarlos en función de los puestos de trabajo, de tal manera que cumplan su papel con la máxima eficacia.

### Selección

La selección de personal se define como un procedimiento para encontrar al hombre que cubra el puesto de manera adecuada, a un costo adecuado, esto significa 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 a los propósitos de la organización.

Considerando como principios los siguientes:

En primer término se tiene la colocación: esta es la selección de los recursos humanos que están dentro de la organización descubriendo otras de las habilidades que tengan los individuos que puedan ser requeridas en otra parte de la organización o en otra ocupación dentro de la misma.

En segundo término esta la orientación: aquí es necesario considerar la labor del seleccionador en un sentido más amplio y tendiendo como marco de referencia los problemas de subocupación y desempleo en el país, es pues, que en caso de que no sea posible aceptar a un candidato es importante orientarlo: dirigirlo hacia otras posibles fuentes de empleo.

La ética profesional: es imprescindible que el seleccionador tenga plena conciencia de que sus actividades pueden afectar la vida de otras personas.

Algunos de los elementos de la selección son:



Vacante: puesto que no tiene titular, está a disponibilidad una tarea a realizar o puesto a desempeñar, que puede ser de nueva creación debido a imposibilidad temporal o permanente de la persona que lo venía desempeñando.

Requisición: el reemplazo y el puesto de nueva creación, se notifican a través de una requisición al Departamento de Selección de Personal, señalando los motivos que las están ocasionando.

Análisis y valuación de puestos: recibida la requisición de personal, se recurrirá al análisis y valuación de puestos, con el objeto de determinar los requerimientos que debe satisfacer la persona, para ocupar el puesto eficientemente, así como el salario a pagársele.

Inventario de recursos humanos: la localización de las personas dentro de la organización que reúnen los requisitos establecidos.

Fuentes de reclutamiento: no existiendo candidatos dentro de la organización se acude a la cartera de candidatos que están en espera de una oportunidad y las fuentes de reclutamiento son los medios de que se vale una organización par atraer candidatos adecuados a sus necesidades.

Solicitud de empleo: son los datos personales, familiares y laborales que determinan si el candidato reúne los requisitos mínimos y en caso de ser afirmativo se procede a la entrevista.

Los siguientes elementos serán la entrevista inicial, que tratará de detectar de manera general si el candidato tienen los requisitos del puesto, habiendo pasado esta prueba se continua con una entrevista más a fondo donde se tendrá una actitud más informal y práctica, relajada para facilitar la actitud positiva del solicitante con la intención de valorar la información recibida, posteriormente se tendrá un informe de la entrevista que es el resultado y conclusiones de la entrevista.

Pruebas psicológicas: se hará la valoración de la habilidad y potencialidad del individuo, así como de su capacidad en relación con los requerimientos del puesto y las posibilidades

de futuro desarrollo, por medio de las pruebas psicológicas que son instrumentos que proporcionan información complementaria a la obtenida en la entrevista de selección, pruebas de trabajo, examen médico, investigación socioeconómica.

**Pruebas de trabajo:** realizada por el futuro jefe inmediato, para comprobar que el candidato tiene los conocimientos y experiencia laboral que el puesto exige. Es la realización de una batería de pruebas estandarizadas que tienen conocimientos que pueden ser valorados en el área de reclutamiento y selección, también se le denomina prueba práctica.

**Examen médico de admisión:** reviste una importancia básica en las organizaciones ya que los resultados influye en elementos como la calidad y cantidad de producción, índices de ausentismo y puntualidad y aspectos de desarrollo de la organización. La realización del examen médico de admisión comprende el aspecto clínico que va acompañado de varios estudios de laboratorio y de rayos X para confirmar el estado de salud del posible candidato.

**Estudio socioeconómico:** se verifican los datos proporcionados por el candidato en la solicitud y la entrevista de selección, además de las condiciones actuales de vida y se verifican sus antecedentes a través de las opiniones expresadas por las personas con las que ha tenido interrelación.

**Decisión final:** se procede a evaluar comparativamente los requerimientos del puesto con las características de los candidatos. Hecho esto, se presenta al jefe inmediato y, de ser necesario al jefe de departamento o gerente de área, para su consideración final. Una vez tomada la decisión final se comunica al candidato.

**Control de selección:** el seleccionador trata de predecir si el candidato será efectivo y si obtendrá satisfacción en el trabajo. Se establece un procedimiento para no perder de vista a los candidatos seleccionados, mediante entrevistas de ajustes, opiniones del jefe, de sus compañeros (Arias, 1986).

Una vez seleccionado el personal que va a laborar en la empresa, comienza otro proceso llamado capacitación. Este se refiere a los métodos que usan para proporcionar a los empleados nuevas y actuales habilidades como la formación de equipos, toma de decisiones y comunicación, así como en habilidades tecnológicas y computarizadas (bueno claro esto dependerá del tipo de empresa y del giro que ésta tenga). A medida que la competencia exija mejor servicio, los empleados irán requiriendo cada vez de una mayor y mejor capacitación con los instrumentos y las capacidades necesarias para la atención de los clientes (Dessler, 2001).

## **2.9 Empresa**

Podríamos definir la empresa como un centro de contabilidad, la cual es el resultado de una iniciativa económica que posee bienes, tiene créditos y deudas que traducen la situación activa y pasiva de su balance. Compra, transforma y vende. Cuando se observa la empresa se advierte órganos: agentes, jefes, grupos, talleres, servicios, departamentos, sucursales, etcétera.

Los órganos de la empresa no tienen otra realidad que lo que hacen en ellos, las funciones que allí se ejercen. El conjunto de las funciones representa todo lo que debe hacerse para asegurar la marcha de la empresa, dichas funciones son las de llevar las cuentas, contratar, formar, administrar al personal, asegurar relaciones con el exterior y por su campo de aplicación y el nivel en el cual se ejercen, tienen una influencia determinante sobre el dispositivo general de enlace que pasa por los puntos de mando (Friedman, 1963).

Las empresas son llamadas “razones sociales”, compañías o sociedades y pueden tener distinta envergadura, desde una pequeña corporación en un pequeño poblado, hasta la de una corporación que posea fábricas en varias ciudades y/o países, ella se dirige y controla como una unidad, aunque las partes que la conforman se hallen separadas entre sí. Constituye una unidad de negocio sometida a alguna forma de dirección coordinada.

Dirigido por su propietario quien toma las decisiones que afecta a su establecimiento (Gilmer, 1971).

Cabe mencionar que la mayoría de las empresas están ordenadas por niveles de autoridad y responsabilidad, los cuales pueden representarse gráficamente en un organigrama. En el nivel más alto de la organización está la posición del presidente de la empresa, quien asume la mayor cantidad de autoridad y responsabilidad. Conforme se descende a través de los niveles del organigrama, disminuye la cantidad de autoridad y responsabilidad (Fulton, 1993).

Ya en la práctica, para poner en marcha una decisión es necesaria la existencia de un organismo administrativo en el cual cada departamento de la empresa esté representado por alguien que posea, a la vez autoridad y responsabilidad suficiente para la supervisión y control del mismo. De modo similar, cada departamento puede subdividirse en varias secciones con un jefe en cada una de ellas.

Su estructura administrativa obedece al propósito de dar la mayor efectividad posible a las decisiones que se toman. Sólo en las empresas más pequeñas, las decisiones son ejecutadas por una sola persona. Aunque la responsabilidad final para llevar a cabo una acción puede descansar en una persona determinada, ordinariamente se llega a la decisión a través de una serie de gestiones normales o especiales realizadas por individuos distintos (Gilmer, 1971).

La estructura es un sistema estable de relaciones coordinadas, y su funcionamiento exige la atribución de actividades determinadas la aceptación de su responsabilidad por cada uno de sus miembros y la coordinación de esas actividades. La distribución de las funciones se establece en órganos y la agrupación de esos órganos son un equipo entre sí y los grupos de jerarquización son la sección de talleres, oficinas, servicios o departamentos, divisiones y direcciones (Friedman, 1963).

Considerando lo anterior encontramos cinco clases de organización administrativa descritos de la siguiente forma:

En la organización lineal el control y responsabilidad lo ejerce directamente el director general.

En la organización lineal con asesoramiento las empresas son más complejas, ya que para la toma de decisiones es necesaria la intervención de especialistas con una experiencia y conocimientos determinados, pues tales decisiones afectan a diversas funciones como la investigación, ingeniería, experimentación, proyectos, distribución, relaciones humanas, etcétera.

La organización funcional. Se consigue un control de trabajo más especializado.

La organización lineal con asesoramiento funcional. Da una mayor autoridad y responsabilidad a los asesores técnicos de la empresa, en determinadas funciones como inspección, compras y expedición.

Y en la organización lineal con asesoramiento funcional y junta de gobierno. Es una red de comisiones que trabajan en contacto con la organización lineal y la junta asesora (Gilmer, 1971).

En la actualidad podemos observar que la empresa ya no va a ser lineal y vertical, sino que puede adoptar diversas formas y las trayectorias profesionales no serán necesariamente, verticales, sino plurales. Para que asimismo, la formación no va a estar orientada a la especialización, sino a la polivalencia, y se valorará más el desempeño actual y el potencial del trabajador que la antigüedad y el desplazamiento se concebirá como un instrumento de desarrollo (Gilmer, 1971). Asimismo, se presta ahora una mayor atención en las áreas aplicadas: el análisis de procesos, rediseño de estructura, desarrollo de competencias, evaluación del personal, roles y desempeño de roles, estrés y salud, influencia de grupo, relaciones sindicatos-dirección, toma de decisiones, comunicación, programas de mejora continua, etcétera.

## **2.10 La cultura organizacional**

Podríamos definir la cultura de una organización como el adhesivo social que mantiene unidos a sus miembros en torno a un proyecto, ya que es un reflejo que comparten los miembros de una organización y tienden a perdurar a lo largo del tiempo, así como también

la cultura representa las normas de conducta aceptadas por los miembros de la organización que suelen transmitirse a través del proceso de socialización. Rodríguez (1999) menciona que cuando hablamos de cultura en las organizaciones nos estamos refiriendo a tres áreas conceptuales que son: el sistema de valores y ética de la gestión, ideología y comportamiento.

Con respecto a la ética de gestión se refiere a que las organizaciones van cambiando sus valores y cada una tiene su sello particular, sus valores propios y al igual que otras áreas de trabajo también el desarrollo de los valores ha de ser organizado, planificado, dirigido y controlado. La ideología hace referencia al discurso implícito que anima y dirige la organización, ya sea el poder, la función, la tarea o la persona, es decir la gestión administrativa. Y por último el área del comportamiento, es la que hace que la cultura más global se diversifique en subculturas diferentes, atendiendo así a la identidad de las unidades, departamentos y grupos.

Como podemos ver al hablar de una cultura organizacional nos estamos refiriendo a los procesos de construcción de la realidad, que permiten a los individuos comprender las acciones, acontecimientos y situaciones que se dan en una organización, considerando al mismo tiempo que les proporciona indicadores suficientes para hacer que sus comportamientos en esa organización tengan pleno significado y sentido (Rodríguez, 1999).

En una cultura organizacional no sólo se destaca el comportamiento y las acciones sino también se va creando toda una ideología con respecto a lo que debe de ser en esa organización, la forma de pensar de cada uno de los que trabajan o pertenecen a la organización, de tal forma que terminan actuando y pensando de manera diferente en cualquier otro subgrupo u organización a la que pertenecen.

La cultura organizacional se manifiesta de muchas formas, una de las más importantes son sus creencias, mitos, leyendas e historias que tienden a exagerar las virtudes de esa organización y de sus miembros, desarrollando el compromiso y la lealtad, así como también tienen sus propios tabúes, mediante los cuales se establecen límites claros en relación con lo que está permitido y con aquello que no lo está, esto es de gran relevancia

para la transmisión y mantenimiento de la cultura. Por ende la importancia que adquiere la cultura desde el punto de vista organizacional coincide en el tiempo con el inicio del liderazgo japonés en la mayor parte de los sectores económicos, gracias a la sólida reputación de calidad, consistencia y funcionalidad de sus productos, sin embargo, esto no significa que se traslapen con la cultura a nuestro país, considerando que la organización es un fenómeno que variará según el estado de desarrollo de la sociedad donde se inserte.

Es por eso que la perceptiva de la cultural ha hecho que se reconsideren, asimismo, los procesos de cambio organizacional, pues tradicionalmente no se tenían en cuenta aquellos que estaban generados por desajustes en la estructura, en la tecnología o en las habilidades y motivaciones de los individuos. No se consideraba que los cambios también puedan depender de las alteraciones producidas en las imágenes y valores que guían nuestras acciones y que en la mayoría de los casos un cambio organizacional implica un cambio de cultural. Al respecto Rodríguez (1999) menciona cuatro funciones básicas que ha de cubrir toda cultura en una organización: proporcionar a sus miembros una identidad organizativa, facilitar el compromiso colectivo, fomentar la estabilidad del sistema social y configurar la conducta al ayudar a los miembros a entender a su medio ambiente.

Así como, se busca mantener la cultura organizacional llega un momento en que por situaciones de un desarrollo histórico todo esto se tiene que ir modificando de acuerdo a las nuevas necesidades de la modernidad y es cuando se comienza a generar un cambio que de no hacerse la organización se quedaría estancada y no estaría a la par con otras organizaciones.

Para que se pueda superar este proceso de cambio Feldman (1981; citado en Rodríguez, 1999) propone un modelo de tres fases de la socialización en la organización:

1. Socialización anticipada: Proceso mediante el cual los futuros empleados anticipan, desde otros contextos, los valores, las normas y las conductas requeridas en una organización, esto hace que se puedan crear una expectativa realista del trabajo.

2. Encuentro: proceso a través del cual el nuevo empleado descubre cómo es realmente la organización, lo que supone en esta fase un choque con la realidad.

3. Cambio y adquisición: proceso por el que el nuevo empleado, se ajusta a los valores y a las normas del trabajo del grupo, así como a los niveles de exigencia de la organización. En esta fase ya los empleados deben saber si se encuentran en un lugar adecuado para desarrollarse profesionalmente, ya deben darse cuenta si ese empleo cubre sus expectativas.

Aunque sabemos que cambiar la cultura de una organización es difícil, sobre todo si está muy arraigada, tanto los miembros como los líderes pueden desempeñar un rol importante en su mantenimiento y fortalecimiento, sin embargo, como lo mencionábamos las organizaciones actuales son complejas y se dan de forma simultánea subculturas, que a su vez están integradas en la cultura global de esas organizaciones, por lo que para cambiar la cultura dominante de una organización será necesario cambiar también las subculturas que la constituyen lo cual representa muchas dificultades tanto de carácter operativo como de tiempo.

Por último consideramos que el mejor momento para iniciar un cambio en el modelo cultural en la organización, es cuando ésta se encuentra en un periodo de crisis interna, por lo cual dicho cambio se debe manejar con mucha precaución contando con el apoyo debido de la mayor parte de los miembros de la organización, o al menos contando con el apoyo de todos los líderes.

### **2.11 Nuevas formas de gestión**

Anteriormente se mencionaba que el cambio de cultura organizacional comenzaba cuando ésta se encuentra en un periodo de crisis, cuando las cosas no estaban funcionando bien o cuando la organización no iba a la par con las nuevas necesidades que está exigiendo nuestra sociedad, es por eso que actualmente se están dando muchos cambios en las organizaciones; como el que los empleados puedan tomar decisiones importantes en la empresa, que sean tratados de una manera más humana, que se logren sentir parte de la



empresa, etc. visto de otra forma se ha transformado la estructura inicial que era piramidal a una estructura lineal.

Ello debido a que en la actualidad abundan los problemas humanos en las organizaciones, se observa que la productividad del trabajador es baja y nos podemos dar cuenta de esto por el ausentismo, los índices de cambios de empleo, las huelgas no aprobadas, los productos de baja calidad y la resistencia de los trabajadores a entregarse a sus tareas de trabajo, estos problemas no se limitan a los obreros sino ínmiscuye a la mayoría de los trabajadores no importando su oficio y profesión, esto nos hace pensar que puede ser un factor importante que contribuye a la disminución de la salud física y mental, así como también a una menor estabilidad familiar, la reducción de cohesión y participación en la comunidad, la disminución de las actitudes sociopolíticas y un aumento en cuanto a agresividad y delincuencia.

Es por eso que las nuevas formas de gestión se esfuerzan en desarrollar un nuevo tipo de control social que ejerza directamente sobre las mentes y la subjetividad, es decir conseguir que los asalariados interioricen los valores y la cultura de la empresa, adopten métodos estándar de racionamiento (Linhart; citado en Argulló, 2001), y es precisamente cuando debido a estos problemas en las empresas comienzan a poner muy de moda el término excelencia haciendo referencia a una forma de gestión.

La excelencia es un término que ha tenido gran impacto en los últimos años, sin embargo, es necesario recordar que su significado ha sufrido ciertas transformaciones, en su contenido. Aubert y Gaulejac (1993), la definen como lo óptimo, siendo el valor supremo que sirve de referencia para calibrar tanto a las personas como a las cosas.

Anteriormente este término hacia referencia a una calidad intrínseca del individuo y se empleaba sobre todo en el ámbito escolar para desacatar a aquellos alumnos que sobresalían de los demás, pero ahora excelencia sirve como calificativo para connotar la manera en la que se hacen las cosas con la consigna de ser cada vez mejor que los demás. Su aplicabilidad se ha extendido a ámbitos como la familia, las relaciones interpersonales

(amigos, pareja, etc.), en lo laboral (empresas) hasta llegar al individuo en sí, esto es la persona comienza a exigirse más así mismo, esforzándose por lograr ser cada vez mejor que los demás.

La excelencia exige ciertas características al individuo que la busca, que contribuyen a ser elementos constitutivos de su personalidad y que lo hacen actuar de determinada manera para lograr llegar a ella. Aunque se puede pensar que este término es lo más adecuado y deseable para la persona, existen evidencias de que en este proceso de búsqueda existe una doble intención, por un lado podemos ver que las personas se sienten capaces de ser cada vez mejor, contando con las potencialidades suficientes para desarrollar cualquier actividad de manera eficiente. Sin embargo, cuando esta situación llega a un punto extremo se desencadena la parte negativa del proceso en la que aparece el desgaste físico y emocional en el individuo que se origina por la constante exigencia por mejorar en la ejecución de sus actos.

Es entonces que la gestión aparece como una forma de organización que la empresa emplea como estrategia y que subraya la importancia de la relación individual frente a las relaciones colectivas entre gestores o directivos y trabajadores. La gestión se refiere a una actividad que depende menos de las jerarquías, órdenes y mandatos, y señala la importancia de una participación activa de todos los trabajadores de la empresa. El objetivo es fomentar una relación de cooperación entre los directivos y los trabajadores para evitar los frecuentes enfrentamientos derivados de una relación jerárquica tradicional (Microsoft, 2001). Cuando funciona de manera correcta, los empleados se comprometen con los objetivos a largo plazo de la organización, lo que permite que ésta se adapte mejor a los cambios en los mercados.

De esta manera, la gestión implica tomar una serie de medidas entre las que cabe destacar: el compromiso de los trabajadores con los objetivos empresariales, el pago de salarios en función de la productividad de cada trabajador, un trato justo a éstos, una formación profesional continuada y vincular la política de contratación a otros aspectos relativos a la organización de la actividad como la producción, el marketing y las ventas.

Algunas empresas llevan a cabo parte de estas medidas, pero son pocas las que las aplican todas de forma simultánea.

Permitir la participación de los trabajadores en la toma de decisiones y en la organización de la actividad implica darles información adicional y consultarles sobre cómo deben desarrollarse estas actividades. La clave de la gestión reside en que la comunicación fluya del nivel superior al nivel inferior y viceversa. No basta con breves reuniones ni con una transmisión de órdenes de los gestores a los trabajadores. La participación activa de los trabajadores requiere la creación de grupos de reflexión para solucionar los distintos problemas y reuniones periódicas entre éstos y los gestores de la empresa.

Estas reuniones subrayan la importancia del control de calidad de los bienes y servicios producidos por la compañía. Esa participación permite que la empresa aproveche al máximo la preparación de sus trabajadores, así como sus iniciativas. De esta forma, se fomenta, en ciertos casos, una relación de confianza entre el empresario y sus subordinados.

El segundo elemento implica relacionar los salarios con la productividad de cada trabajador. En vez de pagar un salario homogéneo en función del trabajo a realizar, como ocurre cuando se aplica la negociación colectiva, el salario se establece en función de la productividad de cada uno y de la buena marcha de la empresa. Los trabajadores reciben un pago por obra o rendimiento. El reparto de parte de los beneficios y de acciones entre los trabajadores asegura la vinculación de la remuneración laboral con el buen funcionamiento de la compañía. Cuando se reparten beneficios entre los trabajadores se paga un suplemento en función de la situación financiera de la empresa que pueden ser acciones que no han de ser vendidas antes de un periodo determinado. Esto ayuda a que los empleados se preocupen por la situación de la empresa. Estas dos políticas implican que ambas partes compartan parte del riesgo y de los beneficios de la compañía.

Las organizaciones que aplican la gestión dedican parte de sus recursos a la selección de personal y a la formación profesional de éste. Intentan contratar a trabajadores que puedan

ocupar diferentes puestos en vez de aplicar estrictas demarcaciones de cada tipo de trabajo. Los trabajadores deben poder adaptarse a los cambios en las condiciones laborales, negociando de modo periódico el número de horas laborales. Estas organizaciones pretenden eliminar las tradicionales jerarquías que distinguen entre trabajadores de cuello blanco y operarios u obreros. Los empleados deben recibir el mismo trato en cuanto a modalidades de pago, fijación de objetivos y otros beneficios, como los bonos de comida o los vales de restaurante.

El último elemento de la gestión implica que las relaciones entre gestores y trabajadores no sólo dependen de los responsables del departamento de personal. También se subraya la necesidad de vincular las relaciones de los trabajadores con la actividad empresarial.

Las empresas manageriales también proponen un modelo o ideal común de personalidad para los empleados que muchas veces, es adoptado durante el proceso de adhesión a la empresa y que es incorporado a las demás esferas sociales en los que participa el individuo.

Con la aparición de la gestión se han suscitado cambios en la estructura de las empresas que como Fauvet (citado en Aubert y Gaulejac, 1993) señala supone gestionarla, recanalizando las energías individuales hacia una fuerza única óptima, que supone el paso de la multiplicidad a la unicidad, de la heterogeneidad a la homogeneidad de lo disperso a lo concreto. Para lograr este proceso la empresa ha hecho uso de estrategias tales como:

- **Imposición:** Que supone una jerarquía férrea, vigilancia directa, estandarización de tareas y un sinnúmero de reglamentaciones y controles, se liga a la empresa de tipo piramidal que ha prevalecido desde la Revolución Industrial (siglo XIX) hasta la segunda Guerra Mundial, que permitía satisfacer las necesidades de recibir (salario, promoción, seguridad, condiciones de trabajo, etc.)
- **Intercambio:** Esta estrategia deja a un lado la presión y da importancia al equilibrio y responde a la necesidad de los asalariados de intercambiar, de ser compradores y vendedores a la vez, comprometiéndose a dar lo arrebatado por la imposición.

- Animación: Que se comienza a aplicar, permitiendo la expresión y estimulación de los sentimientos latentes en el individuo y que según Fauvet (citado en Aubert y Gaulejac, 1993) responde a la necesidad de dar del asalariado (dar ideas, trabajo, tiempo) y darse o entregarse a la comunidad que triunfa, pasando del ser pasivo al activo.

Es entonces que el paso de la imposición a la animación, permite el abandonar la idea de forzar normas, ritos, tareas prefijadas desde fuera del individuo, buscando la adhesión o deseo de participar en el proyecto colectivo ahora se estimula la mente y la imaginación para lograr dicha adhesión, con ello nace el sistema managinario que usa la imaginación como un medio para conseguir mayor productividad en el empleado.

Lo curioso en este proceso es que la excelencia no tiene límite y como consecuencia inmediata de tal situación es el coste psicológico que paga la persona, que pasa del estrés a la angustia, provocada por la interiorización del individuo. Con ello las motivaciones del empleado pasan de ser sólo materiales y concretas a psicológicas, participar en un sistema de valores novedoso en el que el ser bueno en el trabajo sugiere buscar la calidad total, tener cero defectos y tender a la perfección. Como se puede apreciar la empresa es una institución que promueve de la excelencia, que como se mencionaba dicta valores, costumbres, formas de vida. Con la excelencia se cubre la necesidad del perfeccionismo, principalmente en la modalidad individual.

Aunque, se ha definido la excelencia como concepto, ésta ha llevado a dos corrientes. Que como mencionan Aubert y Gaulejac (1993), la persona busca ser el elegido, salvado y para lograr esa confianza en sí mismo era necesario trabajar sin descanso, ya que el trabajo era la solución ideal para alcanzar la certidumbre de la salvación y apartarse de la angustia de la duda. Esta moral dice que el hombre no debe dejarse tentar por los bienes terrenales, llevando una vida austera.

La corriente es la calidad que se asocia con la prestación de productos o servicios excelentes que satisfacen las necesidades del individuo al extremo de rebasarlas. Tales

expectativas se definen en función del uso que se le dará al producto o servicio en cuestión y de su respectivo precio de venta, entonces la calidad es una cualidad valorativa de lo que recibimos. Entre los elementos que configuran las necesidades del individuo encontramos: la seguridad, disponibilidad, mantenibilidad, confiabilidad, facilidad de uso, economía. Como las necesidades cambian con el tiempo es necesario revisar periódicamente las especificaciones respectivas (Besterfield, 1994).

Ante los elementos descritos, todo parece indicar que la excelencia, incluye la adhesión a la empresa y el individuo, mediante la pasión por el trabajo, pero que pasa en estos individuos al enfrentarse ante tales condiciones laborales en las que ellos mismos son los directivos de sus actos, pues bien Aubert y Gaulejac, (1993) señalan que los empleados se ven sometidos algunas singulares enfermedades que se refieren a los mecanismos psíquicos, esta es la quemadura interna, que no es otra cosa que el agotamiento de los recursos físicos y mentales que llegan como resultado del constante esfuerzo por alcanzar ese fin irrealizable. Así, la persona quemada sufre una profunda fatiga y frustración aguda, afecta principalmente a la persona que tienen un ideal muy elevado del yo que se alimenta de exigencias sociales y personales: el yo no tiene más que seguir el ideal del yo a las alturas donde éste le arrastrará, al administrar como puede sus propias exigencias.

Cuando los objetivos son irrealizables o el trabajo deja de proporcionar la confianza narcisista, el ideal del yo se derrumba sobre el yo, y el fracaso dependerá de la separación de ambas instancias. En este proceso el objeto perdido es el yo ideal en medida que se había confundido con el objeto-organización, en tanto que se identificó con el ideal organizacional.

Entonces se presenta el proceso de derrumbamiento entre el funcionamiento interno y el funcionamiento organizacional, dividido por los autores en seis etapas a saber:

1. *El modelo organizacional.* El individuo y la organización son dos entidades completamente distintas, cada una con un funcionamiento, así en el individuo el ideal del yo está presente como un modelo a alcanzar, se forja por la convergencia

entre narcisismo (idealización del yo) y los ideales paternos y colectivos, entonces el ideal del yo es una instancia interna.

2. *Contrato narcisista*. Se refiere a la forma en la que la empresa hace un convenio con el individuo, proponiéndole una manera de ser y actuar, a cambio de invertir su energía en un proyecto preciso, aquí hay una escisión del yo.

3. *Captación*. El individuo es captado por el modelo organizacional, por presión o adhesión, interiorizando el modelo, identificándose con la personalidad de la empresa e integra en sus yo ideal cualidades para triunfar.

4. *Fusión*. El yo ideal del individuo se transforma en el yo ideal de la organización, el modelo está completamente interiorizado, es así mismo la fase de ilusión el individuo vive de acuerdo al nivel de exigencias de la organización, confortado por gratificaciones narcisistas, y el propio yo se empobrece.

5. *Ruptura*. Cuando el individuo alcanza sus límites y no llega al ritmo exigido deja de identificarse con exigencias y actitudes de la empresa hacia él, se le retira reconocimiento y gratificaciones.

6. *Hundimiento*. Privado de su apoyo, el yo ideal se hunde en el fracaso, vacío de sustancia y privado de apoyo el ideal del yo se hunde sobre el yo y los sentimientos suscitados son muy intensos y devastadores.

Otra cuestión importante de mencionar es la cuestión sobre el ser y tener, que como From lo describe se refiere al soy lo que tengo, el deseo de tener conduce a tener más, lo máximo posible. , Entonces es difícil escapar de esta lógica dentro de la sociedad que refuerza constantemente la idea. En esta noción encontramos cinco fases la ambición, fascinación, desilusión, resignación y sabiduría, que aunque no son fáciles de lograr en el individuo adherido, no es imposible que se presente.

Al ver las características del sistema gerencial, encontramos que sistemas psíquicos conjunta registros a nivel personal y organizacional, como procesos que corren paralelamente durante el proceso de adhesión individuo- empresa, que tienen un coste elevado en el empleado. Que como ya se mencionó no perjudica únicamente a nivel psíquico sino que muchas veces afecta directamente la salud física del individuo como es el caso del estrés, tema que trataremos en un capítulo posterior.

## CAPÍTULO 3 “LA UNIVERSIDAD”

### 3.1 Historia de la UNAM

En la primera mitad del siglo XVI, se había creado en México un ambiente cultural caracterizado por la fundación de escuelas y colegios por los primeros misioneros españoles, que realizaban su labor evangelizadora estrechamente unida a labores de tipo cultural y educativo; las actividades estaban dirigidas a los indios, a los criollos y a los mestizos. De este contexto se desprendió la necesidad de fundar una universidad “en la que se lean todas las facultades que se suelen leer en otras universidades”, como lo expreso Fray Juan de Zumarraga, al iniciar las gestiones para su creación en 1536. Sin embargo, la culminación definitiva de este proyecto no se daría hasta el 21 de septiembre de 1551, como consta en la cédula de elección firmada por Felipe II, en la ciudad de Toro. En dicha cédula se deja ver el carácter religioso que había de andar en sus inicios a la educación universitaria, ya que se establecía que los naturales hijos de los españoles (a quines estaba dirigida la universidad) deberían ser educados en la fe católica.

El funcionamiento de la Real y Pontificia Universidad de México tuvo como modelo el de las universidades europeas, particularmente la de Salamanca. La etapa que le tocó vivir a dicha Universidad fue el periodo colonial. Su desarrollo estuvo estrechamente vinculado a las grandes revoluciones intelectuales, sociales y políticas que en el siglo XVII se habían anunciado y que en el siglo XVIII habían de acentuarse.

En este tiempo floreció la vida académica, destacando figuras intelectuales de ese entonces, tales como Francisco Cervantes de Salazar, Alonso de la Veracruz, Pedro de la Peña, Blas de Bustamante entre otros. Y a su vez la Real y Pontificia Universidad de México fue punto de partida para la creación de otras universidades de Hispanoamérica, tales como Santo Tomas de Manila (1611), San Carlos de Guatemala (1676) y San Jerónimo de la Habana (1721).



Posteriormente la guerra de la Independencia marca el inicio de una lucha política a la que no permanece ajena la Universidad, al quedar en carencia económica y al efectuarse el trastorno del trabajo académico. Una cadena de clausuras y reaperturas de la Universidad marcaron el rumbo de la Institución, que se vio inmersa en los cambios del México independientemente en medio de la lucha entre liberales y conservadores.

Se inicia la reforma educativa de 1833 promovida por el doctor José María Luis de Mora, quien tendía a establecer una identidad entre los principios del estado y los de la educación.

En ese entonces la Universidad fue declarada “inútil, irreformable y perniciosa” y por lo tanto fue suprimida. Se estableció en su lugar una Dirección General de Institución Pública para el Distrito y Territorio de la Federación. En tanto en algunos estados de la República, se realizaban acciones para la profanidad de la enseñanza desde algunos años antes de que dicha reforma fuese promovida. Se luchaba para lograr la conformidad entre las formas de un gobierno liberal y los principios de la educación, al infundir a esta un carácter laico y promoviéndola a niveles más amplios de la población.

Sin embargo, estas disposiciones expedidas por el gobierno del doctor Gómez Farias produjeron tal rechazo que parte de los conservadores obligaron al presidente Santa Anna a volver las cosas al estado que tenían y fue hasta el 12 de noviembre de 1834 que fue expedido el nuevo plan de estudios de los Colegios de la Universidad, en el se daban las normas para que la Nacional Universidad reanudara sus actividades, pero en 1856, bajo la presidencia de Comonfort, se dictó la Ley Lerdo: la Ley de Desamortización de manos muertas, la cual tendía a hacer desaparecer las propiedades corporativas (incluida la universidad) para dar paso a la propiedad individual, por lo tanto se clausura nuevamente la Universidad.

La política volvió a cambiar: Comonfort desconoció la Constitución de 1857 y propuso el Plan de Tacubaya, en tanto que el grupo de conservadores designó a Feliz Zuloaga como Presidente quien anuló el 5 de mayo el decreto que impedía a la Universidad continuar con

sus funciones. Permaneciendo abierta sólo dos años porque el 23 de enero de 1861, Juárez ordenó al Rector entregar la Universidad al gobierno. Después se produjo la ocupación francesa, la administración que gobernó antes a Maximiliano decreto que la Universidad se reabriera. Finalmente la Universidad fue clausurada definitivamente por el mismo Maximiliano en 1867.

Para 1865, en los estados de la República se habían creado nuevos institutos o colegios civiles, muchos de ellos surgidos de la transformación de seminarios o colegios religiosos. En 1867, al restaurarse el sistema republicano de gobierno, de la Universidad sólo quedaban algunas escuelas superiores aisladas: Jurisprudencia, Medicina, Ingenieros y Naturistas. Al dictarse la ley Orgánica de Instrucción pública en ese año, se inició un periodo de consolidación de dichas escuelas y se creó la Escuela Nacional Preparatoria que, bajo la Dirección de Gabino Barreda, serviría como modelos para los institutos de los estados.

Desde ese año hasta el final del porfiriato, proliferaron los institutos en los estados, mientras que en la capital las escuelas superiores se consolidaban y diversificaban, Así se crearon los institutos de Tamaulipas, Guerrero, Tabasco, Hidalgo, Tlaxcala, Aguascalientes, Yucatán y Coahuila; para 1881 existía en la capital las escuelas: Preparatoria, de Bellas Artes, Comercio y Ciencias Políticas, Jurisprudencia, Ingenieros, Medicina y Normal.

En 1881, Justo Sierra afiliado a la corriente liberal positivista y diputado por el Congreso de la Unión, puso a consideración de varias personalidades políticas, un proyecto que proponía el establecimiento de la Universidad Nacional como una corporación independiente, con reconocimiento jurídico, estructura curricular positivista y con un sistema de gobierno integrado por directores, profesores y alumnos. Denotando que las principales objeciones a dicho proyecto fueron mayoritarias y señalaban tres cuestiones: a) el hecho de que la Universidad Nacional vendría a constituirse en un sustituto de la Universidad Pontificia y, en ese sentido, reanimaría un proyecto que no tenía posibilidades de realizarse. b) La autonomía y la dependencia económica de la Universidad con respecto

al Estado eran, en cierta medida contradictorias (puesto que el financiamiento de las mismas provendrían de efectos públicos). C) Dado que la enseñanza elemental no había sido lo suficientemente desarrollada, la Universidad no contaría con una base educativa sólida que le permitiera crecer armónicamente.

El 26 de abril de 1910, en su carácter de Secretario de Instrucción Pública y Bellas Artes, presentó una iniciativa de Ley ante el Congreso de la Unión, que planeaba el laicismo de la Universidad y su independencia con respecto al estado. Mediante esta iniciativa el gobierno se desprende en una porción considerable, de facultades que hasta ahora había ejercido legalmente y las deposita en un cuerpo que se llamará Universidad Nacional.

Finalmente la iniciativa fue aprobada el 26 de mayo de 1910, bajo los siguientes lineamientos:

- La Universidad Nacional de México contará con un cuerpo docente, cuyo objetivo será realizar la obra de educación superior.
- Estará integrada por las Escuelas Nacional Preparatoria, Jurisprudencia, Ingenieros, Bellas Artes y la de altos estudios (Filosofía y Letras).
- La Universidad será una dependencia de Poder Ejecutivo Federal, quedando en el ministro de Instrucción Pública y Bellas Artes la jefatura de la Institución.
- El gobierno de la Universidad estará a cargo de un rector, designado por el Presidente de la República y de un Consejo Universitario, formado por el rector, los directores de las escuelas universitarias, el Director general de Educación Primaria, profesores y alumnos.
- La Universidad recibirá subsidio público y podrá adquirir los bienes necesarios para la función educativa.

Dentro de los festejos conmemorativos del centenario de la Independencia Nacional, fueron inauguradas la Escuela de Altos Estudios (18 de septiembre de 1910) y la Universidad Nacional de México (22 de septiembre de 1910), siendo el primer Rector de ésta Joaquín Eguía y Lis.

Y es así como la Universidad Nacional inicio sus labores con 2093 alumnos distribuidos en la siguiente forma: 991 en preparatoria, 229 en jurisprudencia, 389 en medicina, 233 en ingeniería, 41 en bellas artes y 210 en altos estudios; y con un presupuesto de 1174501 pesos.

Los primeros años de vida de la Universidad se dieron en el transcurso de la Revolución Mexicana, etapa de la vida nacional que alteró de manera significativa en todos los órdenes.

En 1917 Antonio Caso planteó, por primera vez en México, la conveniencia de dar autonomía a la Universidad indicando que esto equivaldría a crear un Estado dentro de otro Estado.

Con la muerte de Carranza y al inicio del gobierno de Obregón, el 9 de junio de 1920 que asumió la rectoría José Vasconcelos, cargo que ocupó hasta el 2 de octubre de 1921. En esta época es cuando la Universidad cobró extraordinario ímpetu, dejó de depender de la Secretaría de Educación por cuya función luchó al entonces Rector. Posteriormente el Licenciado Mariano Silva fue designado Rector en sustitución de Vasconcelos, e inmediatamente después el doctor Antonio Caso, quien desempeñó el cargo de diciembre de 1921 a agosto de 1923.

El 25 de febrero de 1922 ocurre el primer antecedente formal de la autonomía de una Universidad mexicana, cuando se crea la Universidad Nacional del Sureste. Más adelante, el 9 de enero de 1923, el gobierno del Estado de San Luis Potosí transforma el Instituto científico y Literario en Universidad.

En agosto de ese mismo año, la federación de estudiantes de México formuló un proyecto de autonomía para la Universidad, sin embargo, ésta no prosperó por la inestabilidad de los gobiernos posrevolucionarios.

Durante la rectoría del licenciado Antonio Castro Leal, siendo presidente interino el licenciado Emilio Portes Gil, se suscitaron los hechos que desencadenaron el movimiento de la autonomía de la Universidad. Así, en mayo de 1929, los estudiantes declararon la huelga como protesta a una disposición de las autoridades en el sentido de sustituir los exámenes de carácter anual por reconocimientos semestrales escritos, lo cual consideraba que contradecía la esencia de la universidad moderna y libre.

El presidente de la Confederación Nacional de Estudiantes dirigió el 23 de mayo un escrito al jefe del departamento del Distrito Federal, doctor José Manuel Puig Casauranc, haciendo la petición formal de autonomía para la máxima casa de estudios.

Después de muchas discusiones, en lo que se vertieron argumentos en pro y en contra, el 10 de julio de 1929 se concedió la autonomía y se promulgó la ley Orgánica que establecía a grandes rasgos lo siguiente: que se impartiría la educación superior para servicio e integración del pueblo mexicano; así como también llevar las enseñanzas por medio de la extensión universitaria, a quienes no estén en posibilidades de asistir a las escuelas superiores, poniendo así la universidad al servicio del pueblo. Al día siguiente, el presidente Emilio Portes Gil declaró: “La revolución ha puesto en manos de la intelectualidad un precioso regalo, la autonomía de la Universidad, si fracasa la casa de estudios se le dará al obrero”

La autonomía universitaria significó, en ese contexto, libertad para adoptar las formas de gobierno y organización elegidas por los universitarios, sin desvincularse de los principios, valores e ideales de la sociedad que promovió su origen. En ese sentido, la Universidad fue considerada como Institución del Estado, que dentro de su naturaleza, debería contribuir a reforzar y perfeccionar el proyecto estatal (Soberón, 1983).

Y así con la autonomía universitaria se tiene un compromiso con los universitarios y la comunidad (UNAM, 1986) de:

Responsabilizarse de la selección de sus alumnos.

Responsabilizarse de la selección de programas y planes de estudio.

Responder a los problemas nacionales.

Elevar el nivel cultural del profesorado, alumnos, la investigación y extensión universitaria.

Es entonces que la Universidad a partir de ahí se constituiría como una corporación pública, autónoma, con plena personalidad jurídica y sin más limitaciones que las señaladas por la Constitución General de la República, la cual se integraría por las siguientes instituciones: Facultad de Filosofía y Letras, Derecho y Ciencias Sociales, Medicina, Ingeniería, Agronomía, Odontología, Ciencias e Industrias Químicas, Comercio y Administración; la escuela, Nacional Preparatoria, Bellas Artes, Normal Superior, Educación Física y Veterinaria; Y por último los Institutos de Investigación y otras Instituciones, entre ellas la Biblioteca nacional y el Instituto de Biología.

Con esto la universidad tendría la capacidad para adquirir los bienes y los recursos necesarios para la satisfacción de sus fines y el financiamiento público de esta institución se orientaría al fortalecimiento de la enseñanza universitaria. El presupuesto fue aprobado y discutido por el consejo universitario, el cual sería vigilado por el ejecutivo Federal a través de la Contraloría de la Federación, sin embargo, esto no resultó, ya que la Universidad se encontró limitada para desempeñar de forma autónoma sus tareas por las condiciones en que se le otorgaba el financiamiento público, además de que el aumento o disminución del subsidio dependía de los intereses políticos de ese gobierno, al igual que la facultad del Ejecutivo Federal de vetar las resoluciones del Consejo Universitario y de elegir al rector, permitía al Estado una excesiva ingerencia de los máximos órganos de la autoridad universitaria. Al momento de su autonomía la Universidad contaba con un presupuesto de 22 511 674 pesos y tenía una población escolar de 10 000 estudiantes, el personal académico eran un poco más de 990 y el administrativo de 452. Es así que se

constituyó la ley orgánica de 1933 que es la respuesta del gobierno a las peticiones de los universitarios por una autonomía más amplia y mediante esa ley, se le quitó a la universidad el carácter de nacional; se conservó el gobierno de estudiantes y profesores en las academias y en el consejo, y se le concedió un fondo de 10 000 000 de pesos como la última donación pública. De aquí en adelante la Universidad debía de procurarse su propio financiamiento por lo que cayó en la pobreza.

Ya en 1944 el Rector Brito Foucher emprendió algunas reformas al Estatuto y a los planes de estudio, a consecuencia del nombramiento de dos directores de escuelas se generaron fuertes conflictos donde hubo violencia por que el presidente de la República en ese momento el General Manuel Ávila Camacho, propuso el 7 de agosto de 1944 una junta formada por los espectadores para realizar la nueva elección del rector, resultando electo el doctor Alfonso Caso, quien convocó a los miembros del consejo para elaborar nuevamente un anteproyecto de la ley Orgánica, donde plateaba la necesidad de organizar la Universidad sobre bases técnicas, distinguiendo el aspecto ejecutivo y el aspecto técnico de la autoridad y entendiendo a la Universidad como una comunidad de cultura.

Esta nueva Ley Orgánica fue aprobada por la Cámara de Diputados el 30 de septiembre de 1944, se definió la Universidad como una corporación pública destinada a la docencia superior, la investigación y la difusión cultural, atribuyéndose los derechos de organizarse, impartir sus enseñanzas y desarrollar sus investigaciones, organizar sus bachilleratos, expedir certificados, grados, títulos y otorgar validez a los estudios hechos en otros establecimientos educativo.

Como podemos darnos cuenta los estatutos y reglamentos de la Ley Orgánica, han fincado las bases para el desarrollo de la Universidad Nacional de la época moderna. Y con ello, podemos identificar en el entorno social tres fenómenos que han repercutido de manera significativa en la UNAM:

1. Un proceso explosivo de crecimiento poblacional y la migración de los estados hacia la capital de la República, lo cual ha determinado una enorme

concentración urbana aunado a un gran centralismo político, económico, cultural y social.

2. Un desarrollo acelerado en el mundo de los conocimientos científicos y tecnológicos; un proceso de industrialización en el país y una implicación de los servicios a cargo del Estado.

3. El acento en los contrastes económicos y tensiones sociales entre diferentes estatus de la sociedad, así como la modificación y crisis en el sistema de valores establecidos.

Es entonces que a partir de esto se ha ocasionado los siguientes efectos generales:

- La explosión demográfica ha originado una demanda creciente de solicitantes para ingresar a la Institución, lo cual ha llevado a un crecimiento acelerado que ha llevado a la masificación de la UNAM.
- El desarrollo tecnológico científico y cultural en el mundo se convierte en una necesidad apremiante a la renovación de los conocimientos que se imparten en la Institución. La industrialización del país ha ocasionado cambios cualitativos y cuantitativos en la demanda de profesionales y en los requerimientos para el desarrollo de la tecnología.
- La tensiones sociales exigen una Universidad más crítica, mas activa y cada vez mas democrática, oponiéndose a la idea de una Institución aislada y puramente académica. La crisis en los valores establecidos ha traído consigo un cuestionamiento sobre la naturaleza, organización y fines de la Universidad.

La UNAM aquejada por su crecimiento desmedido que la llevó a incrementar su población de cerca de 70000 estudiantes aproximadamente en 1962 a más de 168 000 en 1972; disminuida su capacidad para cumplir sus funciones primordiales y

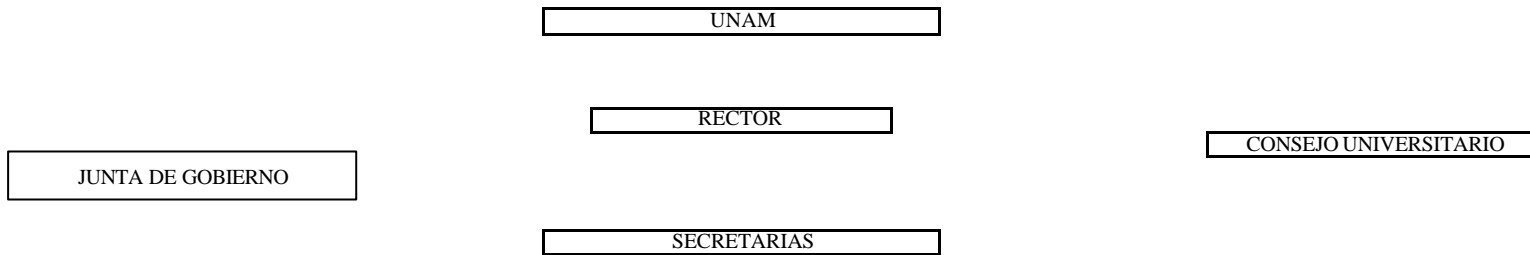


para realizar su autogestión administrativa; envuelta en graves situaciones conflictivas en 1948, 1958, 1966, 1968 y 1972, la UNAM se debatía a fines de este año cerrar sus puertas, en medio de intereses encontrados, y consecuentemente con una imagen deteriorada.

Se hizo necesario dar pronta atención a los conflictos, detener el crecimiento, implantar formas más efectivas de organización, restaurar una mejor proporción entre los recursos educativos y el número de estudiantes, pugnar por más altos niveles de enseñanza, hacer más y mejor investigación vinculada, crecientemente con los intereses nacionales, proyectar cada vez más el trabajo de la institución al beneficio de la sociedad. Además se contribuía con la diversificación de oportunidades educativas de otras Instituciones del Distrito Federal, ya que hasta entonces y como se sigue dando en la actualidad la demanda era atendida principalmente por la UNAM y el Instituto Politécnico Nacional (IPN).

Como podemos ver en un tiempo muy corto la UNAM ha pasado a ser de un conjunto de escuelas dispersadas a un complejo y coherente sistema universitario, este sistema es producto principalmente, de un desarrollo académico, de una expansión y diversificación de sus servicios y de la conformación de una estructura académica y administrativa congruente con ese desenvolvimiento.

Esta configuración de la UNAM como sistema, respondió al propósito de sistematizar el trabajo y ser más eficientes, la Institución se reorganizó como se muestra en el siguiente cuadro (Soberón, 1983):



SECRETARIA GENERAL				SECRETARIA ADMINISTRATIVA	SECRETARIA DE PLANEACIÓN	SECRETARIA DE ASUNTOS ESTUDIANTILES							
CONSEJO TECNICO				ABOGADO GENERAL	Coord. de vinculación	Coord. de difusión cultural	Patronato universitario	Consejos académico de área y bachillerato					
FACULTADES	BACHILLERATO	INVESTIGACION EN HUMANIDADES	INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA										
<table border="1"> <tr><td>FES Aragón</td></tr> <tr><td>FES-Iztacala</td></tr> <tr><td>FES-Cuatitlán</td></tr> <tr><td>FES-Acatlán</td></tr> <tr><td>FES-Zaragoza</td></tr> </table>				FES Aragón	FES-Iztacala	FES-Cuatitlán	FES-Acatlán	FES-Zaragoza					
FES Aragón													
FES-Iztacala													
FES-Cuatitlán													
FES-Acatlán													
FES-Zaragoza													

Cuadro 1. Organigrama de la UNAM

### **3.1.1 La descentralización de estudios profesionales**

#### **3.1.1.1 Educación media superior**

Debido al crecimiento paulatino de la Universidad, ésta ha tratado de dar oportunidad de acceso a la educación media superior y superior mediante un proceso de descentralización y creación de nuevos centros escolares. En respuesta, la Universidad Nacional crea en 1971 el Colegio de Ciencias y Humanidades que consta de cinco planteles a nivel de bachillerato. No obstante la creación de dichos centros, la insuficiencia persistió; ante tal situación la Asociación Nacional de Universidades e Institutos de Enseñanza Superior de México (ANUIES), en 1973 propuso la creación de una nueva Universidad en el área metropolitana y nuevos centros de educación superior (ENEP's) que a continuación se describen (UNAM, 1986).

#### **3.1.1.2 Educación superior**

Es entonces, que en la administración del Doctor Guillermo Soberón Acevedo con el propósito de resolver el problema de sobresaturación de las instalaciones de Ciudad Universitaria; y para que la UNAM pudiera atender en 1974 la demanda de primer ingreso a estudios profesionales, se hizo necesario construir nuevas instalaciones fuera de Ciudad Universitaria tomando en cuenta una descentralización, física, académica y administrativa, basada en el Programa de Descentralización de Estudios Profesionales de la UNAM en el área metropolitana de la ciudad de México, dicho programa tocaba los siguientes puntos:

Admisión de estudios profesionales, a efecto de regular el crecimiento de su población escolar.

Establecer mejores proporciones entre los recursos educativos y el número de estudiantes atendidos.

Aumentar la capacidad para los estudios de posgrado y fomentar su desarrollo.

Incrementar el volumen y calidad de la investigación.

Redistribuir geográficamente los servicios educativos que le ofrece la UNAM

Contribuir en la expansión y diversificación del sistema de educación superior del país como un recurso para combatir el crecimiento forzoso de ese sistema.

El programa de Descentralización propuso la creación de un sistema de nuevos centros educativos, independientes tanto académica como administrativamente de las facultades y escuelas dirigidos por las autoridades que señalaba la Ley Orgánica y el estatuto general de la UNAM, e integrados conforme a las disposiciones legales vigentes. Así mismo se señaló la posibilidad de que se fueran desarrollando los estudios de posgrado y las tareas de investigación en esos centros a fin de impulsar las tareas multidisciplinarias.

Dicho carácter multidisciplinario determinó la denominación genérica de esos centros como Escuelas Nacionales de Estudios Superiores (ENEP), distinguiéndose uno de otro por el nombre de la localidad donde se establecieran. La propuesta del programa de Descentralización también indicó la integración de las escuelas a partir de carreras afines y complementarias en ciertas áreas del conocimiento, al tomar como base la aplicación de la política de admisión, las restricciones que imponían las capacidades de las facultades y escuelas existentes y la oportunidad que ofrecen ciertas especialidades que han alcanzado ya una masa crítica para diversificarse y relacionarse con otras.

Así las ENEP's iniciaron sus actividades ofreciendo las 25 carreras de mayor demanda en la UNAM, con los planes y programas de estudio vigentes en ese momento. A partir de 1974 comienzan abrir sus puertas las siguientes escuelas: el noreste, integrado por la ENEP Acatlán (13 de noviembre de 1974), Cuautitlán (19 de febrero de 1974) e Iztacala (19 de marzo de 1975); el oriente formado por la ENEP Aragón y Zaragoza (Ambas 7 de agosto de 1975). Actualmente todas han adquirido el grado de Facultad (FES, con el nombre de su localidad).

Cabe mencionar que las ENEP's, dieron muestras de su potencial para acrecentar y diversificar las capacidades de la UNAM por lo que llegaron a convertirse en FES para mejorar el cumplimiento de sus fines que son los siguientes:

- La consolidación de los estudios profesionales tanto en el mejoramiento de sus contenidos, a través de una revisión de los planes de estudio, se traduce en el

hecho de que, en algunas carreras la UNAM ofrece caminos alternos para la formación profesional, como la búsqueda de nuevas orientaciones de carreras existentes y la creación de otras.

- El desarrollo de estudios de posgrado en áreas que implican el concurso de distintas disciplinas y que apuntan a la formación de graduados en áreas de interés nacional. La ENEP Cuautitlán es un ejemplo de lo dicho anteriormente al ser la primera escuela convertida en Facultad al aprobar el Consejo Universitario la creación del doctorado en microbiología en noviembre de 1980.
- La búsqueda y organización de nuevas formas de investigación interdisciplinaria para reforzar la docencia y para atender problemas de interés nacional, así como para complementar las distintas modalidades y orientaciones de la investigación que realizan las dependencias de investigación de Ciudad Universitaria
- La búsqueda y operación de nuevas formas para vincular a la universidad con la sociedad, a través de interacciones de programas educativos de investigación con servicios prestados a las comunidades próximas a las FES, a fin de resolver necesidades específicas; tal es el caso de las clínicas integrales Iztacala y las clínicas integrales de Zaragoza, así como centros de idiomas en las diferentes escuelas.

Es entonces, que la descentralización de la enseñanza universitaria, ha permitido a la Universidad abrir además una serie de opciones de estudios profesionales, con importantes características de innovación académica; lo cual ha hecho posible un creciente enfoque interdisciplinario y la optimización de los recursos académicos. Igualmente los planes de estudio y la adopción en algunos casos de la organización modular han enriquecido el conjunto de alternativas académicas que ofrece la institución.

Hoy por hoy el Programa de Descentralización de Estudios Profesionales ha sido un mecanismo efectivo para redistribuir los servicios que presta la Universidad Nacional Autónoma de México y para descongestionar la población escolar en Ciudad Universitaria (Soberón, 1983).

### **3.2 La UNAM como organización**

La Universidad es un aparato ideológico porque interviene en la formulación y puesta en circulación de concepciones globales o fragmentarias del mundo. La Universidad implícitamente será considerada como cualquier otra corporación burocratizada, distinguiéndose de otros tipos organizacionales, básicamente por su función social.

La Universidad está integrada por la comunidad estudiantil, que se dedica a estudiar; la comunidad docente, que es un cuerpo de profesores, que con mayor o menor empeño y éxito, quien se encarga de transmitir a los alumnos sus conocimientos (y prejuicios); la comunidad científica, dedicada a la mezcla de sustancias o la identificación de microbios los científicos llamados como tal y los científicos que se dedican a criticar todo y escribir libros (dedicados a las ciencias sociales, las humanidades y las artes) y la comunidad de trabajadores (UNAM, 1986).

En cuanto a la etapa de la administración científica se ve la importancia de ésta para comprender las transformaciones de la universidad ya que en ella se encierra tres aspectos que permiten valorar sus procesos de conformación y cambio. En primer lugar, es en esta época en la que se manifiesta ya con toda claridad la intención de “empresarializar” a la universidad, a concebirla como una corporación burocrática que podría ser manejada exactamente de la misma manera en la que se maneja cualquier otro negocio.

Por otro lado los sistemas de pago por rendimiento fueron inicialmente propuestos como parte de la estrategia taylorista de racionalización del trabajo, desde entonces tales sistemas se han aplicado en las escuelas y universidades como parte de las estrategias de modernización en las universidades mexicanas y por último en esta etapa se consolidan las disciplinas que facilitarán el gobierno de los individuos y las organizaciones, dichas disciplinas serán la contabilidad y la psicología industrial.

La primera propondrá un conjunto de técnicas que permiten registrar, calcular y proyectar prácticamente cualquier aspecto de la operación cotidiana en las organizaciones y del desempeño de los individuos, posibilitando los procesos de planeación y evaluación como expresión específica de una vocación racionalizadora de tipo costo-beneficio.

Por su parte, las disciplinas psicológicas empiezan a diseñar una serie de técnicas y programas que apoyarán la conducción de conductas primero mediante el manejo, y posteriormente en la constitución de las identidades de los sujetos en la organización (Ibarra, 2000).

La segunda etapa; relaciones humanas facilitará la justificación de un modelo organizativo por encima de los intereses particulares de los individuos, atendiendo a la naturaleza esencialmente cooperativa de sus miembros, que según Barnard (citado en Ibarra, 2000) para asegurar la cooperación es necesario proteger el balance entre las restricciones que impone la organización formal y las demandas que surgen en los grupos informales, conlleva a el desplazamiento de la academia por la administración y ha ido transformando a los profesores e investigadores en ese “factor humano” que debe ser manejado a partir del reconocimiento del comportamiento informal en los grupos de trabajo, bajo ciertas estructuras formales dadas. Este aspecto permite visualizar, la importancia del aporte psicológico para moldear subjetividades e inventar identidades, permitiendo un diseño más adecuado de los sistemas de autoridad, vigilancia y recompensa.

Dicha etapa, renovó el estudio de los problemas del comportamiento humano en el trabajo, analizó los factores psicológicos asociados al comportamiento individual y en este caso los medios propuestos son muy variados y no se circunscriben ya de ninguna manera al sólo estímulo económico. Podemos mencionar entre estos la integración de grupos de trabajo, el involucramiento del trabajador en la toma de decisiones, el establecimiento de una adecuada comunicación, la modificación de la línea de producción mediante el rediseño del trabajo, la generación de un liderazgo participativo y la instrumentación de mecanismo para favorecer una adecuada motivación, entre los más significativos. A partir de ella se empiezan a analizar los objetivos de las instituciones educativas y la relación que se mantiene con algunas de sus dimensiones estructurales más significativas. Con ello se retomará la naturaleza de la Universidad como organización, e incluso la gran diversidad de formas de organización que se aprecian de una universidad a otra y además alcanzará su estatuto como organización formal de alto grado de complejidad y para ello se realizaron muchas teorías para su explicación de organización, como son las siguientes:

En cuanto a la economía de costos de transacción, analiza las imperfecciones del mercado para explicar la conformación de la estructura de la organización, al existir fallas se exigen nuevos métodos de control administrativo que suponen la reducción de costos y el aumento de la eficacia. Esta teoría resulta poco efectiva para la universidad ya que se ha

visto que el trabajo académico, con los sistemas de pago por rendimiento son poco efectivos.

Otro enfoque es la ecología organizacional que centra su atención en los procesos de creación, cambio y desaparición de las organizaciones, considerando las restricciones impuestas por su medio ambiente. Los procesos de selección natural funcionan como mecanismos que determinan las características de las poblaciones organizacionales. Con esta propuesta se podría explicar la variedad y evolución de las organizaciones en función de su adaptabilidad, identificando el tipo de estructura más apropiado para cada formación ambiental.

El enfoque institucionalismo. Analiza los factores del contexto político-cultural que producen y reproducen la estructura de la organización. Su partida se encuentra en el supuesto de que existen estructuras estables de interacción, que más que responder a consideraciones de tipo racional, lo hacen a partir de normas y comportamientos institucionalizados bajo la lógica de “Así se hacen las cosas”. Es importante para el análisis de la universidad pues reconceptualiza los procesos de cambio, más allá de la tradicional visión que los asocia al cálculo racional y a la libre toma de decisiones y en su lugar asume que las organizaciones son resultado de un proceso histórico representado por un cierto desarrollo cultural que escapa al voluntarismo ejecutivo de los reformadores y políticos. Esto permite además analizar la importancia de la definición de la función social de la universidad.

Así, varias han sido las teorías o enfoque que tratan de dar explicaciones y con ello al igual se ha llegado a un análisis de enfoques Interorganizacionales a finales de la década de los ochenta y se ha asociado a un concepto de red, y con él se persigue analizar las conexiones de las organizaciones en ambientes altamente competitivos en los que resulta cada vez más importantes la flexibilidad y las nuevas tecnologías.

Es entonces que el estudio de las universidades como redes se muestra cada vez más necesario, sobre todo si se considera el incremento constante de las colaboraciones e intercambios que mantiene entre sí, con agencias gubernamentales, empresas y muy diversas instituciones de carácter social.



El enfoque de la cultura organizacional es abordado desde la perspectiva de los valores y las creencias que propician la unidad y la integración en torno a la organización. Aquí las instituciones serán abordadas como sistemas de valores que orientan la acción.

Dentro de esta visión se encuentra la postura de la excelencia donde las organizaciones deben construir un escenario que proporcione a los individuos un sentido figurado de ellos mismos como sujetos de excelencia, haciéndolos responsables directos del destino de la organización. Al resaltar el valor del individuo como personificación del ideal de la organización facilitaron grandemente los procesos de reestructuración aplicados en las organizaciones.

Es así que los enfoques de la cultura y la excelencia han penetrado rápidamente en los espacios de la universidad, constituyéndose como un apoyo invaluable, al alcance de funcionarios y autoridades, para fundamentar y operar sus procesos de cambios.

Estas son algunas de las posturas que han tratado de dar explicación a la universidad como organización y como nos percatamos en el capítulo de las organizaciones las explicaciones son muy variadas y además no han dejado de estar vigentes ya que han sido actualizadas y complementadas.

### **3.3 La finalidad de la UNAM**

La Universidad Nacional Autónoma de México, es un organismo descentralizado del Estado que tiene por fines esenciales impartir la educación superior para la formación de profesionales, investigadores, profesores universitarios y técnicos útiles a la sociedad. Es un centro de pensamiento independiente, un centro de crítica propositiva y de desarrollo.

Sin embargo, en medio transformaciones que vive la sociedad mexicana parece indudable que nuestra máxima Casa de Estudios precisa un replanteamiento global e integral de su estructura y funcionamiento, pues es precisamente de la universidad de donde emana el personal intelectualmente calificado que requiere nuestra nación.

Así, la Universidad tiene un compromiso con los universitarios, como lo es dotar al estudiante de una formación integral, científica y humanista; capacitarlo para el juicio crítico; informarlo del pensamiento de su comunidad y formarlo como hombre culto para enfrentarse y adaptarse a las transformaciones de su época.

Sin embargo, es difícil comprender que en el ilimitado acervo cultural, se hace cada vez más estrecho el sendero para transitar y alcanzar las supremas jerarquías de la cultura. Y en efecto, la extensión de la cultura se ha visto deteriorada por problemas que atraviesa la Universidad, entre los que encontramos las deficiencias docentes, sobrepoblación estudiantil, bajo rendimiento académico, deserción universitaria, etc., problemas que trastocan su finalidad propia y a los cuales debe hacer frente (UNAM, 1986). Por ello puede identificarse que la finalidad propia de la Universidad es: “la investigación, docencia y transmisión de la verdad en un nivel superior de la ciencia, sus causas, en todas sus manifestaciones culturales particulares”. Sin embargo, pareciera que el fin es sólo teórico, ya que no es esencialmente práctico, pues sus actividades y apreciaciones las realiza únicamente desde su raíz cognoscitiva o teórica.

Para llevar a cabo su finalidad la Universidad se encuentra dividida en subsistemas, atendiendo al desarrollo docente, de investigación, de extensión universitaria y apoyo, identificando tales subsistemas en:

- a) Subsistema de Facultades, Escuelas y Colegios de Ciencias y Humanidades, bajo la responsabilidad de una Secretaría General.
- b) Subsistema de Investigación humanística, dependiente de la Coordinación de Humanidades.
- c) Subsistema de Investigación Científica, bajo la responsabilidad de la Coordinación Científica.
- d) Subsistema de Extensión Universitaria, que es competencia de la Coordinación de Extensión Universitaria

e) Subsistema de Trabajo y Organización Administrativa, coordinada por la Secretaría General Administrativa.

f) Subsistema de Asuntos Jurídicos y Legislativos que compete al Abogado General.

g) Subsistema de Planeación, Servicios a la Comunidad, Intercambio Académico y Comunicación, bajo la responsabilidad de la Secretaría de la Rectoría.

### **3.3.1 Funciones sustantivas de la universidad**

Dentro de las funciones sustantivas encontramos la Investigación, que sirve para formar a los profesionistas que el país necesita para dar solución a sus problemas, la Universidad requiere de profundas modificaciones en su organización y vida académica, una forma es vincularse con los problemas nacionales, mediante el impulso de la investigación básica y aplicada. Así, al constituirse la Universidad Nacional en 1910, uno de sus objetivos era promover la investigación por lo que se creó la Escuela de Altos Estudios el 22 de octubre de 1913.

En 1929 se sistematizó esta función para que se desarrollara en cada una de las instituciones universitarias. De 1929 a 1934 se crean nuevos institutos para la formación de investigadores y profesores universitarios. Con la creación de los departamentos de investigación científica y humanidades en 1943, y de acuerdo con la ley orgánica, quedaban constituidos como Coordinación de Humanidades y Coordinación de la Investigación científica. Actualmente la mayor parte de la investigación que se realiza en el país emana de la Universidad Nacional (UNAM, 1986).

#### **Principales características de la investigación**

La Investigación científica comprende el estudio de las ciencias naturales y exactas agrupadas en tres áreas Ciencias Químico biológicas y de la Salud, Ciencias físico Matemáticas y Ciencias de la Tierra e Ingenierías. Se compone de 18 institutos y 10 centros y una dirección general, cuenta con 1467 investigadores y 1072 técnicos (UNAM, 2001).

El Centro de innovación Científica y Tecnológica es una rama de la investigación, aquí es importante mencionar que para 1973 la Universidad contaba con una tercera parte de la infraestructura total del Sistema Nacional de Ciencia y Tecnología, gastando la 6ª parte de lo que el país erogó en la investigación, y produciendo la mitad de los trabajos publicados en el país y en el extranjero acrecentándose la importancia de nuestra institución en este campo (UNAM, 1986).

En tanto la investigación humanística. Comprende las ciencias sociales y humanidades. Consta de 9 institutos y 7 centros. (UNAM, 2001). Su función: analizar las condiciones y problemas nacionales y formación de profesores e investigadores.

Lo expuesto refleja la importancia de esta función universitaria. Pero a la vez debemos reconocer que también tiene algunos problemas la investigación tales como: la falta de coordinación entre los núcleos de investigación de los institutos y centros, la inadecuación entre la investigación y los recursos disponibles tanto materiales como humanos y la falta de interacción entre la investigación y la docencia.

Una segunda función de la Universidad, es el apoyo de la investigación que se dedica a la formación de recursos humanos, conscientes de sus problemas y aptos para afrontarlos, es la docencia. En esta formación los recursos docentes son de vital importancia, aquí se tienen los planes y programas de estudio, la capacitación de profesores, así como el estudio de los procedimientos y técnicas de enseñanza. Cada uno de estos aspectos condiciona y determina la eficacia o ineficacia de la docencia y por ende, de los universitarios. Por ello la docencia debe responder, no sólo a la formación profesional, científica y técnica de los universitarios, sino también a las necesidades económicas y sociales de la comunidad. Sus finalidades esenciales son:

-Impartir una educación universitaria tendente a la formación académica de profesores, alumnos e investigadores.

-Responder a la necesidad de buenos planes y programas de estudio.

-Disponer de los medios materiales y humanos, indispensables para el logro del punto anterior.

-Actualmente la Universidad cumple con tal función, no del todo satisfactoria, ofreciendo tres niveles de educación:

1) a nivel de bachillerato ofrece la Escuela Nacional Preparatoria que consta de 9 planteles; y el Colegio de Ciencias y Humanidades (CCH) que consta de 5 planteles.

2) A nivel de Licenciatura ofrece e imparte una formación Académica en 73 carreras; y 5 planteles de Estudios Profesionales (FES).

3) A nivel de postgrado ofrece especializaciones, maestrías y áreas para doctorado.

Con lo anterior podemos observar que la Universidad permite ir desarrollarse en un nivel cada vez mayor, proporcionando más conocimiento enfocando a los individuos hacia sus preferencias.

Por otro lado una modalidad muy interesante en cuanto a la docencia, la constituye el sistema de Universidad Abierta, promovido a partir de 1972, a través de dicho sistema se procura una enseñanza individualizada mediante el estudio de los medios de producción de cultura; libros, tratados, ensayos, etc. lo que permite difundir los planes y programas de estudio; sistema en el cual los estudiantes que desean obtener una formación cultural y no cuentan con los medios o mecanismos necesarios para cursar una carrera en la forma tradicional, encuentran una oportunidad y una solución.

Pero también entre los problemas que podemos encontrar con respecto a la función de la docencia están los siguientes:

Falta de sistemas adecuados de evaluación de alumnos y maestros.

Falta de cumplimiento del Estatuto del Personal Académico

Métodos de enseñanza obsoletos

Trámites académico-administrativos desorganizados y complejos

Falta de opciones académico-técnicas para el estudiante

Falta de relación entre la docencia y la investigación

Falta de actualización de conocimientos por lo que toca a los maestros

Falta de un sistema adecuado de selección del profesorado apto para desempeñar dicha tarea.

Es importante la identificación de estos puntos porque nos damos cuenta que no todo corre a la perfección dentro de la Universidad, sino que también existen obstáculos, los cuales tendrían que ser tomados en cuenta para la eliminación de los problemas.

Otra de las funciones sustantivas de la Universidad es la extensión Universitaria, es la formación de universitarios, como en el caso del Sistema de Universidad Abierta, el Centro de Enseñanza de Lenguas Extranjeras, etc. Además es importante la difusión cultural, que tiende a la impartición de cursos y cursillo; toda forma de cultura para los diversos públicos (a toda la comunidad no únicamente universitaria, la cual adquiere el carácter de social).

Por ende la extensión universitaria es “la interacción entre la Universidad y los demás componentes del cuerpo social, a través de la cual ésta asume y cumple su compromiso de participación en el proceso de creación de la cultura y de liberación y de transformación radical de la comunidad nacional”. Las finalidades de la extensión universitaria son:

Contribuir a la creación, preservación y difusión cultural.

Participar en la educación integral de la comunidad universitaria

Elevar el nivel medio de la población contenida en el entorno universitario

Llevar la cultura universitaria a los sectores que carecen de acceso a la Universidad y que, sin embargo, aspiran a los beneficios de la educación superior.

Todo esto cumple con la finalidad que tiene la Universidad Nacional Autónoma de México de seguir proporcionando los espacios y las bases que necesitan los universitarios para su crecimiento profesional.

En los problemas que presenta la función de la extensión están:

La ineficacia de sus programas, dada la poca participación estudiantil.

La concentración geográfica de los mismos, a pesar del proceso de desconcentración de la vida universitaria. Con ello se identifica la importancia de estas funciones la cual se acrecienta día con día y resulta inaplazable establecer un programa tendente al fortalecimiento de nuestras instituciones. Otras de las funciones es que organiza también eventos culturales, como conferencias, funciones de teatro, conciertos, programas de televisión, eventos deportivos, actividades administradas y coordinadas por un aparato burocrático.

Como se puede observar tuvieron que pasar muchas décadas para que la Universidad tuviera esta gran transición. Hoy en el siglo XXI, la UNAM continua siendo, el proyecto más importante de nuestro país y la Institución de educación superior más grande y prestigiada en Latinoamérica, por su calidad académica, extensión y cobertura de sus planes y formación profesional por la difusión de la cultura universal no solo en los miembros de su comunidad, sino de la sociedad de su conjunto.

Hoy en día el ser universitario no sólo es una cuestión académica sino espiritual, es aprender a defender nuestros ideales para la formación de una conciencia crítica de la sociedad y como diría José Vasconcelos con su conocida frase “por mi raza hablara el espíritu” significa “la convicción de que nuestra raza elaborara una cultura de tendencias nuevas, de esencia espiritual y de libertad” para despertar de una larga noche de represión.

### **3.4 La Facultad de Estudios Superiores Iztacala**

EL 19 de marzo de 1975, en el municipio de Tlalnepantla, surge la Escuela Nacional de Estudios Superiores Iztacala inaugurada bajo la dirección del Doctor Héctor Fernández Varela, con la misión de formar profesionales en el área de ciencias biomédicas. La Escuela está formada por una superficie de 420 mil metros cuadrados, cinco edificios de aulas y seis de laboratorios, así como también edificios para las áreas académico administrativas, además de las clínicas de odontología y Salud Universitaria, esto es referente a su espacio físico en cuestión de su estructura organizacional hemos de decir que esta conformado por un cuerpo de gobierno integrado por el rector, el consejo técnico y consejo académico

administrativo, además de sus cuatro secretarías: académica, administrativa, desarrollo y relaciones institucionales y programación y cuerpos.

Al abrir sus puertas la escuela estuvo constituida por 5 mil alumnos, distribuidos en 5 carreras: medicina, psicología, biología, odontología y enfermería, esta fue la primera generación contando también con 314 profesores y 204 empleados administrativos. En el transcurso de 30 años se puede notar la gran diferencia de alumnos ya que en este 2005 el número de alumnos es de 11 001, es decir la demanda creció a más del doble.

A lo largo de los años Iztacala ha ido edificando una importante infraestructura apropiada para las tareas de investigación y posgrado. Actualmente cuenta con una Unidad e Investigación Interdisciplinaria en Ciencias de la Salud y la Educación (UIICSE), la Unidad de Morfología y Función (UMF); la Unidad de Biotecnología y Prototipos (UBIPRO) (Gaceta 2001).

En el 2001, 29 académicos de Iztacala se forman como profesores de posgrado al nivel doctorado. Seis en el posgrado de Ciencias del Mar y Limnología, 11 en el de Ciencias Biológicas y 12 en el de psicología. En los programas de doctorado 16 de ellos son impartidos por nuestros profesores de carrera, 28 alumnos de doctorado tienen como tutor principal a un académico de Iztacala.

Como podemos ver Iztacala actualmente cuenta con una infraestructura, recursos, personal académico, experiencia, generación de investigación y participación en los programas de posgrado, que le permiten formar investigadores, y participar de este modo en el otorgamiento del grado de doctorado, lo cual constituyó el cumplimiento del requisito para obtener el carácter de facultad, que el consejo universitario le otorgó por acuerdo unánime el 11 de mayo de 2001. Actualmente la FES-I está conformada de la siguiente manera:



FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA  
FES IZTACALA

DIRECTOR

CONSEJO ACADEMICO ADMINISTRATIVO

CONSEJOTÉCNICO

SECRETARIAS

ADMINISTRATIVA			GENERAL ACADÉMICA	DESARROLLO Y RELACIONES INSTITUCIONALES	PROGRAMACIÓN Y CUERPOS			
PERSO NAL	SUPERINT ENDENCIA	PRESTACIO NES DE SERVICIOS	DIVISION DE INVESTIGACION Y POSGRADO	EXTENSION UNIVERSITARIA	ADMINISTRACION ESCOLAR			
			SEIS CARRERAS	CENTRO CULTURAL	EVALUACION			
			BIOLOGÍA	ACTIVIDADES DEPORTIVAS	SISTEMAS			
			PSICOLOGIA		ADMI NISTR ATIVA	SOPORT E DE REDES Y COMPUT O	DESARRO LLO DE SISTEMA	PLANEACIÓN
			OPTOMETRIA					
			ENFERMERIA					
			MEDICINA					
			ODONTOLOGÍA					

Cuadro 2. Organigrama de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala

### **3.4.1 Posgrados e Investigaciones en la FES-I**

En el 2001 en Iztacala existen 24 programas de investigación registrados que generaron 274 proyectos específicos, y que 46 investigadores pertenecieron al SIN, lo cual nos coloca en este rubro en la quinta posición entre las escuelas y facultades de la UNAM.

Nuestra Facultad ha recibido financiamiento para 68 proyectos de investigación por parte de diferentes instancias como CONACYT; CONABIO, PAPIIT; SEP y el Fondo Mexicano para la conservación lo cual generó un ingreso cercano a los 9 millones de pesos.

Además de todo lo anterior este campo obtuvo el premio Bienal en Salud Ambiental que otorga la Fundación Mexicana para la salud, realizado por investigadores del Programa de Conservación y Mejoramiento del Ambiente.

Para dar respuesta a las necesidades de desarrollo de la investigación y de creación de posgrados desde su inicio, la entonces ENEP contó con una unidad de Investigación de Morfología y Función (UMF), conformada actualmente por 14 laboratorios de investigación en los cuales se desarrollan proyectos de diversas áreas de la Biología, Genética, Morfofisiología animal y vegetal, Zoología Acuática, Inmunología, Biología de la Reproducción e Historia de la biología entre otros.

Antes de cumplir 10 años de existencia, a principios de la década de los 80°, se abre la Unidad e Investigación Interdisciplinaria en las Ciencias de la Salud y la Educación (UIICSE), que para este entonces se conformaba por 60 profesores de carrera adscritos a los siguientes grupos de investigación: Conservación y Mejoramiento del Ambiente, Neurociencias, Educación para la Salud, Nutrición, Investigación Curricular, Investigación Psicoeducativa, Farmacología, Fisiología del esfuerzo y Aprendizaje Humano.

Una década después se constituyó la Unidad de Biotecnología y Prototipos (UBIPRO), conformada por 10 laboratorios equipados con tecnología de punta, en los que participaban 22 especialistas en las áreas de Botánica, Zoología, Ecología, Cultivo de Tejidos,

Vegetales, Edafología, Biogeoquímica, Fitoquímica, Fisiología Vegetal, Microbiología, Fitopatología y Biología Molecular. Todo el equipo de investigación de esta Unidad estaba involucrado en un proyecto general, encaminado a entender los procesos físicos, químicos y biológicos relacionados con el deterioro ambiental de las zonas áridas de México. La vinculación entre la docencia e investigación en Iztacala permite el fortalecimiento de ambos programas, ya que todo el personal adscrito a la división de la investigación y posgrado participa en la formación de recursos humanos, tanto de licenciatura como de posgrado.

Esta es la muestra de que prácticamente cada década se logra una importante meta en esta área, lo constituye el proyecto de creación de la Unidad de Biomedicina, que ya está en marcha y cuyo propósito es conjuntar a un grupo de científicos para trabajar principalmente en torno al cáncer.

Todo esto es de lo que hablábamos hace un momento y lo cual culminó lo cual dando la concesión de facultad.

### **3.4.2 Carreras de la FES-I**

En la Facultad de Iztacala actualmente se imparten 6 carreras, de las cuales y debido a que estamos dando un breve conocimiento de lo que es este campus nos parece interesante proporcionar una breve información sobre cada una de las carreras (GACETA, 2001).

#### **Psicología**

Es la ciencia dedicada a estudiar el comportamiento humano y es una profesión relativamente reciente. Es hasta 1973 que se le reconoce legalmente en México en donde, al igual que en otros países, su campo de acción es muy diverso por lo que la labor del psicólogo es requerido en diferentes áreas como la educativa, la organizacional, la clínica, la ecológica, la deportiva, la de producción y consumo entre otras.

Aquí en Iztacala la carrera se cursa en 8 semestres y la jefatura esta a cargo del Doctor Arturo Silva, aquí se ofrecen diversas áreas para su aprendizaje como las aulas en donde los alumnos aprenden la parte teórica, el laboratorio en donde los alumnos podrán adquirir una concepción general del método científico y la CUSI en donde se pondrá en práctica los conocimientos teóricos y metodológicos dando atención a niños discapacitados y realizando trabajo clínico y a nivel individual y grupal con personas de la comunidad externa que reciben orientación y tratamiento desde diversos programas que operan en la clínica.

### Biología

El biólogo puede diseñar e implementar proyectos de rescate, conservación y explotación racional, además de llevar a cabo programas de investigación científica y tecnológica en áreas como biomedicina, nutrición, ecología, contaminación, biotecnología biología molecular, entre otras. La carrera se cursa en 8 semestres y está a cargo del Dr. Sergio Vaca Pacheco.

La disciplina cuenta con diversos centros de apoyo para la práctica de los estudiantes como el Acuario, Herbario, Jardín Botánico, Vivario y el museo de Zoología.

### Enfermería

Esta carrera es la encargada de colaborar en actividades destinadas a la prevención, tratamiento y rehabilitación de los individuos sanos o enfermos, o realizar actividades destinadas a la promoción de la salud individual y colectiva, o participar en atención asistencial y comunitaria, así como el área de la docencia e investigación de la salud.

La jefatura está a cargo por la Mtra. Silvia Nicolás Cisneros, la disciplina se estudia en tres años y uno de servicio social. En la FES-I los estudiantes de esta carrera tienen la oportunidad de desarrollar sus conocimientos en hospitales, centros de salud, albergues, empresas, unidad de medicina familiar y en su comunidad.

## Medicina

La jefa de carrera M.C. Irene Durante Montiel tiene como misión formar médicos generales de la más alta calidad, comprometidos con las necesidades de la salud de la población, capaces de satisfacer con eficiencia y sentido humanístico las demandas del individuo, la familia y la sociedad, con interés y participación activa en la evolución del conocimiento científico para responder adecuadamente al proceso de cambio y la transformación nacional.

Para el desarrollo de la enseñanza clínica la carrera cuenta con tres Clínicas Universitarias de la Salud Integral (CUSI) en Almaraz, Cuautitlán e Iztacala y tienen convenios con 25 hospitales del Sector Salud, todos ellos escenarios apropiados para la formación de recursos humanos en la salud.

## Cirujano dentista

Tiene la responsabilidad de atender los padecimientos estomatológicos de la población, con énfasis en aquellos problemas de relevancia epidemiológica en el país, mediante acciones de tipo preventivo, terapéutico y rehabilitatorio, con una formación científica, técnica y humanística.

La jefatura de la carrera está a cargo del C.D. Carlos Matiella Pineda, la carrera tiene una duración de 8 semestres y al igual que en otras carreras en esta también se realiza práctica de los conocimientos adquiridos en diferentes clínicas ubicadas en: FES Acatlán, FES Cuautitlán, Aragon (Clínica de Cuatepec), en el campo tres de Cuautitlán, la de Ecatepec, la de Iztacala y la de el Molinito (Naucalpan).

## Optometría

Esta es la carrera más reciente dentro de la facultad, inicia en 1993 y está encabezada por la Lic. Mary Carmen Bates Souza. Dicha carrera se cursa en ocho semestres y tiene

como objetivo la atención de la salud visual, ya que evalúa el funcionamiento de este sistema en las diferentes etapas de la vida del individuo, a través de las funciones de prevención primaria, detección, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación del aparato de la visión.

Dentro de este plantel los alumnos y trabajadores no únicamente tienen acceso a una enseñanza científica sino también a diferentes actividades las cuales les ayuda en su formación personal como lo es el deporte y la cultura.

### Deporte

En la Facultad de Iztacala las actividades deportivas son un aspecto muy importante y por lo tanto el Departamento de Actividades Deportivas y recreativas se pone a disposición de los alumnos, tanto hombre como mujeres, esta área cuenta con servicio médico a cargo de la Doctora Silvia Pérez, que atiende la rehabilitación de lesiones y supervisa los entrenamientos, además que asiste a los juegos oficiales para atender a los deportistas y realiza los exámenes médicos de los alumnos que pertenecen a esta área.

El plantel cuenta con una amplia zona deportivas que está constituida por el gimnasio de pesas, el gimnasio techado de usos múltiples, pista de atletismo, dos canchas de fútbol, canchas externas de básquetbol y voleibol y vestidores con regaderas y canastillas individuales. Para tener acceso a estos servicios se debe de tramitar la credencial médico-deportiva, la cual es gratuita.

Entre las principales prácticas deportivas que se imparten en la Facultad se encuentra: básquetbol, voleibol, tocho banderola, fútbol soccer y rápido, atletismo, taekwondo, aeróbics, gimnasia olímpica, pesas y yoga. Además existen otros servicios de préstamo tanto para alumnos y profesores así como para los trabajadores en general de la universidad.

### 3.4.3 Otros rubros de la FES-I

#### Cultura

Con respecto a la Unidad de Promoción Cultural y Divulgación de la Ciencia (UPCYDC) ofrece diferentes opciones, tanto en el Aula Magna de plantel como en espacios alternos. En dicha área existen nueve talleres artísticos como: danza (de salón y folklórica), canto (grupo Coralizta y el Coro Universitario), música (taller de guitarra y piano), actuación, taller de alebrijes, taller de creatividad literaria y club de ajedrez.

La UPC y DC también organiza cotidianamente ciclos de cine, videos musicales y cine debates, y dicho programa cuenta con visitas guiadas para conocer diferentes lugares de la Universidad.

Aparte de estas opciones también se ofrecen diferentes servicios que son parte importante de la Facultad de Iztacala:

**Biblioteca.-** La facultad a través de la Unidad de Documentación Científica proporciona una amplia variedad de material bibliográfico y hemerográfico, además del servicio de computadoras, que es uno de los más utilizados por los estudiantes ya que al día recibe un promedio de 6500 visitantes.

**Recursos Audiovisuales.-** Como complemento de material de apoyo, en nuestra facultad existe la Coordinación de Recursos de Apoyo a la Práctica Académica (CRAPA), cuenta con 4549 audiovisuales, 264 largometrajes y mas de 11000 diapositivas, cuenta con dos salas multimedia.

**Librería.-** Aquí se encuentran libros y manuales de diferentes carreras que fueron escritos por los profesores de la misma escuela, en estos se encuentran alrededor de 12 000 ejemplares de ediciones de Iztacala y casi 5000 de otras editoriales.

Becas.- La facultad cuenta con un Departamento de diferentes tipos de becas a través de la fundación UNAM, existen las Becas de Idiomas, las PROBI y el programa de Alta Exigencia Académica.

Administración Escolar.-Este es un departamento de vital importancia para todos los estudiantes, ya que a través de este se pueden realizar trámites como la inscripción, registro de exámenes extraordinarios, cambios de carrera, plantel, grupo o turno, todos los trámites necesarios para la titulación y constancias de diferentes tipos, así como el trámite del IMSS.

Extensión Universitaria.- Este departamento es el encargado de fortalecer la formación, superación y actualización de los egresados y de la población en general. Su principal objetivo es organizar cursos, diplomados, videoconferencias, foros, congresos, y todo lo que pueda servir a los miembros de la comunidad.

Servicio Médico.- la función primordial de este servicio es preservar la salud del estudiante y la del personal de la facultad, a través de consultas externas, atención de urgencias, y orientación médica (GACETA, 2001).



## **CAPÍTULO 4. “ESTRÉS Y TRABAJO”**

### **4.1 Salud**

La salud es un factor importante para el bienestar de las personas pues sin ella los individuos no se desenvuelven como lo harían comúnmente y por lo tanto se genera un desequilibrio tanto en lo fisiológico, lo mental, lo laboral, lo económico y lo social. Hemos de resaltar que en los últimos años este desequilibrio se ha incrementado por lo que se ha aumentado el número de especialistas para la prevención y control de esta situación. Con todo lo anterior desarrollaremos brevemente lo que ha sido la salud hasta llevarlo al plano psicológico.

#### **4.1.1 Una breve historia del concepto de la salud**

Existe diversidad de conceptos para hablar de Salud uno de ellos es considerarla como una condición de equilibrio y la enfermedad como una alteración de una dicha condición (Ivancevich, 1992).

Pero para comenzar este capítulo será de gran importancia retomar la que nos propone la Organización Mundial de la Salud. La definición de salud (2000) es “el completo bienestar físico, mental y social y no solamente la enfermedad y dolencia. Cabe destacar que en México a esta definición se complementó con el “gozar del nivel más alto de salud posible constituyendo uno de los derechos fundamentales de todo ser humano, sin distinción de raza, religión, creencia política y condición económica o social (1982) (Reynoso 2002).

Considerando lo anterior es conveniente realizar una revisión histórica del área de la salud que inevitablemente se aparea con la enfermedad y el desarrollo del saber médico. La enfermedad se encuentra ligada a la vida y desde las primeras civilizaciones existen reportes de la intervención de los curanderos o brujos, quienes poseían el saber y lo

utilizaban para “alejar a los malos espíritus”, mediante el uso de distintas herramientas, sustentando la enfermedad en un modelo demoníaco por lo que si los malos espíritus salían del cuerpo enfermo éste recuperaría la salud (la lógica de sacar el mal del cuerpo no ha cambiado mucho desde esas épocas hasta la fecha), el saber de los curanderos era transmitido únicamente a los elegidos por la vía verbal y el aprendizaje vicario les permitía desarrollar sus labores hasta que el maestro se retiraba o moría. Algunos médicos en la actualidad siguen utilizando este modelo de enseñanza. Y en la civilización griega, la escuela de Hipócrates también se incorporaron estos elementos en sus enseñanzas con el fin de seguir transmitiendo dicho aprendizaje médico.

Mientras que en el oscurantismo se retornó a la forma de trabajo de los curanderos y brujos, hasta que algunos de ellos ingresaron a la religión lo que agregó un nuevo matiz a la enfermedad, pudiendo señalarla como un producto de fuerzas demoníacas creando nuevas alternativas terapéuticas como la comunión, el agua bendita y los exorcismos. Con estas cuestiones al clérigo se le ve como nuevos dueños del saber médico, únicamente quienes escogieran a la religión católica como camino podrían acceder al saber y a los escasos libros que sobre la materia existían en esa época. Con esto los monasterios se convirtieron en los lugares a los cuales asistían los enfermos para buscar alivio a sus males. Los enfermos eran señalados, denunciados y alejados de la sociedad ya que provocó algunos clérigos con el saber médico salieran de los monasterios y se insertaran en los ejércitos con lo cual apareció un nuevo tipo de médico: el oficial de salud. Con ello también surgieron los barberos quienes fungían como dentistas y practicaban algunas formas de cirugía menor. Estos fueron los inicios de la diversificación de especialidades en el saber médico.

No es sino a partir del siglo XVI cuando la medicina inició con cierta formalidad su etapa precientífica con personalidades como William Harvey, quien describió la circulación sanguínea y descripciones anatómicas por medio de los cadáveres. Posteriormente dicha descripción anatómica del cuerpo humano sano y del enfermo permitió la comparación y sentaron las bases de la anatomopatología y el saber médico que se transmitía con los preceptos hipocráticos.

Ya durante el siglo XIX la medicina y sus practicantes adquirieron su connotación de científicos y la clínica reafirmó su superioridad y los antiguos practicantes (barberos y oficiales de salud) desaparecieron cediendo todo el espacio terapéutico al médico, que desde entonces se erigió como el eje de la salud. Dando con ello una relación entre la Medicina y Psicología encontrando sustento en el siglo XIX, con Weber, Fechner, Helmholtz, Wundt, Brever, Freud, etc., quienes a partir del saber médico realizaban investigaciones en el área de la fisiología de los receptores. Los estudios sobre las sensaciones derivaron en los primeros estudios psicológicos sobre percepción ya que descubrieron que el ser humano, reacciona ante los estímulos no en forma directamente proporcional a esto, sino de acuerdo a la valoración que hace de ellos.

Sin embargo, aún en el siglo XX se consideraba que la salud y la enfermedad estaban relacionadas con situaciones ajenas a los individuos, es decir, que se debían a la genética o a los factores externos y ya para el siglo XXI se tiene una nueva visión donde se ha atribuido que las enfermedades están asociadas al comportamiento y al estilo de vida individual y el componente étnico también constituye un factor fundamental en la esperanza de vida y en la causa de muerte, además del nivel de ingresos, el nivel educativo, la ocupación y la clase social (Brannon, 2001).

Aunque tradicionalmente, los problemas de salud-enfermedad han sido manejados partiendo de la base errónea que al curar la enfermedad se devolverá la salud; la salud implica mucho más que la ausencia de enfermedad, y ahora se acepta que en esta área deben actuar otros profesionales con el propósito de atacar los problemas desde diferentes perspectivas. En la actualidad el trabajo multidisciplinario en el área de la Salud consiste en definir y clarificar líneas generales de accionar en los diferentes niveles preventivos, con el propósito de coordinar las acciones, optimizar los recursos y evitar duplicidad de esfuerzos (Reynoso, 2002).

Por ello debemos tomar en cuenta también el contexto nacional, el crecimiento progresivo de la población urbana, hace que la estrategia de oferta de servicios de salud deba cambiar de acuerdo a esta ubicación. Para atender a la salud de esta población, el Gobierno Federal emitió una Ley General de Salud, la cual ordena la existencia de un

Sistema Nacional de Salud, que tiene por objetivo dar cumplimiento al derecho a la protección de la Salud, otro de los objetivos es proporcionar servicios de salud a toda la población y mejorar la calidad de los mismos como atención médica, de salud pública y de asistencia social.

Vemos que en nuestro país el modelo de atención a la salud ofrece una cobertura en tres niveles; el primero representado por los centros de salud, el segundo representado por los hospitales generales, y el tercero por especialidades. Sin embargo, debido a la gran dispersión de población en áreas rurales, se considera que en México al menos el 10 % de la población se encuentra sin cobertura oficial de servicios de salud.

Así, vemos que en el transcurso del siglo XX, la esperanza de vida aumentó debido a un estilo de vida que supone un cuidado de la salud más consciente, el control de muchas enfermedades infecciosas, las mejoras en los cuidados médicos, la mejora en los equipos paramédicos y la creación de nuevas unidades de cuidados intensivos.

Pero el mantener los costos de los tratamientos médicos requiere poner énfasis a la hora de lograr la detección temprana de las enfermedades y producir una serie de cambios para lograr un estilo de vida más saludable y en los comportamientos que ayudan a prevenir la enfermedad.

Las acciones de atención médica son definidas con la Ley General de Salud como preventivas, curativas y de rehabilitación. Lamentablemente la visión de los niveles de prevención por parte de los trabajadores de la Salud ha sido y es en ocasiones muy estrecha, muchos suponen que la realización de acciones de prevención secundaria llevará directamente a la curación y por ende a la salud; sin embargo, mientras el individuo retorne al contexto social de donde ha surgido el problema de la salud, se tornará cíclico. Similar comentario se hace respecto al tercer nivel que requiere más que cambios en el estilo de vida de los sujetos (Reynoso, 2002). Por ello debemos entender a la salud como algo multidimensional ya que implica tanto aspectos biológicos como psicológicos y sociales. Es entonces que el modelo salud ha cambiado de ser biomédico, el cual conquistaba y controlaba muchas enfermedades, a ser biopsicosocial (Brannon, 2001).

#### 4.1.2 El psicólogo y la salud.

El psicólogo juega un importante papel en el cuidado de la salud a la hora de procurar que las personas se mantengan saludables en lugar de esperar a tratarlas una vez que hayan caído enfermas. Las contribuciones de ella están en las técnicas para modificar comportamientos implicados en la aparición de enfermedades crónicas, además los psicólogos también han utilizado sus habilidades para aliviar el dolor y reducir el estrés, aumentar el grado de cumplimiento de las prescripciones médicas y ayudar a los pacientes y a los miembros de la familia a convivir con las enfermedades crónicas.

A medida que la psicología fue aceptada en el currículum médico y la base de investigación aumentó la ciencia del comportamiento adquiriendo credibilidad a nivel académico, el papel del psicólogo en la medicina empezó a expandirse cada vez más. Con ello fue entonces que surgió la medicina psicosomática que analiza los componentes emocionales y psicológicos de las enfermedades físicas y los factores psicológicos y somáticos que interactúan produciendo enfermedades.

Y así, la relación entre el comportamiento y la enfermedad y el desarrollo de técnicas eficaces por parte de la psicología para lograr modificar comportamientos problemáticos ha hecho que ella tenga un papel más importante en las cuestiones relacionadas con la sanidad. Por lo que en 1997 se motivó la definición de un nuevo campo “la medicina conductual”, que es el campo interdisciplinario que se ocupa del desarrollo y la integración de las ciencias del comportamiento y la ciencia biomédica y las técnicas relevantes relacionadas con la salud y la enfermedad, así como con la aplicación de este conocimiento y dichas técnicas para la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación.

Y así podemos encontrar las contribuciones que la Psicología (Brannon L., 2001) ha dado a la sociedad como son:

- 1.-Ha aportado una serie de técnicas para modificar comportamientos que han estado implicados en el desarrollo de enfermedades crónicas.

2.-Está comprometida en el mantenimiento de la salud de la gente antes de esperar a tratarlos una vez que están enfermos.

3.-Tiene una larga tradición de desarrollo de instrumentos de medida fiables y válidos para evaluar factores relacionados con la salud y la enfermedad.

4.-Los psicólogos han construido y utilizado modelos teóricos que sirven para explicar y predecir comportamientos asociados a la salud y a la enfermedad.

5.-Han creado bases sólidas para los métodos científicos a la hora de estudiar dichos comportamientos.

Vemos pues que con las aportaciones de esta ciencia el número de psicólogos en el país se ha incrementado en los últimos 20 años, debiéndose su incremento a la falta de claridad del modelo biomédico para explicar adecuadamente la salud y la enfermedad, al creciente interés con respecto a la calidad de vida y a la prevención de la enfermedad, al cambio que existió en la percepción de las enfermedades infecciosas, a la percepción de las enfermedades crónicas y la relación de éstas con los estilos de vida. Y al creciente desarrollo de la investigación en las ciencias de la conducta. Cabe destacar que estamos hablando del psicólogo general y no del psicólogo propiamente de la salud de los cuales sólo encontramos aproximadamente veinte de ellos a nivel nacional.

Por lo que se considera que en la actualidad es mejor prevenir la enfermedad que curarla. Sin embargo, los médicos se encuentran más preocupados por estudiar y curar las enfermedades que prevenirlas y es aquí donde el psicólogo ha encontrado relaciones entre una serie de conductas cotidianas, actitudes y creencias acerca de las prácticas saludables y la posterior aparición de enfermedad.

Los expertos en salud definen al estilo de vida como uno de los factores más importantes que influyen en la salud. Las enfermedades se han ligado al estilo de vida del individuo, es entonces que el modo de vida personal determinará el modo en que uno muera.

También es importante tomar en cuenta la salud comunitaria, en la que interviene el psicólogo y que es un área de trabajo que se concibe en un contexto social, económico, político e histórico. La salud comunitaria es la estrategia que trata de aplicar los programas

de salud pública en los ámbitos locales de cada comunidad. Y se conceptualiza como el mejoramiento paulatino de las condiciones de vida comunal y del nivel de salud de la comunidad mediante actividades integradas y planificadas de protección y promoción de la salud, prevención y curación de las enfermedades, además de actividades favorables al desarrollo comunal y de salud en particular.

Por todo ello, la labor más importante que tiene el psicólogo es la prevención ya que es el elemento principal hacia el cual habrá que enfocar los programas y el psicólogo está capacitado para intervenir cambiando estilos de vida, particularmente en aquellas condiciones que generan estrés (Reynoso, 2002).

Otras enfermedades que menciona Ivancevich (1992), las clasifica en dos formas:

Salud física: posibles efectos que causa el estrés se relacionan con enfermedades como asma, amenorrea, dolores de pecho y espalda, afecciones cardíacas de las coronarias, micciones frecuentes, migrañas y dolor de cabeza, neurosis, pesadillas, insomnio, psicosis, alteraciones psicosomáticas, diabetes mellitus, erupciones cutáneas, úlceras, apatía sexual y debilitamiento.

Salud mental: Frustración ansiedad y depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés en gran medida, al igual que el alcoholismo, farmacodependencia, hospitalización, y en casos extremos suicidio.

Estas enfermedades se reconocerían que son derivadas de dos situaciones: de problema fisiológico diagnosticado médicamente y de condiciones prolongadas de ansia y/o ansia-depresión, determinadas por una situación conflictual con el ambiente (Basaglia, 1978).

Con todo lo anterior consideramos que para nuestro estudio la segunda situación será de suma importancia pues indica el eje de nuestro trabajo.

## **4.2. Estrés**

### **4.2.1 Principales clasificaciones**

Como nos daremos cuenta tanto en este trabajo como en la revisión de lecturas acerca del estrés, se puede considerar que es un concepto muy ambiguo, pues puede ser visto desde tres formas generales.

Basada en estímulo, el estrés es la fuerza o el estímulo que actúan 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. Determinado evento o situación en el ambiente, que de algún modo tiene consecuencias potencialmente perturbadoras.

La segunda basada en la respuesta estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental, en la cual el estresor puede constituir 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, la respuesta interna que se manifieste en una variedad de formas visibles.

Y la última basada en estímulo-respuesta. Constituyen una combinación de las dos anteriores, estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo (Ivancevich, 1992).

Por otro lado encontramos otra diferenciación:

En primer lugar se refiere al estrés como algún evento o estímulo ambiental que causa a una persona sentirse tensa o excitada. En este sentido el estrés es algo externo a la persona. Lo más apropiado en este caso es hablar de estresores. El concepto de estresor es similar a la noción de fuerza en ingeniería. Las demandas de respuesta de experiencias diarias son las fuerzas que nosotros usamos: el exceso de trabajo, poco dinero, la llegada de un bebé, un trabajo nuevo son ejemplos de estresores. En segundo lugar puede referirse a una respuesta subjetiva, esto es un estado mental interno de tensión o excitación. Estos son los procesos de interpretación, emoción, defensa y competencia ocurridos al interior de la persona. Los



procesos cognitivos, tales como la resolución de problemas, planeación, toma de decisiones y reestructuración cognitiva son métodos positivos para la resistencia al estrés. La racionalidad, negatividad y las fantasías son procesos cognitivos que usualmente la gente considera negativos.

Considerando lo anterior la forma de responder al estrés puede ser pasiva o activa. En los procesos mentales se puede llevar a cabo generalmente la respuesta de forma activa, existe un consumo de energía y una producción de tensión, en las reacciones emocionales probablemente sean mas volátiles, además de ser mas irritables, explosivos y predispuestos a la cólera y a la frustración. En los procesos perceptuales involucran la distorsión en la interpretación de estímulos externos y finalmente en la planeación y toma de decisiones serán deficientes.

Finalmente el estrés puede ser una reacción física del cuerpo para demandar o dañar una intrusión. La función de esta reacción física es probablemente para soportar esfuerzos conductuales y psicológicos al competir. El estrés es una respuesta no específica del cuerpo hacia una demanda hecha por éste por medio de los 3 sistemas de control del cuerpo; el neuronal (hipotálamo), glandular (pituitaria, adrenal) y hormonal (adrenalina, entre otros), que reaccionan ante el estresor (Phillip, 1992).

Como podemos darnos cuenta ambos autores coinciden en el primer punto donde destacan que el estrés es algo externo, es decir es visto como un estímulo, sin embargo en la segunda interpretación los autores difieren, ya que el primero toma en conjunto tanto el aspecto fisiológico como el psicológico, mientras que el segundo los separa llegando así a considerar el segundo punto como el aspecto psicológico y creando un tercer punto que correspondería a lo fisiológico, con esto vemos que para el primer autor el ultimo punto corresponde entonces a la relación de lo externo con lo interno, es decir, llevándolo todavía a un termino más general.

Así, vemos que a mediados del siglo XIX Claude Bernad fisiólogo francés sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que era esencial para mantener el propio ajuste y hacerle frente a tales cambios para alcanzar la estabilidad.

Posteriormente en 1920 el fisiólogo Walter Cannon acuñó el término homeóstasis para denotar el mantenimiento del medio interno. Enfocó su investigación hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia. En su estudio adoptó el término estrés y se refirió a los “niveles críticos de estrés”, los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. Incluso empezó a usar el término relacionándolo con la organización social e industrial.

Sin embargo, el empleo actual del término tiene su antecedente en el doctor Hans Selye. Quien descubrió que pueden desencadenarse daños en los tejidos mediante una gama heterogénea de agentes, como los extractos de tejidos, el frío, los rayos X, los traumatismos y los estímulos nerviosos. Y al realizar experimentos con animales concluyó que el daño en los tejidos, representaba una respuesta no específica a prácticamente cualquier estímulo nocivo, y esta respuesta la denomina Síndrome General de Adaptación (SGA), pero fue una década después cuando utilizó el término para referirse a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo, el desgaste y al deterioro que este ocasiona a la vida.

Pero en su obra *Stress* Selye modificó su definición de estrés para denotarse como la condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores y a estos agentes los llamó estresores. Sin embargo, hay que destacar que al igual realizó una diferenciación en el término clasificándolo desde dos puntos de vista (Ivancevich, 1992):

Punto de vista negativo, viene siendo un estado de ansiedad, de miedo, preocupación o agitación. Una experiencia negativa, dolorosa o algo para ser evitado, es decir, son las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, son excesivas y superan las capacidades de la resistencia y de adaptación del organismo. Se trata del mal stress o *détresse*, *distress* en inglés. Es todo aquello que disgusta, todo cuanto se hace a pesar nuestro, en contradicción con uno mismo, su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación. La tristeza, la pena el fracaso las malas noticias, la enfermedad las frustraciones, las coacciones, la carencia de libertad, etc. La respuesta de adaptación está desequilibrada y es disarmónica, excesiva o insuficiente con relación a la demanda y en la energía no se consume sino que se queda almacenada. En el lenguaje popular se experimenta como un estado de fatiga, de cansancio, de tensión nerviosa y de agotamiento.

Punto de vista positivo. La mayoría de las veces, las respuestas del organismo se hacen en armonía, con la mayor naturalidad y sin consecuencias, ya que están adaptadas a las normas fisiológicas del sujeto. Se trata del buen estrés, es una experiencia de satisfacción llamada por Selye (1979) eustres, que levanta conciencias, te mantiene alerta y frecuentemente a un rendimiento cognitivo y conductual superior. Puede ser utilizado para el crecimiento personal o profesional. El buen estrés es todo aquello que causa placer, todo lo que se quiere o que se acepta hacer en armonía con uno mismo, con su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación. Es la realización de lo agradable. Ejemplos alegría, éxito amor el afecto el trabajo creador, reunión entre amigos, etc. asimismo en este estrés la respuesta de adaptación está a la altura de la demanda y se consume físicamente (Soly, 1994; Phillip, 1992).

Y finalmente encontramos una forma de clasificar el estrés esto es de acuerdo a su duración:

Estrés agudo corresponde a una agresión frecuentemente violenta, física o psico-emocional, pero limitada en tiempo. La respuesta del organismo es también inmediata, violenta e intensa. Es una respuesta de supervivencia. Puede causar trastornos psicosomáticos.

Por último el estrés crónico corresponde a agresiones violentas o con más frecuencia moderadas, pero repetidas y próximas en el tiempo, exigiendo una adaptación frecuente. Lleva un agotamiento psicológico glandular progresivo y responsable de las enfermedades llamadas de adaptación (Soly, 1994).

#### **4.2.2 Definición**

Para clarificar qué es y tener un significado adecuado de estrés mostraremos una serie de definiciones que nos presentan diferentes autores, destacando que algunos se inclinan más en el aspecto fisiológico y otros más en el psicológico.

Para Soly (1994) “es un proceso fisiológico normal de la estimulación y de respuesta del organismo, es indispensable para la adaptación, para el desarrollo y para el funcionamiento del organismo”. Gracias a él el hombre se adapta y progresa, lo que resulta nocivo son las demandas excesivas de adaptación que hay que combatir con un mejor estrés.

El estrés biológico es creado por el cerebro como respuesta a estímulos psico-somáticos reales o imaginativos y que se produce para proteger a los mismos de los peligros, que en un principio fueron origen del estrés y su continuidad podría ser causa de enfermedad establecida, poniendo en marcha el primer lugar los sistemas psico-neuro-endocrinológicos, de manera preferencial liberación de cortisol y catecolaminas y estos motivan acto seguido la activación del sistema inmunológico. Todos ellos de forma conjunta influyen en la respuesta psíquica y somato-funcional que se expresa la situación de estrés (Fernández, 2001).

Otra definición encontrada es vista como la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga (Selye; citado en Soly, 1994), esta demanda sea física, psicológica, emocional; buena o mala, provoca una respuesta biológica del organismo, idéntica y estereotipada.

La anterior se identifica cuando el individuo, al recibir un estímulo en el mundo exterior tiene posibilidades de valoración subjetiva del mismo y, sobre todo, de traducir subjetivamente su significación psicobiológica e incluso dirigir sus efectos tanto bioquímicos como conductuales. Además, hay que añadir que dicha valoración nunca es objetiva ya que en esta actividad, intervienen, por exigencia estructural, la memoria de datos que posee el sujeto respecto a los estímulos y los metacircuitos o formas de comportamiento que haya adoptado en su propia historia y más si han sido tomados con perspectivas negativas.

Por ello el interés por el estudio del estrés ha disminuido del punto de vista fisiológico y se ha incrementado en el ámbito de las ciencias del comportamiento, hacia los generadores psicológicos, tales como los conflictos de rol (Ivancevich, 1992).

Como hemos visto Selye (citado en Fernández, 2001) menciona que siempre el estrés se presenta con la alteración casi coetánea de la actividad endocrina. Los filósofos rusos, Sudakof (1984) entre ellos, admiten la doctrina del canadiense Selye pero se reafirma y considera que la causa respuesta clave se halla en el desarrollo de las reacciones emocionales, siempre componente clave de la actividad diferencial y que desde el hipotálamo sí pueden alterar y de hecho alteran muchas veces tanto los sistemas endocrinos como los neurovegetativos y esto ocurre precisamente cuando el sujeto se siente desbordado en el proceso de la propia defensa, y eso tanto por su duración o persistencia, como por su intensidad, mas allá de los umbrales altos y a pesar de los intentos de poner en marcha todas las defensas y todas las estructuras (sistemas funcionales). El estrés es un problema actual que ha sido reconocido por científicos y clínicos, pero desde de descripción se han planteado varios problemas. En primer lugar lograr una denominación permanentemente aceptada en todas las épocas y por todas las escuelas. En segundo lugar, demostrar el mecanismo fisiológico de la comunicación entre lo psíquico y lo físico, entre lo mental y lo somático y funcional. Finalmente, explicación fisiopatológica de los mecanismos y sintomatología que presenta la situación o estado estresante (Fernández, 2001).

Valdés y Roca (en Fernández, 2001) definen el estrés como una cognición de amenaza que activa al organismo por encima de sus recursos adaptativos y siempre con activación autonómica y neuroendocrina de naturaleza displacentera y con efectos inhibidores sobre el sistema inmunitario.

El problema, puede ser grave en las personas que padecen el estrés y a todos los niveles. En ella se ve afectado tanto su sistema biológico global, incluido el inmunitario, como el psiconeuronal y el psicosocial. Es una constante amenaza que activa el sistema neuronal más allá de sus posibilidades adaptativas, las consecuencias van más allá del encuadramiento de la psicopatología tradicional y su delimitación debe encuadrarse dentro de la secuencia de la pérdida globalizada de la capacidad homeostática, tanto a nivel diencefálico (emotivo) como cortical (cognitivo).

El estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo. Con esta definición se puede ver al estrés no sólo como algo bueno o malo, sino que en virtud de que existe un rango muy amplio de cosas que pueden exigir algo a la mente y al cuerpo hay rango amplio de cosas que pueden causarlo, es decir, los estresores. Además permite inferir que no son los acontecimientos los que determinan que estemos o no estresados, sino nuestras reacciones a ellos y la naturaleza y el grado de nuestras capacidades determinara nuestra respuesta a dicha exigencia, si nuestras capacidades son buenas, respondemos bien sino, cedemos (Fontana, 1995).

Destacando la definición que propone Ivancevich (1992) donde “estrés es la respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/ o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o eventos externos que plantean a la persona especiales demandas físicos y/o psicológicas” Cabe mencionar que para esta investigación dicha definición se situará desde la clasificación del punto de vista negativo, es decir, la respuesta que emite el individuo y que le genera malestar en su equilibrio.

Es entonces que nos damos cuenta que el estrés no es un fenómeno nuevo, lo que es nuevo es la cualidad del estrés, que se ha hecho más psicológico y emocional que físico, pero también más nefasto y mortífero debido a que vivimos en un mundo en constante evolución, donde todo se transforma y cambia. La revolución tecnológica ha creado un modelo nuevo de la sociedad, hiperindustrializada, que trastorna nuestro modo de vivir y los valores tradicionales, culturales, morales y familiares.

Así, el hombre moderno se encuentra sometido a tensiones permanentes nerviosas y psico-emocionales, debidas a una constante confrontación en un mercado exigente, dominado por la competición y la rentabilidad. La transformación social es cada vez más rápida y los instrumentos de trabajo se ven modificados sin cesar y nuestro poder de adaptación es grande, pero también limitado por el tiempo, nuestro ritmo biológico no puede seguir siempre al de la transformación social. Todos los días hay personas que se desmoronan por agotamiento por un intenso estrés: ministros, presidentes de organismos, directores generales, personal de mando, y también obreros, madres de familia, secretarios, oficinistas.

Es entonces que el estrés reviste en las sociedades modernas una forma mortífera y mórbida, se ha hecho más refinado, esencialmente psicoemocional, reemplazando al estrés físico de las sociedades primitivas o al de la supervivencia, del hambre y de la enfermedad en las sociedades en vías de desarrollo.

Antes de concluir con este apartado, es importante diferenciar el estrés de la ansiedad ya que varios términos se han relacionado frecuentemente cuando discutimos lo qué es el estrés, en ocasiones se piensa que son intercambiables, entre términos se encuentran; la ansiedad, los conflictos, la frustración, entre otros, nosotras tomaremos en cuenta el primero porque ha sido con el que más se le ha asociado y veremos que cuando hablamos de estrés y de ansiedad no estamos hablando de lo mismo uno puede estar incluido dentro del otro pero no viene siendo igual.

La ansiedad generalmente se refiere a algo no específico, estado de tensión el cual indica la presencia de algún peligro en el organismo. Las reacciones más serias de la ansiedad son los ataques de pánico, y ésta se diferencia también del miedo en que el primero es un estado general de aprehensión y el segundo tiene un objeto específico (Phillip, 1992).

La ansiedad corresponde a la espera psicológica y al temor de un acontecimiento feliz o desgraciado, de una situación difícil o peligrosa, lo más corriente ficticia, desconocida y amplificadas por el paciente y la angustia es una forma particular de la ansiedad en la que predomina el dolor torácico y la sensación de muerte inminente (Soly, 1994).

Es entonces que la ansiedad y la angustia se manifiestan a menudo bajo la forma disfrazada de un trastorno psicossomático, variable de un individuo a otro. La aceleración inopinada del ritmo cardíaco es una traducción frecuente de ello que llega hasta la crisis de taquicardia que aparentemente se sucede sin causa. La ansiedad es una causa de estrés y el estrés crónico es una causa de angustia y de ansiedad.

#### **4.2.3 Causas del estrés**

El estrés depende de la manera en que el individuo recibe e interpreta los acontecimientos, dependiendo de las características individuales que pueden abarcar variables como la edad, el sexo, la raza, las condiciones de salud y la herencia. Los procesos psicológicos pueden incluir componentes de las actividades y creencias, los valores y muchas otras dimensiones de la personalidad, por lo tanto, un buen estrés puede serlo para uno y malo para otro y viceversa no todos reaccionamos de igual modo ante el stress, el poder de la adaptación desempeña un papel decisivo en el desarrollo de numerosas enfermedades. El mecanismo biológico del estrés es siempre idéntico, pero los resultados varían en función del agente causante del estrés y de los factores que condicionan el grado de vulnerabilidad al estrés. La intervención de nuestro sistema de adaptación y de defensa se hace a partir de un análisis cognoscitivo de la situación (Ivancevich 1992).

La interpretación del agente del estrés depende asimismo del nivel de stress, del umbral de resistencia y del ritmo de adaptación de cada uno (Soly, 1994). Los estresores pueden relacionarse con la supervivencia física y bastante más con el éxito social, con la generación de niveles de vida cada vez más altos y con la satisfacción de las expectativas de nosotros mismos y de los demás (Fontana, 1995).

Vemos entonces que el frío, el calor, el traumatismo físico, el ejercicio físico, la enfermedad, la fatiga, así como la alegría, la pena, el miedo, la coacción, el éxito o el fracaso, son factores de estrés y para ellos, existe una respuesta complementaria biológica y común a todos esos factores y por tanto no específica, independiente del tipo de factor causante y que se traduce por un conjunto de cambios y de reacciones biológicas y orgánicas de adaptación general.

Para Soly (1994) existen los siguientes factores causantes del estrés:

*Factores psico-emocionales*

Frustración, factores de contradicción y coacción, insatisfacción, tedio, miedo, agotamiento por cansancio, decepción, celos, envidia, timidez, impresión de no lograr éxito, emociones intensas( buenas o malas), fracaso, muerte, enfermedad de parientes cercanos, quiebra y excito brusco, preocupaciones materiales y profesionales, problemas



afectivos y conyugales, divorcio, cambios frecuentes de medio ambiente, insomnio, etcétera.

#### *Factores físicos*

Hambre, enfermedad, agotamiento por cansancio físico, frío, cambios climáticos repetidos, ruido, trabajo de noche, etcétera.

#### *Factores biológicos*

Factores alimenticios: sub-alimentación-superalimentación, malnutrición y desequilibrio alimentario, exceso de azúcar, exceso de grasas, exceso o insuficiencia de proteínas, exceso de sal, exceso de café, de tabaco y de alcohol, vida sedentaria, etcétera. (Soly, 1994).

#### *Factores Ambientales*

Actualmente, también se está dando un factor estresante ambiental, es decir, la cantidad, calidad y frecuencia de los estímulos que afectan a los terminales de nuestros sentidos jugando con unos umbrales mínimos y máximos y reventando siempre su capacidad adaptativa con la consiguiente saturación cerebral. Un ejemplo de éstos es los experimentos que han realizado en donde se presentan unos niveles de sonido más altos de 70 decibelios lo cual provoca que aumente el nivel de excitación en el sistema autónomo, y por consiguiente se produce un aumento significativo de la frecuencia cardíaca subiendo también la presión sanguínea.

Otro factor ambiental son la suma de imágenes que entran al cerebro vía visión de objetos a velocidad que pasan, se cruzan, adelantan se superponen, en todas dimensiones. También aquí se está jugando con esfuerzos suplementarios y agotamiento nervioso que terminan lógicamente con una conducta estresante.

Con lo que se ha comentado pareciera que el estrés es únicamente consecuencia de la sobreestimulación y la respuesta cerebral en estado cercano a la saturación, sin embargo también existe la funcionalidad neuronal, esto se refiere a que las neuronas son células vivas que necesitan activación, no toleran el vacío, la pobreza intercomunicativa, incluso se

autoestimulan cuando los estímulos disminuyen o cuando son repetitivos, uniformes y reiterativos (Fernández, 2001).

#### **4.2.4 Formas de identificar el estrés**

El estrés puede medirse por la intensidad de las manifestaciones del síndrome general de adaptación (S.G.A.) y gracias a éste nuestros diversos órganos, principalmente las glándulas endocrinas y el sistema nervioso, nos ayudan a adaptarnos a las modificaciones que se producen en el interior y en el exterior de nuestro cuerpo.

Una persona se encuentra estresada cuando el estrés acumulado supera su umbral óptimo de adaptación y su organismo empieza a manifestar señales de agotamiento.

La fatiga es una señal frecuente y puede tratarse de una fatiga física (cansancio, falta de energía, ausencia de gusto por hacer lo que se debe hacer) o intelectual (la dificultad de concentración, el descenso del rendimiento intelectual, etc.). El sujeto sometido a estrés se queja de dolor en todas partes, cuello, espalda, cabeza, riñones, piernas, etc. La impaciencia, la irritabilidad, el nerviosismo, la ansiedad, la angustia, la tristeza y el desaliento son también reveladores del estrés. La relación social y la familiar se hacen difíciles y tensas.

Existen varias señales (dolor de cabeza, de estomago, latidos acelerados del corazón, pérdida de apetito, etc.), pero no todas se presentan asociadas por el mismo sujeto ni aparecen al mismo tiempo. Lo importante es la repetición y la persistencia de esas señales que debemos de considerar y deben llamar nuestra atención porque sino podrían generar ciertas patologías (Selye, citado en Soly 1994).

#### **4.2.5 Consecuencias del estrés.**

Para hablar de las consecuencias del estrés identificamos que existen dos: las fisiológicas y las psicológicas provocadas por el estrés excesivo.

Las primeras son las reacciones corporales ante las exigencias del medio que son útiles para adaptar al cuerpo a responder a los desafíos que enfrenta, haciendo que permanezcamos firmes. Es decir, el organismo reconocerá la necesidad de una respuesta y la producirá automáticamente, pero en el curso de esta respuesta sucederán una gran cantidad de reacciones dentro del cuerpo, cada una ejecutando una función específica para adaptarnos y enfrentar el desafío que se presenta, el problema es que esas reacciones pueden dañar al organismo si se le permite continuar durante mucho tiempo (Fontana, 1995). A estos se les ha reconocido como padecimientos de adaptación y las respuestas de estrés son intentos que hace el cuerpo para cambiar las condiciones externas del ambiente o para adaptarse a ellas. Una respuesta de estrés eficaz representa una adaptación exitosa, pero el cuerpo no siempre responde perfectamente o en forma adecuada lo que conlleva un resultado físicamente negativo o un padecimiento de adaptación. Selye (citado en Ivancevich 1992). Es de suma importancia el tener claro como funciona el organismo y que cambios se presentan en el ante una situación estresora para que después logremos tener una solución adecuada para combatir esta situación de estrés.

A continuación se menciona tres autores que muestran los niveles en los cuales el estrés causa consecuencias en el individuo, la conjunción de sus aportes hacen complementación. En primer lugar destacaremos las consecuencias fisiológicas y posteriormente centraremos en el aspecto psicológico.

En primera instancia Fernández (2001) menciona lo siguiente:

-A nivel cardiovascular se da una aceleración del corazón, un aumento de presión en la sangre, aumento de la frecuencia en los latidos e incluso afectación en la coronaria.

-A nivel digestivo se da una nueva sensación en la zona del estómago y la garganta, por la elevación de la acidez en el estomago, nauseas, perdida de apetito, reducción del flujo de

la saliva, aparición de úlceras y cambios en la peristáltica lo que produce diarrea o estreñimiento.

-A nivel muscular aumenta la tensión, los dolores de cabeza, se da nitidez en la cavidad pectoral, espasmos en el esófago y el colon, dolores de espalda y cuello e incluso tensión muscular alrededor del estómago.

Otra consecuencia que este mismo autor señala es:

Modificación en la conducta biosexual, cuando el estado de estrés y más si es largo y reiterativo produce una disminución en la concentración global de testosterona, que va afectar y a tener resonancia en todas las infraestructuras y en todos los tejidos, y sobre todo en el comportamiento concreto y masculino de la erección y eyaculación. Ahora se sabe que la causa de la impotencia sexual y de la eyaculación, son la disminución de testosterona por el efecto del estrés.

Para hablar del nivel psicológico es importante rescatar el modelo biológico de Selye Síndrome de Adaptación General ( GAS) que se compone de tres fases: la primera que es la Fase A llamada reacción de alarma donde el organismo se alerta. Indica que en la primera exposición a un estresor, la resistencia fisiológica en realidad disminuye un poco, mientras el organismo reúne sus fuerzas para la resistencia; la fase B la etapa de de resistencia, donde se desencadena la actividad autónoma; la fase C la etapa de agotamiento, donde si dura demasiado la etapa anterior, se produce y daño y ocurre el colapso. Ya que estas fases pueden considerarse también para la explicación psicológica de la siguiente forma:

En la primera fase al enfrentar un estresor, hay una pausa durante la que el individuo elabora sus valoraciones cognoscitivas. Una vez hechas, se presenta la etapa de resistencia (enfrentamiento) al estresor, si se prolonga se pasa a la tercera etapa de agotamiento o colapso psicológico.

Debido a los vínculos estrechos entre la fisiología y la psicología, las fases fisiológicas pueden corresponder casi exactamente con las psicológicas. La energía fisiológica y la

psicológica no son distintas entre sí. Entre más agotamiento físico sentimos por el estrés, nos sentiremos con más agotamiento psicológico y viceversa.

En cuanto a los efectos psicológicos del estrés, los beneficios se aplican hasta cierto momento de la fase B, dependiendo de las valoraciones cognoscitivas del individuo sobre la utilidad del estresor, su capacidad de resistencia y su necesidad de enfrentarse a desafíos, en tanto los efectos dañinos se presentan y mantienen en la fase C.

Los efectos varían de un individuo u otro. Los efectos los resumió Fontana (1995) divididos de la siguiente forma en relación con:

El pensamiento y conocimiento, efectos cognoscitivos

DECREMENTO DEL  
PERIODO DE LA  
CONCENTRACION Y ATENCIÓN

Dificultades para mantener la concentración. Disminución de la capacidad de observación.

AUMENTO DE LA  
DISTRACTIBILIDAD

Con frecuencia se pierde el hilo de lo que se está pensando o diciendo, Incluso a media frase

DETERIORO DE LA MEMORIA A  
CORTO Y A LARGO PLAZO

El periodo de la memoria se reduce. Disminuye el recuerdo y el reconocimiento aun de material familiar.

LA VELOCIDAD DE RESPUESTA  
SE VUELVE IMPREDECIBLE

La velocidad real de respuesta se reduce; los intentos de compensarla pueden conducir a decisiones apresuradas.

**AUMENTO DE LA FRECUENCIA  
DE ERRORES**

Como resultado de todo lo anterior, se incrementan los errores en las tareas cognoscitivas y de manipulación. Las decisiones se vuelven inciertas.

**DETERIORO DE LA CAPACIDAD  
DE ORGANIZACIÓN Y DE LA  
PLANEACIÓN A LARGO PLAZO**

La persona no puede evaluar con precisión las condiciones existentes ni ver sus consecuencias.

**AUMENTO DE LOS DELIRIOS Y  
DE LOS TRANSTORNOS DEL  
PENSAMIENTO**

La prueba de realidad es menos eficaz, se pierde de objetividad y capacidad de crítica, los patrones de pensamiento se vuelven confusos e irracionales.

Con los sentimientos, las emociones y la personalidad, los efectos emocionales

**AUMENTO DE LA TENSIÓN  
FÍSICA Y PSICOLÓGICA**

Disminuye la capacidad para relajar el tono muscular, sentirse bien y detener las preocupaciones y la ansiedad.

**AUMENTO DE LA HIPOCONDRIA**

Las enfermedades imaginadas se agregan a los malestares reales causados por el estrés. Desaparece la sensación de salud y bienestar.

APARECEN CAMBIOS EN LOS  
RASGOS DE PERSONALIDAD

Las personas pulcras y cuidadosas pueden volverse desaseadas y descuidadas; las personas preocupadas, indiferentes, y las personas permisivas, autoritarias.

AUMENTO DE LOS PROBLEMAS  
DE PERSONALIDAD EXISTENTES

Empeoran la ansiedad, la sobresensibilidad, la defensividad y la hostilidad existentes.

DEBILITAMIENTO DE LAS RES-  
TRICCIONES MORALES Y EMO-  
CIONALES.

Se debilitan los códigos de conducta y el control de los impulsos sexuales o pueden volverse más rígidos.

APARECEN DEPRESIÓN E  
IMPOTENCIA

El ánimo se deprime y surge una sensación de impotencia para influir en los acontecimientos o en los propios sentimientos acerca de ellos y de uno mismo.

PÉRDIDA REPENTINA DE  
LA AUTOESTIMA

Aparecen sentimientos de incompetencia y de autodesvaloración.

Con los factores tanto cognoscitivos como emocionales efectos conductuales generales.

AUMENTO DE LOS PROBLEMAS  
DEL HABLA

Aumenta la tartamudez, el farfuleo y la vacilación existentes; pueden aparecer en personas que antes no estaban afectadas.

DISMINUCIÓN DE LOS INTERESES Y EL ENTUSIASMO

Los objetivos y las metas vitales se olvidan. Se dejan de lado los pasatiempos. Es probable que la persona se deshaga de pertenencias estimadas.

AUMENTO DEL AUSENTISMO

Por medio de enfermedades reales o imaginarias, o de excusas inventadas, los retardos o la falta al trabajo se vuelven un problema para la persona.

AUMENTO DEL CONSUMO DE  
DROGAS

Es más evidente el consumo de alcohol, cafeína, nicotina y otras Drogas prescritas o ilegales.

DESCENSO DE LOS NIVELES DE  
ENERGÍA

Los niveles de energía caen o pueden fluctuar de manera considerable de un día a otro sin ninguna razón evidente.



ALTERACIÓN DE LOS PATRONES  
DE SUEÑO

La persona tiene dificultades para dormir o para permanecer dormido por más de cuatro horas seguidas

AUMENTO DEL CINISMO ACERCA DE LOS CLIENTES Y DE LOS COLEGAS

Aparece la tendencia a culpar a los demás.

SE IGNORA LA NUEVA INFORMACIÓN

Se rechaza a los nuevos reglamentos o cambios aunque potencialmente sean muy útiles.

LAS RESPONSABILIDADES SE DEPOSITAN EN LOS DEMÁS

Aumenta la tendencia a trazar nuevos límites, excluyendo a las obligaciones desagradables de nuestra propia esfera de actividades.

SE RESUELVEN LOS PROBLEMAS A UN NIVEL MÁS SUPERFICIAL

Se adoptan soluciones provisionales y a corto plazo. Se abandonan los intentos de comprender profundamente o de hacer un seguimiento. Se desiste en algunas áreas.

APARECEN PATRONES DE CONDUCTA EXCÉNTRICOS

Surgen manierismos extraños; conducta impredecible y nada característica.

PUEDEN HACERSE AMENAZAS DE SUICIDIO

Se dicen frases con alusión a terminar con su vida.

### Cuadro. 3 Factores físicos y psicológicos del estrés.

En el cuadro 3 se proporcionan las consecuencias que se presentan a nivel psicológico, pero hemos de aclarar que muy pocas personas aún extremadamente estresados mostraran todos, se puede observar que el grado de intensidad también variará de persona a persona y la aparición de estos síntomas indica que el individuo ha alcanzado o está a punto de llegar a la fase de colapso del síndrome de adaptación general.

Por último presentamos las consecuencias del estrés que describe Cox 1978 (citado en Ivancevich, 1992) se decidió dejar a este autor al último debido a que es quien engloba todo lo visto anteriormente y nos menciona el nivel de las consecuencias del estrés en la organización que es importante identificarlas para que posteriormente se puedan tomar las medidas adecuadas en las organizaciones, ya que cuando éstas se presente una disfuncionalita, la clave del éxito estará en la favorable adaptación a las condiciones constantemente cambiantes de nuestro medio ambiente (Soly, 1994).

En primer lugar tenemos los efectos subjetivos donde aparece la ansiedad, la agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.

A continuación están los efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebida o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor.

Asimismo, encontramos los efectos cognoscitivos: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

En los efectos fisiológicos están el aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de niveles de glucosa sanguíneos, incremento del ritmo

cardíaco 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.

Por último en los efectos organizacionales encontramos 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 (Ivancevich, 1992).

Para finalizar mencionaremos algunas de las enfermedades que se han considerado causas del estrés o enfermedades adaptativas.

En primera instancia se tiene la hipertensión. Es una enfermedad de los vasos sanguíneos, en la cual la sangre fluye ésta a través de las arterias a presión elevada. Una de las respuestas del cuerpo a los estresores es comprimir las paredes arteriales, aumentando así la presión. Cuando pasa la alarma, la presión debe volver a la normalidad, pero si se prolonga es estrés, inclusive inconscientemente, la presión puede permanecer en niveles anormalmente altos.

Así, también se tienen las úlceras. Son lesiones inflamatorias en el recubrimiento del estómago o intestino y una de sus causas más conocidas es la variación de los niveles de cortisona. La fabricación de cortisonas generalmente aumenta durante los periodos de estrés, cuando son prolongados, pueden crear fácilmente un ambiente interno perfecto para la creación de lesiones.

La diabetes que es una grave enfermedad que implica deficiencias de insulina y que tiene como consecuencias que sus víctimas no puedan absorber suficiente azúcar de la sangre. El estrés incrementa el nivel de azúcar en la sangre, demandando incrementos en la secreción de insulina. Si el estrés es persistente, el páncreas puede debilitarse, dando como resultado una deficiencia permanente de insulina.

Por otra parte las Jaquecas que son el resultado de la tensión muscular, que aumenta cuando estamos expuestos a los estresores durante un periodo sostenido. La jaqueca en si

misma es un estresor que conduce a una mayor tensión muscular, que a su vez aumenta la severidad y duración de la jaqueca.

Y el Cáncer. Es uno de los conceptos más controvertidos de la categoría de las enfermedades de adaptación. Una teoría actual sobre el cáncer es la de que las células mutantes (cáncer) se están produciendo continuamente en nuestro cuerpo, pero que normalmente son destruidas por el sistema inmunológico antes de que puedan multiplicarse y crecer. Se ha demostrado que las respuestas a los estresores traen como consecuencias pequeñas alteraciones bioquímicas en el sistema inmunológico. Algunos piensan que los cambios bastan para permitir la reproducción de pequeñas cantidades de estas células mutantes, que a su vez se convierten en tumores malignos.

#### **4.2.6 Formas de prevenir el estrés.**

Decidimos rescatar dos formas de dividir las formas de prevenir el estrés para una mejor comprensión y utilidad que se pueda aplicar en la cuestión laboral.

*A nivel individual.* Cualquier persona estresada debe primero observar el medio identificando las exigencias que provienen de éste y ver si estas exigencias pueden alterarse o disminuirse en cualquier forma y también debe observarse así mismo para ver si las reacciones personales a éstas demandas pueden ser modificadas de manera similar, incrementando la capacidad o haciendo un mejor uso de la que ya esté disponible.

Muchas personas creen que el sólo acto de identificar con precisión los estresores que hacen la vida difícil sea útil. Pero el objetivo real es hacer algo acerca de esos estresores. En primer lugar hay que clasificarlos en tres formas: “acción inmediata”, cubre aquellos estresores sobre los cuales puede hacerse algo ahora, hoy o dentro de unos cuantos días; “acción futura”, se relaciona con aquellos sobre los cuales puede llevarse a cabo una acción, pero no está claro aún cuál, o si está claro, no puede hacerse nada hasta que llegue un momento más apropiado; y la última división “ignorarlos o adaptarse a ellos” corresponde a los estresores que están más allá de nuestro alcance, los cuales tienen que ser enfrentados tal como son.

Realizar las evaluaciones cognoscitivas correctas ayudará a modificar los pensamientos para hacerlos más realistas y eficaces. Cuando se hay observado lo que hay dentro de uno mismo que nos hace un blanco fácil, se podrán tomar decisiones acerca de dónde y cómo necesitamos cambiar, y con frecuencia llevar a efecto las acciones correspondientes con éxito (Fontana, D. 1995).

*Con ayuda profesional.* La finalidad de la evaluación clínica del estrés es determinar el papel de este último en las diferentes alteraciones físicas, orgánicas o psíquicas presentadas por el paciente y asimismo buscar en su modo de vida los factores responsables del estado de estrés crónico.

El estrés puede ser atendido además de con tranquilizantes con los diferentes métodos propuestos hoy en día que conceden más ventaja a la intervención psicológica, entre los métodos vemos la relajación(método de Jacobson, método de training autógeno de Schultz, relajación profunda, meditación trascendental, gimnasia relajante, yoga, etc.), la actividad deportiva , suplementos vitamínicos, etc. y el verdadero tratamiento será aquel que combata la causa, y permita un mejor control de la agresión psico-emocional (Soly, 1994).

Es importante tener en cuenta estas dos formas ya que si encontráramos dificultades en la prevención a nivel individual tendríamos que encaminarnos hacia una forma más especializada, es decir, la ayuda profesional.

### **4.3 Estrés y trabajo**

Una gran diversidad de estudios manifiestan una correlación de las situaciones estresantes, con cambios fisiológicos en el individuo y muchas de ellas se relacionan con el trabajo o con factores laborales.

Para la mayoría de los empleados, en lo individual, el trabajo es mucho más que un compromiso de 40 horas por semana. Aun cuando el tiempo de trabajo sea realmente de este número de horas, el tiempo invertido en actividades relacionadas con el trabajo como tomar alimentos, durante la jornada, el traslado al centro de trabajo y los preparativos de la

labores, aumenta a 10 horas diarias, y lo más probable es que a 11 o 12 horas. Lo que representa que mucha gente permanece más horas en la oficina, se lleva trabajo a casa por las tardes y regularmente regresa a la oficina durante el fin de semana, invirtiendo entre 60 y 90 horas por semana en actividades relacionadas con el trabajo. No sólo invertimos una gran cantidad de tiempo en el trabajo; mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción y de su identidad en el propio trabajo sus vidas laboral y no laboral se entrelazan y son interdependientes, por eso las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona y afectan los estresores y el estrés en tal ámbito.

Como consecuencia de los estresores vividos durante un día de trabajo el ejecutivo puede llegar a casa irritable, no comunicativo, e incluso insolente para con su cónyuge, provocando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan tensas. Esta tensión puede constituir una fuente de un estrés posterior, que a su vez afecta negativamente el desempeño en el trabajo y provoca incluso mayor estrés relacionado con éste (Ivancevich, 1992) es entonces que se verá afectada la salud del trabajador, así como la funcionalidad dentro de la familia y del núcleo laboral.

Las nuevas exigencias en términos de habilidad y métodos de trabajo con frecuencia generan ansiedad en los que han de enfrentarse al cambio. Por lo general la nueva tecnología exige trabajadores más flexibles, adaptables y hábiles. De hecho, uno de los problemas fundamentales de nuestra sociedad es el que cada vez se presenta menos oportunidades para los menos dotados. Los trabajadores experimentan mayores responsabilidades, y como cualquier interrupción del trabajo es muy costosa, aumenta la necesidad de coordinación entre las unidades de la organización y la interacción entre los trabajadores (Argulló, 2001). Todo esto genera un descontrol tanto en nivel individual como organizacional afectando a ambos por ser un complemento para su funcionalidad.

Es entonces que la mayor parte de la gente considera su trabajo como su función esencial en la vida. Una de las cosas más difíciles de soportar es la inactividad. El individuo normal cree y piensa que trabaja para obtener una seguridad financiera o una posición social. Debemos saber qué clase de trabajo nos conviene y asegurar su equilibrio con la sociedad que le rodea, su actividad debe proporcionarle resultados duraderos y

satisfactorios (Soly, 1994) Ya que al unir la vida al trabajo nos estamos enfrentando con una realidad temerosa, castigadora e incluso patológica y con valoración invertida, pues actualmente hay muchas personas víctimas del sistema consumista, no trabajan para vivir sino que viven para trabajar. Las exigencias del encadenamiento consumista, están acelerando, aumentando y presionando la capacidad cerebral, reventando sus posibilidades de digestión y creando un nuevo desequilibrio con intensidad creciente, que hoy llamamos estrés y que ya está suponiendo desequilibrios y anomalías, tanto en infraestructura psicobiológica como en el comportamiento individual y social (Fernández, 2001).

Es importante hacer una distinción entre los dos principales estresores ya que mediante su clasificación nos permitirá identificar de una manera más fácil sobre cuáles tendremos que dar solución.

Por un lado están los *extraorganizacionales*, constituido por eventos y situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona, los cuales influyen en el desempeño y los estresores de trabajo, ejemplos de ellos serían los problemas conyugales, dificultades económicas, preocupaciones en torno al nivel de vida, etcétera.

Por el otro lado encontramos los *Intraorganizacionales* que son estresores individuales, grupales y organizacionales se relacionan con el nivel o la fuente inicial del estresor. Así, la sobrecarga propia del rol puede constituir un nivel individual de fuente de estrés, el conflicto dentro de un grupo puede ser a nivel grupal y aspectos del clima o de la manera en que se designan los puestos constituyen el del nivel organizacional.

Cabe mencionar que los estresores potenciales se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones y complejidad, en el grado en que el trabajo se especializa más, y el estrés de la vida extraorganizacional interactúa con el estrés percibido organizacionalmente, con el trabajo y con la carrera profesional.

Los estresores pueden tomar varias formas en el trabajo para identificar (Frew, 1977; citado Ivancevich, 1992) estos se mencionan ocho fuentes:

El contrato psicológico, referente a las expectativas que el individuo espera obtener de su trabajo; los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional, el impacto negativo que ejercen en la familia las exigencias del trabajo; el trauma del cambio; la obsolescencia organizacional; el estrés originado por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo; el afrontamiento de las expectativas de los jefes y la ideología de la organización.

Al respecto Ortega (2001; citado en Calderón, 2002) menciona que otros factores externos al lugar de trabajo, que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador, se derivan de las circunstancias familiares o de su vida privada, de elementos culturales, su nutrición, facilidades de transporte, vivienda, salud y seguridad de empleo, las condiciones económicas y financieras, la raza, clase social y las condiciones residenciales o comunitarias.

De una forma más específica algunos factores psicosociales que con frecuencia condicionan la presencia del estrés laboral son:

- *El desempeño laboral* aquí una persona requiere de las habilidades necesarias para desempeñar adecuadamente su trabajo, sin embargo, pueden presentarse algunos factores que impidan que pueda desempeñarse éste favorablemente por ejemplo: el alto grado de dificultad o quizás que no cuente con la actividad necesaria para desempeñar dicho puesto; creatividad o iniciativa restringidas; exigencias de decisiones compleja (hacer algo que el trabajador no quiera); la ausencia del plan laboral (falta de organización para realizar sus actividades laborales y por ultimo cambios tecnológicos (en ocasiones ni siquiera el personal conoce esos avances) los cuales afectan a los trabajadores en sus actividades laborales, modifican su entorno, aumentando el desarrollo a causa del estrés y las limitaciones tecnológicas en una organización pueden aumentar el número de estresores potenciales, mientras restringen la variedad de alternativas disponibles para el gerente o superior.

Respecto al clima organizacional las organizaciones difieren no sólo en su estructura física, sino también en las actitudes y conducta que producen en los empleados. La



interacción de personas, estructura, políticas y metas genera una atmósfera o clima. El término clima designa las características que distinguen a una organización de otras.

Por otro lado, en la estructura organizacional el impacto del estrés está basado sobre el tipo de estructura al que se enfrenta el individuo y el nivel en el que trabaja, dependiendo de las necesidades individuales y grupales.

En cuanto al territorio de la organización encontramos que es el espacio personal o el escenario de actividades de una persona. La territorialidad organizacional parece desarrollarse en torno a aquellas partes de la organización que se han vuelto familiares. Existe un mayor estrés cuando se deja la base hogareña para hacer negocios en alguna otro lugar (Ivancevich, 1992).

Otros de los factores son el cambio de puesto o de labores de trabajo, la desorganización, la falta de programación ocupacional, la irregularidad en la organización de los tiempos de descanso, todo esto son factores para el trabajador que provocan estrés. Ya que sumando todas las presiones aparte del trabajo, terminan reventando su capacidad adaptativa y produciendo un estrés grave las cuales se ven reflejadas en:

*Las tareas y actividades:* Cargas de trabajo excesivas, y el problema se vuelve mayor cuando la persona acepta dicha cantidad de trabajo sin delegar; autonomía laboral; ritmo de trabajo apresurado (y por consecuencia un desgaste físico para el trabajador y un bajo rendimiento en la empresa); exigencias excesivas de desempeño (expectativas personales elevadas); actividades laborales múltiples; rutinas de trabajo innecesarias (incluso ayudando al jefe en su trabajo para poder permanecer más tiempo en la empresa); competencia desleal y destructiva (no existe un trabajo de cooperación); trabajo monótono y rutinario y por ultimo la poca satisfacción laboral que influyen en las actitudes y conductas de los trabajadores. La sobrecarga de trabajo, está muchas veces detrás del estrés vivido cada día, y manipulado en una monotonía donde el sujeto (el trabajador) se siente cosa, objeto, pero nunca persona.

*El ambiente de trabajo:* esta es una característica primordial ya que es un lugar donde el trabajador pasa la mayor parte del día y por lo tanto el lugar debe estar en condiciones favorables para que la persona tenga un buen desempeño social, sin embargo existen ciertas

condiciones que provocan que el trabajador se pueda sentir estresado, por ejemplo: el espacio restringido, exposición de riesgo de trabajo constante, ambiente laboral conflictivo (deterioro de las relaciones personales), desprecio al trabajador haciéndolo dudar incluso de su propia capacidad y un trabajo no solidario (Ortega 2001; citado en Calderón, 2002).

Dentro de esta categoría nos es indispensable desarrollar un poco más los ejemplos anteriores para una mayor claridad del lector. Todos los estresores son parte del ambiente pero algunos aspectos del ambiente son físicos, otros son psicológicos, antropológicos y sociológicos. Y el estrés es la respuesta psicológica a estos diversos estímulos ambientales.

Algunos ejemplos de ellos son:

*Estresores físicos.* Aquí podemos identificar que en la Luz: un alumbrado inadecuado, puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de terminar, y puede dar como resultado la incómoda sensación de ojos cansados o producir jaquecas. Puede aumentar el nivel de frustración y nuestra tensión mientras luchamos por terminar con una tarea bajo condiciones menos que ideales. Al igual demasiada luz o brillantez también pueden ser fuente de dificultades, los niveles de brillantez originan incomodidad. Un mínimo de brillantez y una buena iluminación se percibe como algo alegre y estimulante.

El ruido es otro estresor ya que la prolongada exposición al ruido excesivo o intermitente interfiere con nuestra concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión, también conduce a la fatiga y a la disminución del desempeño.

Al igual podemos encontrar también a la temperatura ya que el calor excesivo es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos, el estrés producido por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y el pulso, mayores demandas de oxigenación y fatiga. Psicológicamente, puede perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumentar significativamente la irritabilidad.

Los extremos de frío influyen sobre los individuos, afectando los niveles de energía y disminuyendo la motivación. Un frío extremo afecta manos y pies y origina disminución en

el desempeño en los individuos que ejecutan tareas que requieren del uso de las extremidades

Otro de estos estresores es la vibración que es consecuencia de operar alguna herramienta, como el taladro neumático o algún vehículo que transmite la vibración del motor. Fisiológicamente, el estrés del movimiento es precipitado por las aceleraciones giratorias de la cabeza que son registradas en los canales semicirculares del oído interno. La mayoría de las consecuencias son de naturaleza física: visión obnubilada, jaquecas, temblor y tensión muscular.

Por último está el aire contaminado, este se ha convertido en un problema mayor en los últimos años, muchas de las empresas industriales producen derivados que contaminan el aire en torno de la instalación productora. Además de hacerlo durante la respiración, muchas sustancias pueden también entrar al cuerpo a través de la piel. El trabajador puede experimentar estrés día a día porque sabe que se encuentra expuesto y puede reducirse notablemente la oportunidad de vivir una vida normal y saludable.

*Estresores individuales* aquí se detectan los Roles conflictivos que son la combinación de lo que se espera y se exige el empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que pueden denominarse presiones del rol. Los roles en conflicto estarán presentes siempre que el cumplimiento con un conjunto de presiones dificulte, objete o imposibilite el cumplimiento de otro conjunto de presiones. Como consecuencia se han vinculado en los roles conflictivos con enfermedades cardíacas, alta presión sanguínea, altos índices de colesterol y obesidad. Otras dificultades como la disminución de la calidad en las decisiones tomadas y la reducción de la creatividad, tienen mucha probabilidad de ser resultado de la tensión y ansiedad asociadas al conflicto.

También está la Ambigüedad del rol que es la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual. Esta situación se ha vinculado con estados de depresión, una reducción en la autoestima, disminución en la satisfacción con la vida y niveles bajos de motivación

en el trabajo. La incertidumbre es responsable en gran escala de los sentimientos de ansiedad y también es resultado de la falta de información.

Asimismo, encontramos la responsabilidad por otros donde la responsabilidad por gente es un estresor mucho más potente que la responsabilidad por cosas, particularmente cuando se refiere a la necesidad de tomar decisiones interpersonales desagradables (Ivancevich, 1992).

- *Jornada laboral*: otro factor que influye muy visiblemente en el individuo es las jornadas de trabajo excesivas (horas extras), duración indefinida de la jornada de trabajo, la actividad física corporal exhaustiva (realiza actividades que lo agotan) y la rotación de turnos. Si los empleados tienen un horario de turno durante un tiempo prolongado, habrá cierta adaptación fisiológica. Desgraciadamente, muchas organizaciones tienen vigente un patrón de rotación de turnos, que hace que la adaptación sea extremadamente difícil. Con un horario de turno cambiante al individuo común le cuesta varios días reajustar sus hábitos de alimentación y sueño, lo que lo lleva a convertir a la rotación de turnos en un estresor potente (Ivancevich, 1992).

- *Empresa y entorno social*: El que la empresa cuente con los lineamientos jurídicos en orden es una seguridad para el trabajador, sin embargo en ocasiones la empresa no cuenta con reglas claras y bien establecidas, existe una ausencia del corporativismo, no hay sindicatos ni nadie que proteja al trabajador, hay un salario insuficiente y existen una carencia de seguridad del empleo.

Otro factor que consideramos fundamental es la responsabilidad de la tarea, ya que por la naturaleza de sus labores, muchas personas en las profesiones asistenciales y en posiciones ejecutivas y administrativas casi diariamente requieren tomar decisiones que afectan de manera vital la salud y el bienestar de otras personas. En algunos casos también deben tomar decisiones financieras cruciales, que tienen consecuencias trascendentales para su organización y para las personas que trabajan en ella (Ivancevich, 1992) Las personas que deben hacer frente a decisiones repetitivas y rápidas por razón de su profesión se encuentran especialmente sujetas al estrés, y con mayor motivo si sus decisiones tienen

consecuencias más importantes, incluso en ciertos casos, cuando se trata de vida o muerte (controladores aéreos, enfermeras, médicos, etc.) otros grupos de profesionales, cuyas decisiones están sometidas al control público como legisladores, abogados, diplomáticos, etc. notan mucho estrés. (Hendler; citado en Soly, 1994).

Aunque cabe aclarar que hay personas que son expertas en ocultar el estrés. En lo que respecta a profesionales con grandes responsabilidades relacionadas con la toma de decisiones y el control de vida de otros; esta situación puede ser peligrosa, pues al no mostrar su situación de estrés continuarían en sus cargos llegando a causar un desastre fatal o hasta que su salud mental o física se debilite. Sin embargo, nos percatamos que la mala salud no es la única consecuencia de disfunción del estrés dentro de las organizaciones, también están el alto índice de rotación de personal y ausentismo, un mayor desperdicio de materia prima, accidentes, relaciones obrero-patronales pobres y otros factores de consecuencias más, pero la enfermedad si es un resultado real muy dramático cuando el estrés es la causa.

Podemos notar que las circunstancias en las que aparece el estrés varían de un individuo a otro y dependen de la clase de trabajo que realicen y de la manera en que interpreten su función profesional. Pero no veamos el panorama tan desalentador ya que en la actualidad ha habido autores que nos propone estrategias para combatir el estrés muestra de ello es Ortega (2001) quien nos menciona que el tratamiento de las enfermedades por el estrés laboral debe minimizarse al controlar los factores causales del mismo. El criterio general pretende curar el estrés en forma aislada mediante tratamiento curativo y las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado e irracional, puesto que el tratamiento para este trastorno debe ser a través de la prevención, ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales. La prevención y atención del estrés laboral constituyen un reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser por un lado a nivel personal y por otro a nivel organizacional, ya que esto representa las dos categorías principales que influyen en el bienestar del trabajador en su ambiente laboral.

Al respecto Fontana (1995) y Ortega (2001) (citado en Calderón, 2002) consideran que es importante tomar en cuenta que se necesitan en primer instancia, mejorar los hábitos o el

estilo de vida del trabajador, para que posteriormente exista una planeación de la forma en que se abordan las actividades laborales. En cuanto a la atención individual nos mencionan que existen algunos factores para solucionar su problema:

Como primer aspecto tenemos la alimentación. Se dice que esto es un elemento muy importante para preservar la salud y ayudar a reducir el estrés, Además de que existen alimentos que a corto plazo pueden ser estimulantes y placenteros como: el té, la coca cola, el azúcar, la sal, el café, el chocolate, pero que con el consumo excesivo de éstos pueden alterar al organismo y disminuir la tolerancia además de tener un efecto negativo en el sistema cardiovascular. Los alimentos que se recomiendan para tener una dieta balanceada y un mayor soporte son: los granos integrales, las leguminosas, las frutas frescas y vegetales.

Otro factor es el ejercicio ya que cuando un individuo está estresado genera una gran cantidad de energía que por lo regular no se sabe cómo descargarse, para liberar esta energía es muy recomendable hacer cualquier tipo de ejercicio, ya que esto podrá liberar esta carga y mantener la situación bajo control. Es recomendable hacer ejercicio 30 min., por lo menos 3 veces a la semana.

También encontramos los hábitos de descanso, es decir, cuando una persona está descansada es más fácil hacerle frente a las situaciones estresantes, ya que la fatiga es un componente del estrés crónico en algunos casos, debido a que las personas en ocasiones no duermen lo recomendable (de 7 e 8 horas en promedio durante el día) y además dormir demasiado tiempo altera el ritmo corporal durante el día.

Asimismo, encontramos la habituación de una vida sedentaria. Este se refiere a realizar otras cosas como pertenecer algún grupo, inscribirse en alguna clase, salir con amigos, son actividades que uno no realiza normalmente siendo que esto puede ser de gran ayuda para encargarse posteriormente a resolver alguna situación con un mejor estado de ánimo.

Continuando con los factores está el equilibrio entre el trabajo y el tiempo libre. Actualmente se dice que el tiempo libre y el estrés es proporcional, es decir, a mayor tiempo libre menor reducción de estrés. Sin embargo, en el mundo en que nos encontramos es difícil tener tiempo libre, pero cuando el trabajo está por encima del 60% y la distracción personal es menor al 10% indica que muy probablemente exista un problema de estrés.

Toda persona requiere de tiempo libre para satisfacer sus necesidades y esto es uno de los reductores de estrés más placenteros.

Por último, está la disminución o eliminación de las adicciones, ya que muchas personas fuman como mecanismo de evitación a situaciones de estrés, el consumo prolongado descompensa mucho las propiedades curativas, contribuyendo en gran medida al desarrollo de cáncer, hipertensión, enfermedades respiratorias y problemas cardíacos. El alcohol y la droga también son consumidas comúnmente que en lugar de ayudar a eliminar el estrés debilita la salud física y mental.

Como se ha estado mencionando a lo largo del capítulo el estrés, es un problema que existe en todo el mundo y en donde se da regularmente es en los lugares de trabajo, sin embargo, este fenómeno no debe ser tratado únicamente como problema individual sino también considerar que las empresas deben de tomar las medidas necesarias para que pueda existir una pronta solución, principalmente si nos ponemos a pensar en los prejuicios que causa en la salud.

Dado que a nivel individual, las personas tendrían mayor rendimiento en su trabajo si no existieran demasiadas presiones. Por ello es importante que se especifiquen los objetivos que la persona desea alcanzar, que éstos se escriban al igual que las actividades y el tiempo en que se deben lograr, de esta manera la persona aprenderá a través de su éxitos y fracasos a identificar cuáles fueron sus comportamientos adecuados (Calderón, 2002) logrando tener una mejor organización para un buen desempeño en su trabajo, lo que reduciría el nivel de estrés.

Sin embargo, se puede observar que en muchos lugares de trabajo al estrés no lo ven como problema, debido a que las organizaciones prefieren ahorrar económicamente dejando que el trabajador resuelva su problema como mejor le convenga o pueda y no pensando en que un buen programa contra el estrés él podría subir el rendimiento y la calidad de los trabajadores, se reduciría el ausentismo y por lo tanto la empresa también crecería en todos aspectos. Es por eso que nosotras tratamos de mostrar empíricamente el impacto que tiene el estrés en los trabajadores para que en la identificación de los estresores y modificación de éstos, por parte de las organizaciones, éstas puedan beneficiarse al igual que beneficiar a sus trabajadores.

## METODOLOGÍA

**SUJETOS:** Participaron 150 trabajadores de la FES-I hombres y mujeres que colaboraron, los participantes fueron seleccionados por medio de un muestreo no probabilístico de manera voluntaria. Se dividieron en dos grupos: 75 trabajadores académicos (15 profesores de cada carrera - biología, optometría, psicología, medicina-enfermería y odontología) y 75 trabajadores no académicos (15 personas de cada sección - mantenimiento: jardinería e intendencia, vigilancia, administrativos, bibliotecarios, laboratoristas). Cabe mencionar se aplicó de acuerdo a su disponibilidad y tiempo de cada uno de los trabajadores. Es preciso aclarar que se tomaron en conjunto los datos de las carreras de medicina y enfermería debido a que los profesores de estas carreras imparten en ambas áreas y en el caso de el departamento de mantenimiento se incluyeron a los trabajadores de jardinería e intendencia debido a que ambas se dedican a el mantenimiento de las instalaciones de la FESI.

**MATERIALES:** Se utilizaron hojas de respuesta de EAE

**INSTRUMENTOS:** Se aplicó la Batería de Apreciación de Estrés (EAE) de Fernández y Mielgo (1992) (Escala S Estrés Socio-Laboral). Se utilizó el programa SPSS 10 para el análisis correlacional.

**LUGAR:** En la FES-I ubicada en Av. De los Barrios No. 1 Col. Los Reyes Iztacala Municipio de Tlalnepantla Edo. de México, en el área de labor de cada trabajador.

**PROCEDIMIENTO.** Se trabajó con un diseño de investigación de tipo exploratorio debido a que no existen datos de investigación del escenario por ser un campo nuevo. Las variables que se utilizaron fueron: V.I. Ocupación laboral y V.D. El nivel de estrés.

Se aplicó la escala S a los trabajadores asistiendo a su lugar de trabajo y dándoles las siguientes instrucciones:



“A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etcétera.

Usted debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un círculo el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.”

Cabe aclarar que debido a la falta de tiempo de ellos en el momento se les explicaban las instrucciones y se les dejó el instrumento para que posteriormente lo contestaran.

Una vez recopilados los 150 cuestionarios se calificaron de acuerdo a la evaluación de la escala posteriormente apoyándonos del programa SPSS para finalizar se aplicó la prueba T de student (compara dos grupos independientes).

## RESULTADOS

La escala de apreciación de estrés esta compuesta por cuatro sub-escalas, la EAE-G (escala general de estrés), la EAE-A (escala de acontecimientos estresantes en ancianos), la EAE-C (escala de estrés en la conducción) y la EAE-S (escala de estrés socio-laboral), siendo ésta última la que utilizamos, ya que abarcaba los datos que eran importantes para la investigación.

Dicha escala consta de 50 reactivos distribuidos en tres ámbitos de contextos: trabajo en sí mismo, contexto laboral y relación del sujeto con el trabajo.

Los puntajes de la escala S, se categorizaron en 3 niveles: baja (5-30), moderada (35-70) y alta (75-99).

En la figura 1 se muestran los niveles de estrés de los puntajes de los participantes.

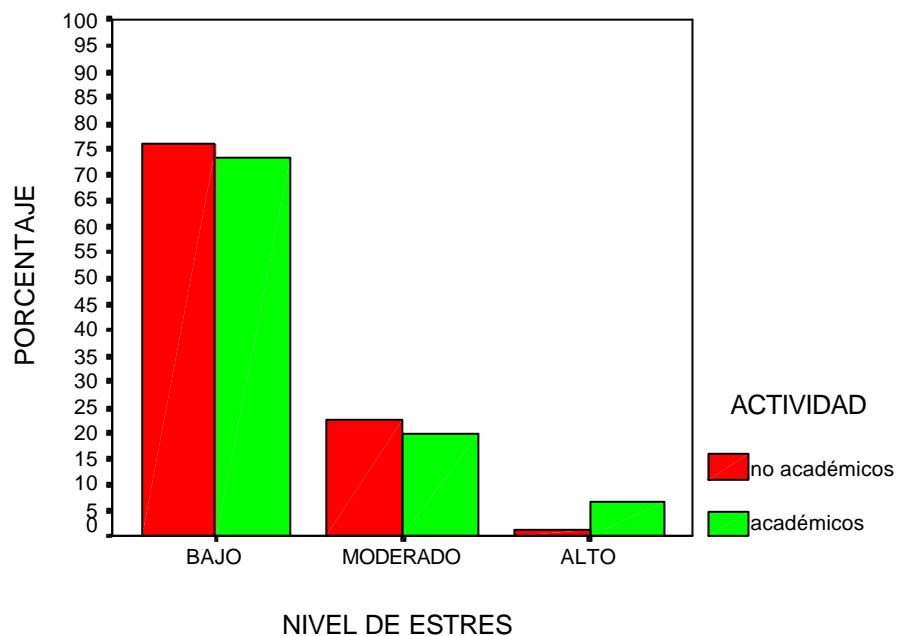


FIGURA 1. NIVEL DE ESTRES DE LOSTRABAJADORES DE LA FESI

Se realizó un análisis estadístico (prueba T de Student) entre los participantes del grupo Académico ( $X=33.12$   $S= 22.11$ ) y no Académico ( $X= 28.81$   $S= 21.36$ ). Se encontró que no existen diferencias significativas entre los puntajes de los grupos ( $t=-1.2$ ,  $gl= 148$  y  $P> 0.05$ ).

En la tabla 4 se muestra el nivel de estrés del grupo académicos por carrera y del grupo no académico por departamentos. Como se observa la mayoría de los participantes se ubican en el nivel bajo de estrés.

## DISCUSION

Los datos del presente estudio muestran que los participantes de ambos grupos presentaron un mismo nivel de estrés (bajo), dichos resultados no coinciden con lo mencionado por (Hedler, citado en Soly; 1994) que plantea que existen diferencias en el nivel de estrés y el tipo ocupación laboral, debido a que el trabajo de ciertos profesionistas (Médicos, Profesores, Abogados, Psicólogos, etc.), lleva a una mayor responsabilidad ya que por la naturaleza de sus labores muchas personas ubicadas en roles de jerarquía de altos rangos que requieren tomar decisiones que afectan de manera vital la salud y bienestar de otras personas y además de decisiones financieras cruciales, etc., se encuentran sujetas a mucho estrés.

Estos resultados pueden deberse a que la mayoría de la teoría se ha basado en investigaciones de organizaciones extranjeras y privadas, dentro de éstas últimas se mantiene a los individuos en constante presión, provocando una mentalidad de superación que les permita destacar y ser cada día mejor lo que conlleva a generar niveles altos de estrés en los trabajadores. En nuestro país lo vemos en empresas privadas como Bimbo, Hewlett Packard, Hotel Camino Real, entre otras.

Como se observa la investigación teórica ha sido en organizaciones de tipo privada y en la que nosotras nos adentramos fue una organización pública y sobre todo mexicana por ello es de suma importancia los aportes que nos brinda Rodríguez (1999) con su teoría del “paternalismo”, pues mediante él podemos comprender los resultados obtenidos de nuestra investigación dentro de la FES-I, que pertenece a la UNAM, en la cual encontramos ciertas características representativas de la cultura del mexicano como: individuos abnegados y desvalorizados, lo que provoca que la mayoría se deslinda de la responsabilidad dejándosela a otras personas que ellos consideran serán “más capaces” de enfrentarlas. Otra de las características del mexicano, que se observa dentro de la Institución es la de individuos dependientes, que poco les preocupa el seguir superándose, ya que como vimos la Institución funge como esa figura de “Padre” protector, que le brinda la tranquilidad, confianza, seguridad y satisfacción sin exigirles un compromiso que implique mayor

esfuerzo, aunque existen periodos en los cuales la presión de trabajo aumenta (información obtenida directamente de los trabajadores), sin embargo, esto no garantiza encontrar diferencias en el nivel de estrés ya que el instrumento se aplicó en dicho periodo (culminación del semestre) y los datos no muestran evidenciar un estrés elevado.

De manera general pudimos observar que en la UNAM no existe una supervisión constante en las labores de los trabajadores lo que les permite desempeñarse con más libertad y menos presión, por lo cual se generó un clima social benigno y sano pues el personal se desarrolla en un ambiente laboral relajado, pero no rompe el principio de autoridad que ejercen los jefes porque hay un respeto recíproco (Fingermann, 1992). Pues como sabemos la universidad es un aparato ideológico que interviene en la formulación y la puesta en circulación de concepciones globales o fragmentarias del mundo, y aunque está considerada como cualquier otra corporación burocratizada básicamente su función es social (UNAM, 1986).

Aunque la mayoría de las personas de nuestro estudio entraron en las características del trabajador mexicano que nos propuso (Rodríguez,1999) es importante considerar que quizás este nivel de estrés no se presentó en un alto grado para quienes tenían una mayor responsabilidad ya que como dice Fontana (1995) hay personas que son expertas en ocultar el estrés, sin embargo, esta situación es sumamente alarmante porque puede provocar un desastre fatal o hasta provocar que su salud mental y física se debilite. El foco de atención en primera instancia lo podríamos ubicar en los departamentos en donde encontramos la presencia del tercer nivel de estrés (alto) estos son: odontología, biología, optometría y mantenimiento ya que en los demás departamentos sólo se mostró hasta el nivel de estrés bajo y moderado. Será conveniente realizar estudios en estos grupos para identificar factores que estén generando la presencia de este nivel.

Para finalizar, consideramos que existen varias cuestiones a tratar para futuras investigaciones, ya que aunque el trabajo se trató de llevar a cabo con el mayor control posible logramos advertir factores que pudieron intervenir en los resultados, algunos de éstos fueron, que sólo se obtuvieron los datos de personas que participaron voluntariamente, lo que nos limita a esa otra parte de la población que decidió excluirse

quizás por una sobrecarga de trabajo, sin embargo, si se hubiera aplicado este instrumento en forma azarosa posiblemente se hubieran obtenido resultados diferentes, otro factor fue la inexistencia de una limitación en el tiempo para la contestación del instrumento; debido a que los trabajadores carecían en dicho momento del tiempo por lo cual nos sugerían dejárselos para contestarlo en su tiempo libre, otro punto presente es la falta de confianza por parte de los trabajadores en la confidencialidad de sus datos, porque los trabajadores consideraban que podrían haber represalias al contestar sinceramente (aunque constantemente se les recalca que se guardarían en anonimato sus datos) por lo anterior se decidió omitir datos de referencia como: nombre, edad, sexo, pues con los datos obtenidos se logró cumplir con nuestro objetivo. Sin embargo, consideramos que para enriquecer más una futura investigación será necesario lograr la proporción de estos datos omitidos.

También queremos hacer mención de que hubo ciertos departamentos que colaboraron mas fácilmente que otros como es el caso de la carrera de biología, optometría, psicología, al igual que los laboratoristas, vigilancia y administrativos, cabe mencionar que las personas de los departamentos de medicina, enfermería y con los trabajadores de la biblioteca dificultaron para la aplicación del instrumento.

Será interesante la realización de una réplica de dicha investigación aunado con una entrevista personal hacia los trabajadores para que los datos sean más sustanciosos, debido a que en algunos trabajadores pudimos apreciar que lo contestaban de una manera muy carrereada o fastidiados, lo que hacia posible un mayor error en el instrumento que se aplicó.

**ANEXOS**

## ESCALA S

### INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un círculo el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

			INTENSIDAD				TIEMPO	
Ejemplo: "castigo inmerecido"	<u>SI</u>	NO	0	1	2	<u>3</u>	A	<u>P</u>
1.- Etapa de búsqueda del primer empleo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
2.-Situación de empleo eventual o subempleo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
3.-Estar en paro.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
4.-Etapa de preparación profesional.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
5.-Hacer el servicio militar.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
6.-Presentarse a una entrevista de selección.	SI	NO	0	1	2	3	A	P



7.-Presentarse a exámenes y/u oposiciones.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
8.-Competitividad laboral.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
9.-Subida constante del coste de la vida.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
10.-Situación económica propia o de la familia.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
11.-Deudas, préstamos, hipotecas.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
12.-Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
13.-Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
14.-Sobrecarga de tareas y funciones laborales.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
15.-Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).	SI	NO	0	1	2	3	A	P
16.-Horario de trabajo o cambio del mismo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
17.-Ritmo de trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
18.-Ambiente físico de tu trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
19.-Desorganización del trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
20.- Que supervisen constantemente tu trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
21.-Interrupción constante del ritmo de trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
22.-Excesiva responsabilidad laboral.	SI	NO	0	1	2	3	A	P

23.-Toma constante de decisiones importantes.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
24.-Falta de alicientes en el trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
25.-Trabajar ante un público exigente.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
26.-Limitación de tiempo para realizar el trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
27.-Pocas posibilidades de de ascenso laboral.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
28.-Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
29.-Existencia de enchufes (“palancas” )en tu trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
30.-No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
31.-Baja remuneración o disminución de ingresos.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
32.-Inseguridad en el puesto de trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
33.-Trabajar en algo para lo que no estás preparado.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
34.-Depender del coche u otro medio para ir a trabajar.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
35.-Vivir lejos de la familia.	SI	NO	0	1	2	3	A	P

36.-Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
37.-Cambio de puesto de trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
38.-Periodo de baja laboral.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
39.-Viajar con frecuencia por razones laborales.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
40.-Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
41.-Pérdida de autoridad.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
42.-Falta de reconocimiento de tu trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
43.-No haber conseguido los objetivos propuestos.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
44.-Fracaso profesional.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
45.-Éxito profesional alcanzado.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
46.-Tu futuro profesional.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
47.-Tener que hacer declaración a Hacienda.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
48.-Etapa de preparación de las vacaciones.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
49.-Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.	SI	NO	0	1	2	3	A	P
50.-Cercanía de la jubilación.	SI	NO	0	1	2	3	A	P

## BIBLIOGRAFIA

Agulló, T.E. y Ovejero, B. A. (2001). Trabajo, individuo y sociedad. Perspectivas psicosociológicas sobre el futuro del trabajo. Ed. Pirámide. Madrid.

Argyris, C. (1979). El Individuo dentro de las organizaciones. Ed. Herder. Barcelona.

Arias G (1986). Administración de Recursos Humanos. Ed. Trillas. México.

Aubert y Gaulejac (1993). El coste de la excelencia. ¿Del caos a la lógica o de la lógica al caos? Ed. Páidos. Barcelona.

Basaglia F. et all (1978). La salud de los trabajadores. Ed. Nueva imagen, México.

Blair K. (1980). Individuo empresa y sociedad. Ed. Deusto S. A. España.

Besterfield, D. (1994). Control de calidad. México: Prentice Hall Hispanoamericana.

Blum, M. y Naylor J. (1985). Psicología Industrial. Ed. Trillas. México.

Buendía J.V. (1993). Estrés y Sicopatología. Ed. Pirámide. Madrid.

Calderón C. (2002). Estrés laboral. Universidad Nacional Autónoma de México. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Tesina.

Contreras, (1980). Trabajo Social de grupos. Ed. Pax-MÉXICO. Mexico

Dessler, (2001). Administración del personal. Ed. Pearson Educación. México.

Engels, F. (1993). El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre. (Traducción). Ed. Fontamara, México.

Fernández P. (2001). El estrés humano. Un problema individual con solución. Salamanca. Universidad Pontificia.

Friedmann G.(1963). Tratado de sociología del Trabajo II. México. Fondo de cultura Económica.

Fingermann G. (1992). Relaciones Humanas. Ed. El Ateneo. México.

Fontana D. (1995). Control de estrés. Ed. El manual moderno S.A. de C.V. México.

Fulton P.J (1993). Relaciones Humanas . Mc Graw HILL, MEXICO.

GACETA (2001). Órgano informativo de la Facultad de Estudios Superiores Iztacala Séptima Época Ed. Especial de Bienvenida, octubre 22 No. 0.

García M. (1988). El trabajo en equipo. Ed. Addison-Wesley Iberoamericana. México.

Gilmer B. (1971). Psicología Industrial. Ed. Martínez Roca Barcelona.

Ibarra C.(2000). La universidad en Mexico hoy. Ed. Paidós. México.

Ivancevich J. y Mattesoon M (1992). Estrés y trabajo. Ed. Trillas. México.

Jahoda M. (1987). Empleo y desempleo. Ed. Morata S. A. Madrid.

Katz D. (1979). Psicología Social de las Organizaciones. Ed. Trillas. México.

Kendall P. (1988). Psicología clínica. Perspectivas científicas y Profesionales. Ed. Limusa. México.

Krech, D, Crutchfield, R, & Ballachey, E, (1978). Psicología social. Ed. Biblioteca Nueva. Madrid.

Lindgren (1990). Introducción a la Psicología Social. Ed. Trillas. México.

Mann, L (1979). Elementos de Psicología Social. Ed. Limusa. México.

Marin, G. (1975). Manual de Investigación en Psicología Social. Ed. Trillas. México.

Méda, D. (1995). El trabajo. Un valor en peligro de extinción. El trabajo esencia del hombre, ed. Gedisa, Barcelona.

Microsoft, (2001) Enciclopedia Encarta 1993-2000 Microsoft Corporation. Reservados todos los derechos.

Neff W. (1972). El trabajo, el hombre y la sociedad. Ed. Paídos, Buenos Aires.

Phillip L. Rice (1992). Stress & Health. Ed. Brooks/Cole Publishing Company, California.

Ponce A. (1981). Educación y lucha de clases. Ed. Akal bolsillo. España.

Reynoso, E.L. & Seligson, N. I. (2002) Psicología y Salud. UNAM, Facultad de Psicología, CONACYT.

Rodríguez A. (1999). Introducción a la Psicología del trabajo y de las organizaciones. Ed. Pirámide. Madrid.

Rogers E. (1982). La comunicación en las organizaciones. Mc. Graw Hill. México.

Scheim (1988). Psicología de la organización. Editorial Dossat S.A. España.

Silverman, D.,(1970). Psicología. Ed. Nueva Visión Argentina

Soberón G. (1983). La universidad ahora. Anotaciones, experiencias y reflexiones. Ed. El Colegio Nacional México, México.

Soly (1994). Stress. Ed. Mensajero S.A. Paris

UNAM (1986). Nuestra Universidad: Hoy y Mañana, Concurso del ensayos. México. Ed. UNAM.

UNAM (1998). Universidad Nacional Autónoma de México. Memoria. Ed. UNAM México.

UNAM (2001). Centros e Institutos de Investigación Científica.  
[www.unam.mx/investigación/cientifica/inv.htm](http://www.unam.mx/investigación/cientifica/inv.htm)