



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

PROYECTO DE INTERVENCIÓN Y CANALIZACIÓN
PARA EL APOYO PSICOLÓGICO EN LA
COMISIÓN FEDERAL DEL ELECTRICIDAD

T E S I S

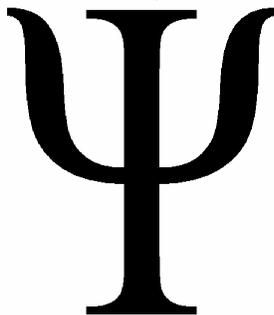
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A :

ELIZABETH LOZANO MARTÍNEZ

DIRECTORA DE TESIS: LIC. BLANCA REGUERO REZA
REVISOR: LIC. ARTURO RAYA MORALES

SINODALES:
DRA. ROCÍO AVENDAÑO SANDOVAL
LIC. NOEMÍ BARRAGÁN TORRES
DRA. CLAUDETTE DUDET LIONS



CIUDAD UNIVERSITARIA

NOVIEMBRE DE 2006



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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

*Testigo de lo invisible
presencia del cielo amiga.
gracias por tu fiel custodia,
gracias por tu compañía.*

Rafita, de un largo viaje que pensabas que no tenía meta, por fin llegué, creo que no es demasiado tarde porque todavía lo podemos disfrutar juntas, gracias, tu sabes que este trabajo es por ti y para ti. Te quiero.

Jaime, tu presencia fue un constante aliciente para seguir adelante, aun sin palabras siempre has demostrado con hechos (que es más importante) que estás comprometido y que en verdad disfrutas nuestra familia, gracias por la paciencia, por la tolerancia y sobre todo por la compañía. Te amo.

Alejandra y Verónica, su nacimiento llenó de ternura y calidez mi existencia, me brindaron lo que siempre anhelé, una familia, su presencia ha sido una constante motivación para seguir adelante y su amor la verdadera luz que ilumina mi vida. Las amo.

Esthercita, sé que donde te encuentras, estás disfrutando este logro, gracias por tu cariño.

Mi señora Emilia, gracias por su ternura, su compañía y su calidez. La quiero y extraño.

Blanca, usted sabe que ha sido un ejemplo en mi vida, le agradezco de corazón su compromiso y ese mensaje constante de amistad, cariño y apoyo que siempre me ha brindado, me siento realmente honrada de ser su amiga, La quiero.

Para Arturo y Rodolfo, sé que a ellos les gustaría estar aquí y compartir este logro conmigo. Los extraño.

Para todos mis amigos, afortunadamente tengo muchos y sé que cada uno de ellos sabrá que los estoy incluyendo, gracias por una vida de amistad, cariño, respeto y un constante "estar ahí". Los quiero.

Un especial agradecimiento al Lic. Marco Antonio Hernández Bastida, compañero y amigo de CFE, por su colaboración.

Agradezco al Lic. Arturo Raya Morales y a las Sinodales, Lic. Noemí Barragán Torres, Dra. Rocío Avendaño Sandoval y Dra. Claudette Dudet Lions por su apoyo y colaboración para el termino de este proyecto.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO 1. SALUD Y TRABAJO, UN PANORAMA GENERAL	4
1.1 Estrés.....	4
1.1.1 Modelo Transaccional de Richard Lazarus.....	6
1.1.2 El estímulo, el evento o la situación estresante.....	8
1.2 Estrés Laboral.....	11
1.2.1 El trabajo.....	11
1.2.2 Fuentes del estrés laboral.....	16
1.2.3 Evaluación Cognitiva.....	18
1.3 Afectaciones psicológicas dentro de la casa y el trabajo.....	22
1.3.1 El trabajo en relación con otros ámbitos de la vida:	
La familia y el tiempo libre.....	24
1.3.2 Trabajo y tiempo libre.....	27
1.3.3 Trabajo y familia.....	28
1.4 Afrontamiento.....	33
CAPITULO 2. COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD.....	37
2.1 Estructura Orgánica: Dirección de Administración.....	37
2.2 Marco legal como fomento a la salud.....	41
2.2.1 ISO 9000: Certificación/calidad.....	41
2.3 Convenio de Fomento a la Salud.....	46
CAPITULO 3. INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA.....	49
3.1 Aspectos generales en la promoción de la salud.....	49
3.1.1 Intervención preventiva.....	51
3.1.2 Selección de estrategias.....	53
3.2 Aspectos Metodológicos.....	56

3.2.1 Intervenciones previas y resultados.....	56
3.2.2 Metodología.....	59
3.2.2.1 Elección de la muestra.....	60
3.2.2.2 Diseño de la técnica para la recolección de datos.....	61
3. 3 Propuesta del programa de intervención.....	68
CAPITULO 4. OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES.....	74
5. BIBLIOGRAFÍA.....	79
6. ANEXOS.....	82

INTRODUCCIÓN

El trabajo es un fenómeno complejo y multifacético que se ha podido abordar desde diversas ciencias y ámbitos disciplinares. En el marco de la psicología han sido muchas las aproximaciones y relevantes las contribuciones que otorga una explicación cada vez más rigurosa de este fenómeno; así como para la intervención profesionalizada de las múltiples facetas y necesidades del mismo.

La aproximación desde la psicología permite considerar el trabajo como un suceso cuyo estudio no se agota en el análisis de la actividad de una persona en un determinado ambiente. Se trata, también de una realidad fruto de la interacción y de la vida humana de la sociedad. Su significado se amplía y se hace más completo en el marco de la cultura y de la sociedad en la que se produce, aunque su formación en esos ámbitos influye y condiciona la vida humana y las conductas de las personas que constituyen dicha sociedad.

De esta manera, los aspectos relevantes no se limitan al análisis de la interacción y al estudio de las actividades grupales y colectivas sino que alcanza también a un buen número de fenómenos complejos que van a definirse de una o de otra forma, en relación a la realidad laboral. Así el desempleo, la jubilación o la relación en el ámbito laboral y los otros ámbitos de la vida humana (tiempo libre y la familia) son relevantes para clarificar y profundizar cómo el trabajo se convierte en un trasmisor de valores, conductas, creencias que permiten que los miembros de una cultura socialicen y, que en las personas; de manera individual hacen posible procesos psíquicos o psicológicos de relevancia para la constitución de la personalidad del trabajador así como para su desarrollo y estabilidad emocional.

El trabajo constituye en la actualidad uno de los aspectos más importantes de la vida personal, grupal y societal del ser humano, ya que el trabajo representa aproximadamente una tercera parte de la actividad pero además el tiempo que la persona pasa planificando, formándose y preparándose empieza a una temprana edad y ocupa también una buena parte de su vida. Su

importancia pone de manifiesto que el hecho de ser el trabajador una realidad social, es también una realidad subjetivada y cumple con toda una serie de funciones *psicosociales*.

El estudio del significado del trabajo dentro del binomio salud-trabajo; es un tema que en las últimas décadas ha generado mayor interés por analizar los acontecimientos emocionales desencadenantes en el trabajador y su influencia en su desempeño laboral.

Esta problemática es la que se abordará como eje de interés del presente proyecto. La relación del binomio salud-trabajo dentro del marco de generación de posibilidades de un mejor desempeño laboral; pero sobre todo de un bienestar emocional, psicológico y fisiológico de quienes laboran dentro de las instituciones, concretamente dentro de la Comisión Federal de Electricidad (CFE).

En la CFE se ha generado cierto interés por capacitar continua y gratuitamente a sus empleados, es por ello que ofrece diversas opciones de desarrollo profesional sin necesidad de modificar las actividades cotidianas. Todo se ofrece de manera libre y sin costo extra en horarios de trabajo con personal capacitado. En este sentido, la empresa continuamente realiza conferencias y talleres, relacionados con aspectos motivacionales para mejorar las relaciones personales y de trabajo; o para crecer de manera individual. Sin embargo, dichas actividades, a pesar de su continuidad, sólo duran unas cuantas horas, generando grandes expectativas por querer lograr esa armonía de la que se habla y que conforme van pasando los días, la esperanza de lograrlo va disminuyendo por no encontrar la manera de cómo hacerlo o de cómo darle continuidad a los contenidos, intereses y expectativas generadas durante dichas actividades.

En este caso, es que el presente proyecto intenta generar una propuesta de *intervención*, que principalmente se mueve dentro del ámbito de la prevención y la atención temprana a ciertas circunstancias que pueden generar algunos malestares dentro del ámbito laboral. Tal propuesta, que es denominada como un Programa de Apoyo Psicológico para el personal de la CFE, es el esfuerzo por sistematizar aquello que se vive como experiencia personal, dentro de las cotidianas relaciones de trabajo, y que genera cierto campo de comprensión de la problemática de un lugar

que debe situarse dentro de campos normalizados con el fin de lograr cierta repercusión o incidencia dentro del ámbito institucional.

El presente proyecto, que no es más que la justificación académica de dicho Programa de Apoyo Psicológico, puede describirse bajo la siguiente estructura o índice:

En el primer capítulo titulado *Salud y Trabajo, un panorama general*, se abordará el binomio salud-trabajo a partir de la comprensión del fenómeno del estrés, visto éste último como un cuadro de relaciones que integran tanto las disposiciones de los individuos como la del medio ambiente en una relación compleja que se transforma en situaciones, muchas de las veces, problemáticas dentro del ambiente laboral. En este sentido se esquematizará el concepto de estrés laboral como eje a tomar en cuenta dentro del modo en el que se puede abordar la problemática de las relaciones interpersonales en el trabajo, de igual modo que se elabora un primer acercamiento a una visión de *afrentamiento* a tales situaciones.

Para el segundo capítulo, que lleva por nombre *Comisión Federal de Electricidad*, solamente tiene como objetivo fundamental dar cuenta de los componentes institucionales para la promoción de la salud dentro de este espacio. De este modo, se describen la estructura orgánica de la institución y el marco legal que sirve de pretexto para hacer la propuesta de un programa de intervención preventivo.

El tercer capítulo, titulado *Intervención Psicológica*, está contiene un apartado en el que se describe la importancia de la intervención psicológica dentro del ámbito laboral y una descripción metodológica del modo en que se realizó la evaluación y el diseño de la propuesta, como conclusión de éste apartado tenemos la propuesta del Programa de Apoyo Psicológico.

Para finalizar, se ha integrado un apartado de consideraciones últimas en el que se destaca nuevamente la importancia de un programa de intervención preventivo pero al mismo tiempo se hace una prospectiva de lo que implicaría en términos de ambiente laboral y bienestar personal una propuesta de este tipo.

CAPITULO I

SALUD Y TRABAJO, UN PANORAMA GENERAL

1.1 ESTRÉS

Para hablar acerca de los conceptos derivados del estrés, tendríamos que viajar al pasado, situarnos varios siglos atrás donde el término fue utilizado por primera vez y también tendríamos que citar a varios investigadores que establecieron los primeros estudios sobre el ambiente y sus efectos en el organismo (Cannon, 1922; Seyle, 1950; Margolis, Kroes y Quin, 1974 en Ivanicevich y Mattesson, 1992). Ellos propiciaron la aparición de lo que hoy se conoce como estrés o como comúnmente se ha dado en llamar *la enfermedad del siglo*; pero aún y con estas referencias sería impreciso establecer con exactitud sus orígenes.

Los estudios más amplios y concisos que se ubican desde entonces, remiten a uno de los términos más importantes para el desarrollo de investigaciones posteriores, este es el de la homeóstasis, que no es más que la tendencia del organismo vivo a establecer su equilibrio fisiológico y psicológico mediante diversos mecanismos internos. Fue así que, con este término se iniciaba los primeros debates de cómo situaciones externas podían modificar las condiciones de salud de los individuos al demandarles respuestas físicas o psicológicas que restablecieran su estado homeostático. A ésta necesidad del organismo por mantener su equilibrio se le unió otro concepto, el del estrés que fue utilizado principalmente por Seyle (Cannon, 1922; Seyle, 1950; Margolis, Kroes y Quin, 1974 en Ivanicevich y Mattesson, 1992).

Seyle fue considerado un pionero en utilizar el término estrés de manera técnica, ya que no sólo lo definió como fuerzas externas o situaciones que actuaban sobre el organismo deteriorándolo o modificándolo, y que éstas a su vez, producían un sin fin de respuestas que podrían ser favorables o no, para cada individuo; sino que introdujo una nueva definición y denominó al estrés como un conjunto coordinado de reacciones fisiológicas ante cualquier forma de estímulo nocivo, es decir, que el estrés no sólo era una demanda ambiental, sino un grupo universal de reacciones orgánicas

y de procesos originados como respuesta a tal demanda, reacción que llamó Síndrome de Adaptación General.

Con estos nuevos conocimientos que se tenían sobre el estrés fue que el término comenzó a relacionarse con varias disciplinas, principalmente con la biología, la sociología y la psicología; fue entonces que los teóricos y conocedores del tema iniciaron crear explicaciones y definiciones alrededor de este nuevo padecimiento.

En general, dentro del amplio campo de investigación se pueden localizar y resumir el concepto del estrés en cuatro categorías las cuales pueden ser descritas de la siguiente manera:

1. En primer lugar, el concepto de estrés se ha utilizado para designar la situación que desencadena en un individuo y hace hincapié en los estímulos del entorno y en las características del ambiente como en los principales causantes de la respuesta de tensión emitida por el individuo (Appley y Trunbull, 1967 en Ramos, 2001).
2. El segundo bloque de definiciones focaliza la atención en la persona, considerando que el término estrés se refiere a las respuestas fisiológicas o psicológicas que tiene el individuo ante determinados estímulos estresantes del ambiente (Seyle, 1976 en Ramos, 2001).
3. En tercer lugar, aparece un nuevo elemento, la percepción del individuo, concebida como la variable a través de la cual la persona interpreta y modula el carácter estresante o no de una determinada situación (Lazarus, 1996 citado en Ramos, 2001).
4. Por último, la cuarta categoría retoma las defecciones que hablan del estrés como la transacción entre el individuo y el ambiente, considerando esta interacción como un proceso dinámico y recíproco (Lazarus y Folkman, 1991 en Ramos, 2001). Desde este punto de vista, se matiza el concepto de estrés pues se tiene en cuenta la retroalimentación que el individuo ofrece al ambiente. Por tanto, una vez que la persona percibe o valora una situación como estresante emite una respuesta de afrontamiento a tal situación.

No obstante, su delimitación conceptual es muy ambigua, dando lugar a múltiples perspectivas sobre su significado y sobre los resultados o consecuencias que se derivan. Probablemente, la

connotación más extendida en el lenguaje coloquial es la que asocia al término estrés con una experiencia negativa; es decir, con una vivencia desagradable que siempre conlleva consecuencias adversas para la salud física, psicológica y social del individuo que la vive. El estrés es, sin duda, uno de los temas más generalizados en la actualidad.

Una vez iniciadas las primeras investigaciones, se propusieron varios modelos teóricos que trataron de explicar como el organismo podía modificar su estado tendencial de equilibrio y sufrir desajustes; así surgieron varios modelos teóricos que trataban de encontrar alguna explicación. Cada uno enfatizaba en un punto central del que derivaba su explicación, algunos hablaban sobre el esfuerzo que el organismo hacia por reestablecerse tenía consecuencias patológicas, esta visión queda centrada en un Modelo Psicosomático (Ivanicevich y Mattesson, 1992). Por otro lado, se argumentaba que los estímulos tienen un distinto significado e intensidad para cada individuo, esta explicación deriva del Modelo del Combate, (Basowits, Persky y Grinker, 1975 citado en Ruiz, 1999) y por último tenemos el Modelo de Adaptación (Mechanic, 1972 citado en Ruiz, 1999) que sostenía que la situación estresante dependería de las habilidades o limitaciones de las personas.

Aunque es posible encontrar un gran número de modelos teóricos, existe uno que permite englobar y explicar de forma profunda y multilineal el estrés; postulando sus causas y orígenes, así como, sus múltiples consecuencias, es el Modelo Transaccional de Lazarus (Mechanic, 1972 citado en Ruiz, 1999) en el cual nos centraremos para explicar sobre el impacto que tiene estrés a nivel fisiológicos y psicológicos en el individuo y su forma de afrontarlo.

1.1.1 MODELO TRANSACCIONAL DE RICHARD LAZARUS

El modelo transaccional de estrés ha sido desarrollado principalmente por Richard Lazarus y sus colaboradores (Lazarus y Folkman, 1991 en Ramos, 2001). Los estudios del modelo sugieren que mediante la perspectiva transaccional el estrés se analice como aquellas “demandas que suponen dificultades o superan los medios del sistema para las que no se cuenta con respuestas adaptativas o automáticas” (García, 2004: 61). Se propone también, que el estrés fuese tratado como un concepto organizador para entender un amplio grupo de fenómenos importantes en la adaptación

humana, es decir; entender el estrés como una rúbrica de distintas variables y procesos, como una relación dinámica particular que cambia constantemente y que es recíproca entre la persona y el entorno. En donde los individuos no son simples víctimas del estrés, sino que su manera de apreciar los acontecimientos estresantes (evaluación primaria) y sus propios recursos y opciones de afrontamiento (evaluación secundaria) determinan la naturaleza de éste.

Luego entonces, el estrés se entiende como una relación particular entre el individuo y el entorno, donde el éste último es evaluado como amenazante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Por tanto, el modelo transaccional del estrés psicológico considera éste proceso como resultado de una interacción, en la que influye tanto el individuo como el entorno.

En conclusión, a partir de éstos argumentos entenderemos al estrés o hablaremos de estrés cuando se produzca una discrepancia entre las demandas del ambiente y los recursos de la persona para hacerles frente. Cuando se necesite de una respuesta adaptativa, que en un primer momento nos ayude a responder más rápida y eficazmente a situaciones que lo requieren; o cuando nuestro cuerpo se prepare para un sobreesfuerzo y seamos capaces de procesar más información sobre el problema y actuemos de forma rápida y decidida. Sin embargo, cabe señalar que cuando ocurra lo contrario y no se haga frente a la situación, se producirá un problema siempre y cuando nuestro cuerpo tenga recursos limitados y estimule la aparición del agotamiento, los trastornos psicosomáticos, comportamientos de apatía, la vulnerabilidad emocional o nuevos problemas con el entorno.

Ahora bien, ¿cómo saber que eventos o situaciones pueden considerarse estresantes? ¿cómo saber que tipo de situaciones serán estresantes para cada persona y de qué depende de que así sea? Y finalmente ¿cómo afrontan las personas sus eventos estresantes y qué consecuencias desencadenan? Para responder a estas interrogantes empezaremos por analizar los tipos de acontecimientos o estímulos considerados como estresantes, luego abordaremos la evaluación que cada individuo hace de ellas y por último analizaremos las diferentes respuestas o formas de afrontamiento y las múltiples consecuencias que vienen consigo.

1.1.2 EL ESTÍMULO, EL EVENTO O LA SITUACIÓN ESTRESANTE

Los estímulos generadores del estrés se consideran como acontecimientos o eventos que determinan condiciones en el interior del individuo y en su contexto, ya sea de manera positiva (eustrés) caracterizado por ayudar a los individuos a enfrentar situaciones de peligro, dañinas o desafiantes, en donde la persona maneja la situación y le hace frente; o en caso contrario, de manera negativa (distrés) propiciando alteraciones en distintas áreas y generando que la persona se acobarde, se intimide o huya ante el evento estresor (Seyle, 1976 en García, 2004: 61). La diferencia entre estos dos dependerá de la forma en que se perciban los eventos, de las diferentes demandas o intensidades con los que tropieza en su hacer cotidiano el sujeto.

Para entender a que se hace referencia cuando se habla de eventos o estímulos estresantes Lazarus y Cohen (1977 en Lazarus y Folkman, 1991) realizaron números estudios para determinar que tipo de estresores son los que mayormente aquejan a la población; una vez obtenido los resultados los agruparon y clasificaron en cuatro tipos:

1. Cambios mayores: se refiere a cualquier cataclismo que afectan a un gran número de personas, los cuales estén fuera de control como son los desastres naturales, catástrofes creadas por el hombre como la guerra, el encarcelamiento. Se tratan de hechos que pueden prolongarse o que pueden ocurrir sumamente rápido.
2. Acontecimientos fuera de control del individuo: enumerados en la siguiente tabla según su grado de intensidad como evento estresor:

ESCALA DE CALIFICACIONES DE LOS EVENTOS DE LA VIDA

RANGO	EVENTO	RANGO	EVENTO	RANGO	EVENTO
1	Muerte del cónyuge	11	La salud de un familiar	21	Ejecución de una hipoteca o préstamo
2	Divorcio	12	Embarazo	22	Cambio de responsabilidades en el trabajo
3	Separación matrimonial	13	Dificultades sexuales	23	La marcha de la casa de un hijo
4	Detención o encarcelamiento	14	Nacimiento o adopción	24	Problemas familiares
5	Muerte de un familiar	15	Reorganización en la empresa	25	Logros y éxitos profesionales
6	Enfermedades o heridas mayores	16	Cambio de situación financiera	26	Trabajo de la esposa fuera de casa
7	Matrimonio	17	Muerte de un amigo cercano	27	Comienzo o final de la asistencia a la escuela
8	Despido del empleo	18	Cambio de giro profesional	28	Cambio de las condiciones de vivienda
9	Reconciliación matrimonial	19	Número de riñas con el cónyuge	29	Revisión de hábitos personales
10	Retiro laboral	20	Solicitar una hipoteca o préstamo		

Fuente: Holmes y Rahe, 1967 (en Ramos 2001).

3. Cambios mayores: afectan sólo a una persona o a unas pocas; están asociados con la personalidad, la edad, cuestiones domésticas, la discapacidad, la diversidad cultural y el estado de salud.
4. Los ajetreos diarios: son las experiencias estresantes mucho menos dramáticas que surgen como consecuencia de los respectivos lugares que ocupamos en la vida o que pueden irritarnos o perturbar en un momento dado, por ejemplo el convivir con un fumador, sentirse solo, el tráfico automovilístico; entre otras.

Por su parte, Elliot y Eisdorfer (1982 en Ramos, 1991) proponen cuatro tipos de estresores, que como se puede observar son muy parecidos a los anteriores, la diferencia es que se agregan algunas especificaciones sobre su temporalidad:

1. Los estresantes agudos: limitados en el tiempo, tales como hacer un salto en paracaídas, esperar una intervención quirúrgica. Pueden ser también secundarios cuando el tiempo es más prolongado que el anterior: la pérdida de empleo, un divorcio.
2. Los estresantes crónicos intermitentes: aquí se encuentran las visitas conflictivas con parientes, problemas sexuales, estos se catalogan debido a su frecuencia que es muy esporádica como una vez a la semana o al mes.
3. Los acontecimientos extremos: considerados en base a la respuesta emitida con mayor frecuencia, la cual se halla lejos de ser universal; es decir, es una taxonomía de situaciones que toman fuerza y significado dependiendo de las características del individuo.
4. Los estresantes crónicos: tales como las incapacidades permanentes, peleas entre los padres, o el estrés de origen laboral. Relacionado con el estrés laboral, aparece el Síndrome de Burnout o estar quemado. Éste ha sido entendido como una respuesta emocional y cognitiva a ciertos factores laborales e institucionales, o como consecuencia del estrés.

Las condiciones antes mencionadas representan al estrés y aunque éstas son consecuencias ambientales, debe tomarse en cuenta que existen variaciones en las respuestas de cada sujeto, sobre todo cuando las condiciones se convierten en ambiguas o cotidianas; en otras palabras, lo que en un determinado momento fue estresante, no lo es para otro; posiblemente se deba a que ocurre un proceso de adaptación o condicionamiento del individuo.

Y aunque, en general, el ser humano cuenta con la habilidad para adaptarse a nuevas e inesperadas circunstancias, esto no evita que se le demande un esfuerzo para el cual no se está preparado, lo que le origina una serie de ajustes personales, a nivel orgánico, emocional y mental para ajustarse a sus necesidades.

En este sentido, uno de los contextos o ambientes donde el sujeto se ve sometido a múltiples presiones que le generan estrés y requiere de sus habilidades para afrontarlo y adaptarse, está

relacionado sin duda con el trabajo. Lo anterior se debe a que dentro del área laboral se está sujeto a ciertas condiciones y formas de organización que no está determinada por las capacidades, necesidades o expectativas del individuo, sino que se estructura en orden a otro tipo de factores (tecnología, exigencias productivas, relaciones interpersonales). No obstante, el hecho de que la organización en el trabajo favorezca la aparición del estrés no es debido, la mayoría de las veces, a unas exigencias inapelables del proceso productivo o de servicio; sino que la causa se encuentra en un deficiente diseño de la organización, que no valora lo suficiente la importancia de los recursos humanos o, en otros casos, a problemas que trascienden el campo laboral para situarse en la casa, la familia, la salud, el estado de ánimo o en factores externos que no encuentran su origen primario en el desempeño o en el área de trabajo.

1.2 ESTRÉS LABORAL

1.2.1 EL TRABAJO

El trabajo es un fenómeno complejo y multifacético que ha sido abordado desde ámbitos disciplinares tan diversos como el derecho, la economía, la antropología la medicina o la psicología, entre otras disciplinas científicas. En el marco de las ciencias psicológicas han sido diversas las aproximaciones disciplinares, además de relevantes sus contribuciones, para una comprensión y explicación cada vez más rigurosa de éste fenómeno y por supuesto para la intervención profesionalizada sobre sus múltiples facetas.

La aproximación psicológica, ha permitido considerar el trabajo como un fenómeno cuyo estudio no se agota en el análisis de la actividad de una persona en un determinado ambiente. Sino que también, se ha analizado desde una realidad social y personal fruto de la interacción y de la vida humana en sociedad. Bajo ésta perspectiva es que su significado se amplía y se hace más completo en el marco de la cultura y de la sociedad en la que se produce; alcanzando un buen número de fenómenos complejos que vienen definidos, de una u otra forma, en relación a la realidad laboral y otros ámbitos de la vida humana como el tiempo libre y la familia.

De ahí, que el estudio del campo laboral no es exclusivo ni de una disciplina como de ningún tipo de área especializada; de tal forma que el ambiente de trabajo o laboral puede abordarse según Sundstrom (1989 en Peiró y Prieto, 1996) desde tres niveles:

- el ambiente individual, constituido por elementos físicos del entorno del trabajo
- el ambiente social, formado por el conjunto de relaciones interpersonales
- el ambiente organizacional que incluye aspectos de estructuración de unidades de trabajo y grupo

Su delimitación por lo tanto es una tarea difícil por varias razones; una de ellas se debe a su naturaleza compleja y multifacética. Por este motivo, al estudiar el trabajo se debe de tener cuidado si se esta haciendo referencia al trabajo como actividad o conducta, al trabajo como situación o contexto, es decir, a los aspectos físico-ambientales y emocionales del trabajo o al trabajo como un efecto con significado psicosocial y sus aspectos subjetivos -el cómo cada uno vive el trabajo-. Otra de las razones, es que cada uno de los conocedores del tema intenta explicar y describir el trabajo con base a sus fundamentaciones teóricas y empíricas, por esta razón sólo se considera algún aspecto que se toma como relevante dentro de su disciplina.

El propósito u objetivo que pretende el trabajo como actividad, los resultados, significados y funciones que desempeña, también son relevantes para su definición. Aunque en general, se le ha catalogado y se le sigue catalogando como una actividad humana (Sundstrom, 1989 en Peiró y Prieto, 1996). A está definición se agrega además, el ser considerado como un conjunto de actividades humanas, retribuidas o no, de carácter productivo y creativo que mediante el uso de técnicas, instrumentos, materias o informaciones disponibles, permite obtener, producir o prestar ciertos bienes productos y servicios. En el cual, la persona aporta energías, habilidades, conocimientos y otros diversos recursos para obtener alguna compensación material, psicológica y/o social.

Se trata pues, de una definición en la que el trabajo puede ser o no remunerado, puede consistir o no en una actividad observable y puede permitir obtener ciertos resultados, ya sea asociado a determinadas recompensas intrínsecas o extrínsecas del propio trabajo; y no necesariamente la

retribución económica, como en algún momento fue considerado por Drenth (1991 en Sotelo, 1999)¹.

Distintas investigaciones han resaltado no sólo el significado del trabajo para los individuos sino además se han dado a la tarea de distinguir en particular las funciones de éste fenómeno; preponderando en su mayoría, directa o indirectamente el carácter positivo del mismo (Salanova, 1993 en Peiró y Prieto, 1996). Las funciones que se muestran a continuación son sólo algunas de las que se han compilado en relación al trabajo y fueron elegidas entre las demás por que en su mayoría establecen un fuerte vínculo con los aspectos emocionales, psicológicos y personales del trabajador. Parte central del desarrollo de este trabajo:

1. Función integrativa o significativa: esta función se refiere al trabajo como una fuente que puede dar sentido a la vida en la medida en que permite a las personas realizarse como individuos a través del mismo, al ser una fuente de autoestima o realización subjetiva
2. Función de proporcionar estatus y prestigio social: establece categorías en cuanto al nivel que ocupa una persona en la sociedad, lo que puede conllevar el hecho de que el trabajo se convierta en una fuente de auto-respeto, o bien en reconocimiento y respeto de los otros

¹ Drenth (1991 en Sotelo, 1999)¹ agrupa la aproximación en dos tipos: la aproximación conceptual y la aproximación empírica. La primera hace referencia al esfuerzo teórico de algunos autores por delimitar el concepto; mientras que la segunda se basa en los resultados de la investigación empírica sobre las descripciones de qué entiende la gente por trabajo y las representaciones mentales de ese fenómeno. Ambas aproximaciones están mutuamente relacionadas, puesto que la definición del trabajo se plantea en función de lo que se entiende por el mismo. Desde la aproximación teórica, el trabajo es definido principalmente como una actividad propositiva e intencional. El trabajo se define como una actividad que no tiene un fin en sí misma, sino que es un medio para obtener un fin, se realiza para obtener algo a cambio, siendo ese beneficio diferente a la actividad laboral misma. Resaltándose de este modo el aspecto extrínseco o instrumental del trabajo; es decir, el trabajo se realiza con el propósito de obtener algún beneficio, se realiza fundamentalmente para obtener algo a cambio; Fryer y Payne (1984 en Sotelo, 1999). En la aproximación empírica al delimitación conceptual del trabajo se formula *a posteriori* una vez obtenida las opiniones de diversas muestras de sujetos, aquí nuevamente se muestra que, en conclusión, las definiciones encontradas tanto en la aproximación teórica como empírica, el trabajo es definido fundamentalmente en términos instrumentales, como una actividad que no es un fin en sí misma, sino más bien, un medio para obtener algún fin.

3. Fuente de identidad personal: el trabajo cumple con una de las funciones más importantes para el desarrollo y la formación de la identidad. Las experiencias laborales, los éxitos y fracasos contribuyen a éste desarrollo
4. Función económica: tiene un doble significado, para unos, es mantener un mínimo de supervivencia o bien, para otros, posibilita el conseguir bienes de consumo
5. Fuente de oportunidades para la interacción y contactos sociales: es una función importante puesto que le permite a las personas interactuar con otros fuera del núcleo familiar y si éstas relaciones son enriquecedoras le brindan aspectos emocionales positivos que pueden mejorar su vida extra-laboral
6. Función estructural del tiempo: la actividad laboral estructura el tiempo en períodos regulares y predecibles previendo de un marco de referencia útil para la vida de las personas; sin embargo, los horarios de trabajo en algunos casos suele afectar seriamente la vida social y familiar de las personas si no se determinan y planifica de manera específica el tiempo para cada actividad y se consume periodos más largos en unas que en otras o en definitiva desaparecen
7. Función de mantener al individuo bajo una actividad más o menos obligatoria: esta puede considerarse como un "deber" ante la sociedad, de cumplir con su función de servicio o porque se quiere mantener otras funciones vitales
8. Función de ser fuente de oportunidades para desarrollar habilidades y destrezas: las habilidades con las que ya cuentan los sujetos en el trabajo con la práctica diaria pueden mejorarlas o incluso es posible que adquieran otras para su ejecución
9. Función de transmitir normas, creencias y expectativas sociales: el trabajo tiene un papel socializador que da fruto a la comunicación de expectativas, creencias, valores e informaciones no solo relacionadas con él, sino con otros ámbitos de la vida, como la familia, el tiempo libre, la política
10. Función de proporcionar poder y control: mediante el trabajo se puede adquirir algún grado de poder y control sobre otras personas, cosas, datos y procesos
11. Función de comodidad: le brinda a las personas la oportunidad de disfrutar de buenas condiciones físicas, seguridad económica, entre otras cosas

En suma, parte de la importancia y el significado del trabajo para la persona dependerá de las funciones que cumple para ella. Desde una aproximación particular o individual y prestando atención a las relaciones psicológicas y emocionales. Steers y Poter (1975 en Buendía, 1998), consideran el significado del trabajo como un indicador de la motivación, que puede ser además una fuente importante de identidad y autoestima, de la que se derivan sentimientos positivos que conducen a aumentar la implicación con el trabajo o por el contrario, puede ser una fuente de frustración, aburrimiento y sin sentido.

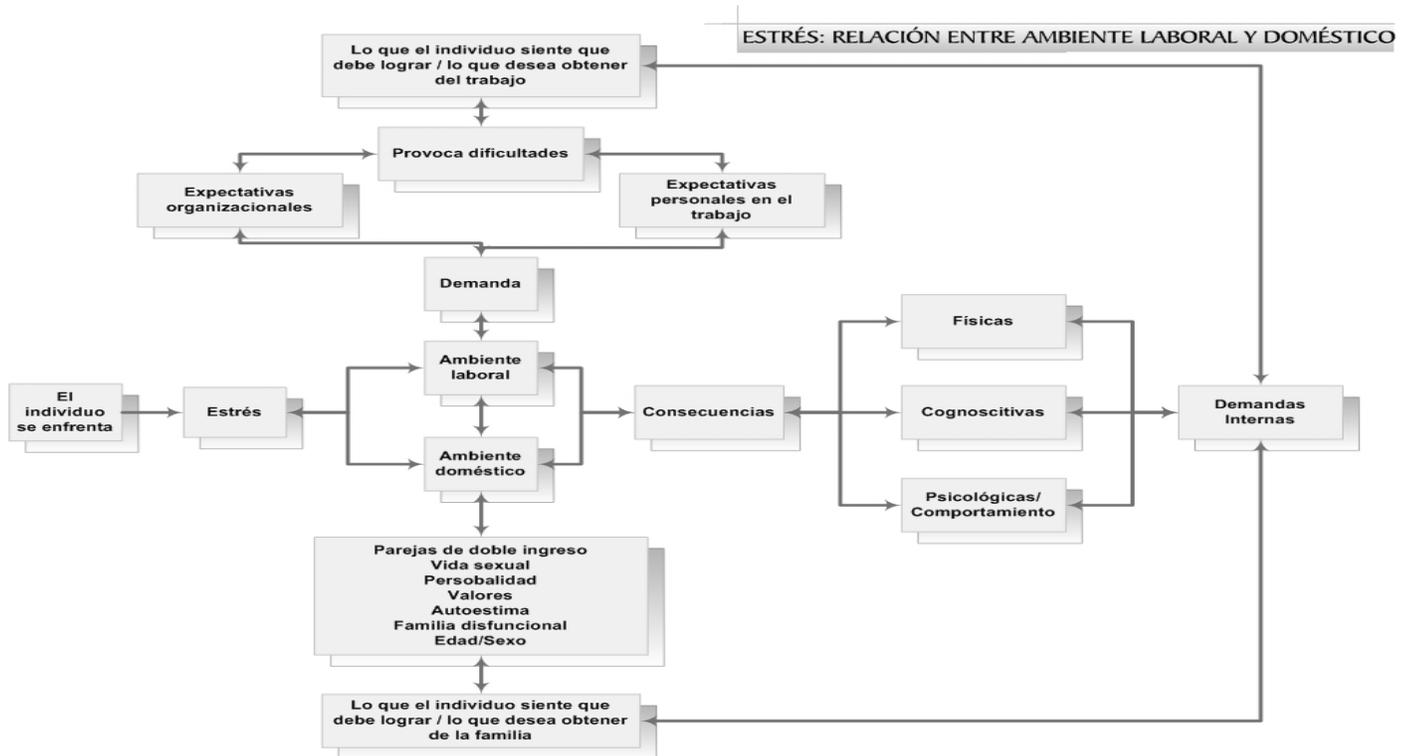
Es necesario resaltar nuevamente que este fin o beneficio que otorga el trabajo no se confunda y se pierda en una definición reducida a un incentivo económico material, al contrario se debe ampliar este término a campos en donde se muestre la vulnerabilidad del estado psíquico del trabajador, de sus expectativas, deseos, proyecto de vida, identificación o definición de ser.

Por ello, el trabajo para la mayoría de los empleados, representa algo más que un compromiso de cuarenta horas a la semana; incluso si el tiempo es efectivo la mayoría destina diez horas o más a tareas que no se consideran laborales, sólo basta con sumar las horas de traslado, de preparación para el trabajo, de alimentación, de tiempo extra, entre otras actividades, para darse cuenta como muchos trabajadores encuentran una parte considerable de sus satisfacciones e identidad dentro del ambiente profesional. Por lo que se tendría que considerar que dichas actividades dentro y fuera del área de trabajo son dependientes y en algunos casos resulta difícil distinguir entre el estrés laboral (el exceso de trabajo, el jefe autoritario, la amenaza del despido, el salario insuficiente) y el doméstico (la falta de armonía matrimonial o personal); lo que ocasiona que las fuentes de estrés laboral invadan al terreno de las actividades no laborales de las personas y que a partir de estos estresores experimentados en el trabajo, el individuo llegue a sentirse irritable, agresivo y fatigado en el hogar, provocando conflictos con su pareja; el cual de cómo resultado una nueva fuente de estrés que, a su vez, afecte el desempeño en el puesto.

En conclusión el estrés dentro y fuera del trabajo se va a interrelacionar y sus consecuencias serán un círculo de problemas encadenados interminables entre la casa y el trabajo sino se interviene a tiempo (véase esquema 1). En este sentido, y como bien se ha mencionado, se debe considerar

que a pesar de que el trabajo cumple con toda una serie de funciones positivas para la persona, también en ciertas ocasiones puede ser disfuncional bajo ciertas condiciones en donde el individuo otorgue al estrés (originado en el ambiente de trabajo o en el hogar) y al contexto o las circunstancias del estresor mayor importancia; y de este modo se sobrepongan a las habilidades o las características de personalidad con las que cuenta para afrontarlo.

ESQUEMA I



1.2.2 FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

En párrafos anteriores se ha mencionado la importancia de las características del individuo frente a la importancia de las condiciones de trabajo o del hogar son la primera causa de estrés. Lo que nos lleva a pensar que de esta explicación parte las futuras intervenciones para solucionar, prevenir y enfrentar al estrés, es decir, se tendrá que iniciar con un diagnóstico apriori de la o las posibles causas que desencadenan al estrés dentro del área trabajo, ya sean originados por el ambiente laboral o los conflictos personales.

En este sentido, Buendía (1993; 1998) clasifica las fuentes de estrés según distintos autores, en los que se observa la complejidad del fenómeno y sus campos de acción:

FUENTES DE ESTRÉS

COOPER Y MARSHALL; 1978	UDRIS; 1980	IVANCEVICH Y MATTESSON; 1980	SHULER; 1982	QUICK Y QUICK; 1984	BURKE; 1988
1. intrínsecos del puesto de trabajo	1. demandas relativas a la tarea	1. nivel organizacional	1. cualidades del trabajo	1. demandas de la tarea	1. ambiente físico
2. resultantes de los roles organizacionales	2. nivel laboral	2. nivel grupal (interrelaciones personales)	2. roles	2. demandas de roles	2. estructura de la organización
3. desarrollo de la carrera profesional	3. demandas relativas al rol	3. nivel organizacional	3. desarrollo de la carrera	3. demandas psíquicas	3. características del puesto de trabajo
4. relaciones interpersonales	4. demandas relativas a la interacción	4. ambiente físico	4. relaciones personales	4. demandas interpersonales	4. relaciones con los demás
5. estructura y clima organizacional	5. demandas relativas a la organización		5. estructura organizacional		5. desarrollo de la carrera
6. relaciones organizacionales extremas			6. cambio organizacional		6. conflictos trabajo/familia
			7. cualidades físicas		

Cada autor además de considerar las condiciones dentro de la empresa como generadoras de estrés, en todos se resalta la importancia de los conflictos personales o de relación con los otros como piezas que integran esta interrelación. No se puede dejar de lado su intervención, si no todos los conflictos laborales si en su mayoría; lo difícil es conocer el verdadero motivo de lo que dentro del ambiente laboral se genera y que en muchas ocasiones se disfraza de problemas organizacionales cuando en realidad son asuntos de índole familiar y personal.

Para lograrlo es importante la evaluación cognitiva (concepto dentro del modelo transaccional) y la evaluación psicológica por supuesto, que cada sujeto hace de su propio estresor, ya que las diferencias individuales difieren en la sensibilidad y la vulnerabilidad a ciertos acontecimientos así

como su interpretación y reacción ante los mismos. Por ejemplo, ante situaciones similares se puede observar respuestas de cólera, depresión, ansiedad o culpabilidad, incluso algunos individuos ante la misma situación pueden sentirse provocados en lugar de amenazados.

1.2.3 LA EVALUACIÓN COGNITIVA

Para poder entender las diferencias observadas en la respuesta ante situaciones semejantes, se deben considerar los procesos cognitivos que median entre el estímulo y la reacción, así como los factores que afectan a la naturaleza de tal mediación, de lo contrario no se podría explicar tales diferencias.

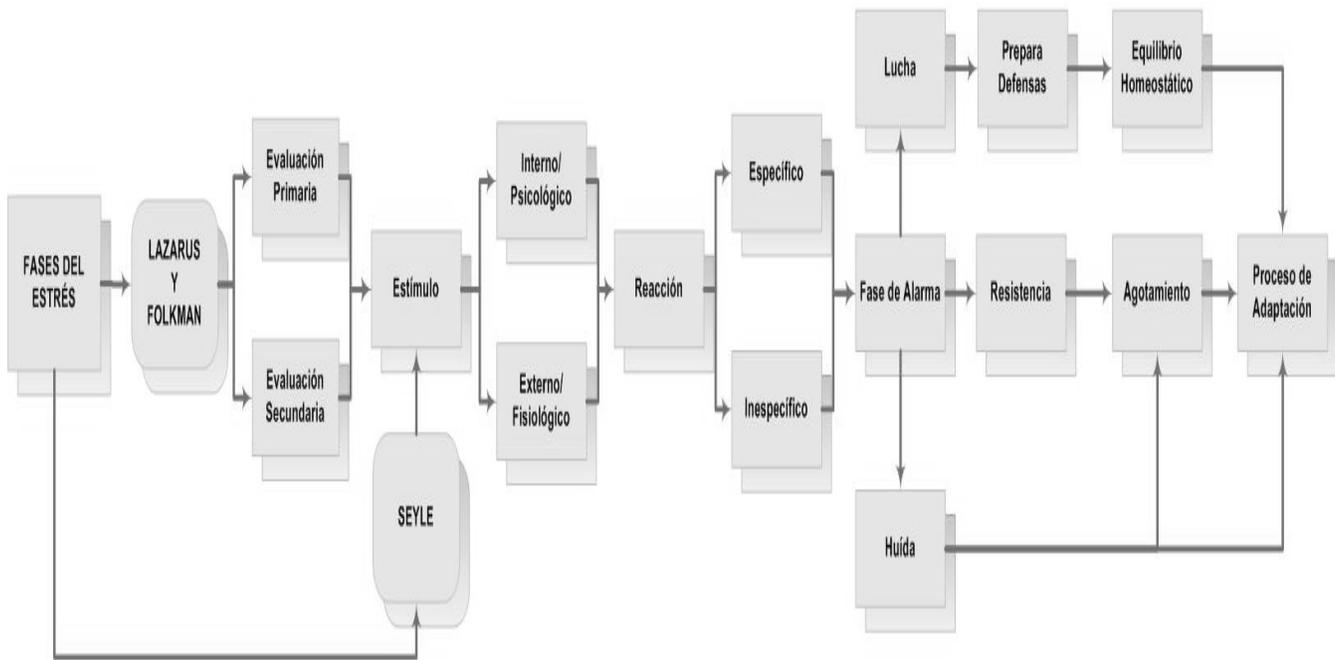
Una segunda razón para entender la evaluación es el hecho de que el hombre necesita distinguir entre situaciones favorables y peligrosas. Tal distinción puede ser sutil, compleja y abstracta y depende de un sistema cognitivo eficiente y de gran versatilidad; ambos por la evolución simbólica del cerebro que se enriquece con todo lo aprendido sobre el mundo y de nosotros mismos a través de nuestras experiencias.

La evaluación cognitiva refleja la particular y cambiante relación que se establece entre un individuo con determinadas características y el entorno cuyas características deben predecirse e interpretarse, por tanto, la evaluación determina la emoción y la respuesta puede ser inmediata, a ello se agregan la complejidad del proceso en relación con los significados que se le otorgan. Luego entonces, se sustenta la idea de que la respuesta emocional y conductual desarrollada por una persona ante un acontecimiento dependerá de la forma en que lo analice². Este tipo de evaluación se complementa con las fases de respuesta descritas por Seyle (véase esquema 2).

² A ello Ekehammar (1974 en García, 2004) agrega que “el individuo esta en función de la situación, pero también y más importante es que la situación esta en función del individuo a través de la construcción cognitiva que éste haga de ella y de la selección activa y modificación que se lleve a cabo” (63)

ESQUEMA 2

FASES DEL ESTRÉS



Dentro del modelo transaccional de estrés, la evaluación se divide en primaria y secundaria:

La evaluación primaria se distingue en tres tipos:

1. Irrelevante: es cuando el encuentro con el entorno no conlleva a implicaciones para el individuo y no se sostiene interés por las posibles consecuencias, es decir, el encuentro no implica valor, necesidad o compromiso. Para las personas tiene gran importancia adaptativa distinguir entre señales relevantes e irrelevantes, de modo que solamente se producirá una respuesta cuando las señales representen algo deseable o necesario. Aunque dichas evaluaciones no son de gran interés adaptativas por si solas, si los son los procesos cognitivos para tal catalogación de un acontecimiento.

2. Benigna-positiva: tiene lugar si las consecuencias del encuentro se valoran como positivas, es decir, si preservan o logran bienestar o si parecen haberlo conseguido. Se caracteriza por generar emociones placenteras tales como la alegría, felicidad regocijo o tranquilidad.
3. Las evaluaciones estresantes: entre ellas se incluyen aquellas que significan daño, pérdida amenaza o desafío. Se consideran daño o pérdida cuando el individuo ha recibido ya algún perjuicio como haber sufrido una lesión o enfermedad incapacitante, algún daño a la estima propia o social, o bien haber perdido a un ser querido. Los acontecimientos más importantes son en los que hay pérdida de compromisos importantes. La amenaza se refiere a aquellos daños o pérdidas que todavía no han ocurrido pero que se prevén. Pero aún y cuando ya han tenido lugar, se consideran igualmente amenazadas por la carga de implicaciones negativas para el futuro que toda pérdida lleva consigo. La importancia adaptativa primaria de la amenaza se distingue del daño o pérdida en que permite el afrontamiento anticipatorio. El desafío tiene mucho en común con la amenaza en el sentido de que ambos implican la movilización de estrategias de afrontamiento. La diferencia entre ambos es que en el desafío hay una valoración de las fuerzas necesarias para vencer en la confrontación, lo cual se caracteriza por generar emociones placenteras, mientras que la amenaza se valora principalmente el potencial negativo, lo cual se acompaña de emociones tales como el miedo, ansiedad y mal humor.

Por el contrario a la evaluación primaria, la evaluación secundaria es característica de cada confrontación estresante, ya que los resultados dependen de lo que se haga, de que pueda hacerse algo y de lo que está en juego. Ésta evaluación es un complejo proceso evaluativo de aquellas opciones afrontativas por la que se obtiene la seguridad de que uno puede aplicar una estrategia particular o un grupo de ellas en forma efectiva.

Sin embargo, ambos tipos de evaluación, primaria y secundaria interaccionan entre sí, determinando el grado de estrés así como la intensidad y calidad de la respuesta emocional.

Otro de los conceptos en el modelo transaccional del estrés es la reevaluación, que se hace a un cambio introducido en la evaluación inicial en base a la nueva información recibida del entorno y/o

en base a la información que se desprende de las propias reacciones de éste. En los casos de retroacción, una amenaza puede reevaluarse como carente de fundamento, o por el contrario, una evaluación previamente positiva puede transformarse en otra amenazadora, creándose así toda sucesión de emociones y evaluaciones cambiantes.

Existe otra forma de reevaluación, la defensiva, la cual consiste en que cualquier esfuerzo realizado interpreta una situación del pasado de forma más positiva o bien afronta los daños y amenazas del presente enfocándolos de una manera menos negativa.

Así, una transacción que provoca estrés se origina con una evaluación primaria según la situación demande y una segunda evaluación indica que nos se dispone de ninguna respuesta. Posteriormente la persona intenta responder o no lo hace en absoluto. Las respuestas, o su ausencia, tienen repercusiones ambientales y alteran la situación. Por lo tanto, se da una serie de continuas valoraciones y transformaciones situacionales. La secuencia transaccional deja de provocar estrés cuando la persona juzga que el peligro ha pasado, bien sea espontáneamente o bien, porque alguna respuesta de afrontamiento ha neutralizado el peligro.

Una reevaluación es simplemente una nueva evaluación de una situación que sigue a otra previa que es capaz de modificarla. Ambos procesos no difieren entre sí, aquí lo que el modelo pretende destacar es solo la compleja interacción entre el individuo y la situación que determina el comienzo, magnitud, duración y cualidad del episodio que produce estrés.

Por su parte, Levental y Nerenz (1986 en García, 2004), resumen el concepto de valoración o evaluación de la siguiente manera:

1. La interpretación es un antecedente necesario de la acción
2. Las respuestas automáticas se producen por una combinación de estímulos con códigos perceptivos de memoria; las respuestas conscientes, volitivas se producen por una combinación de estímulos con códigos abstractos, conceptuales.

3. Los esquemas se componen de rasgos. Tienen contenido, características causales, expectativas temporales e implicaciones respecto al pronóstico. Estos rasgos dan significado a la estimulación.
4. La esquematización emocional de los estímulos conduce a las respuestas automáticas que puede ser difícil situar bajo control volitivo.

En conclusión, las respuestas de evaluación y por ende de adaptación han demostrado científicamente la participación de los procesos emocionales y psíquicos en la modulación de las respuestas a estímulos tanto internos como externos y a la posibilidad de desbordamiento de las capacidades de adaptación individuales. Por tanto, el estrés es entonces, la respuesta del organismo a una demanda real o imaginaria, o simplificando aún más, es todo aquello que nos obliga a un cambio. Donde los procesos de interpretación del individuo influyen en la relación dinámica o transacción entre éste y el entorno social. Y en tal contexto, el afrontamiento se refiere a los esfuerzos a los conductuales y cognitivos en orden a dominar, reducir o tolerar las exigencias internas y/o externas creadas por las transacciones estresantes.

1.3 AFECTACIONES PSICOLÓGICAS DENTRO DE LA CASA Y EL TRABAJO

¿El trabajo puede ser fuente de malestares emocionales específicos o sólo actúa como revelador de éstos cuyos orígenes serían anteriores a él? ¿El trabajo puede ser causante de sufrimiento físico y hasta de problemas psicológicos? ¿Por qué el trabajo a veces puede ser patógeno? Por supuesto que estas cuestiones no son nuevas ni originales. Sólo su formulación cambia con el tiempo y la historia. Su respuesta depende de relaciones complejas entre el trabajo, la personalidad, la organización, el estrés y otras variantes que se han señalado anteriormente y que sin duda se funden en esta dinámica de forma compleja.

Un acercamiento a la posible respuesta de dichas interrogantes son diversos estudios en los que se ha comprobado que el trabajo tiene efectos poderosos sobre la angustia psíquica, ya sea, que contribuya a agravarlo y empuja progresivamente al sujeto hacia los trastornos patológicos; o bien, por el contrario lo transforme, a subvertirlo inclusive al placer, al punto que en algunas situaciones,

el sujeto trabajador defiende mejor su salud mental que cuando no trabaja (Dejours, 1998 en Dessors y Guiho-Bailly 1998). A partir de de aquí se desprenden dos generalidades en torno al estado psíquico:

- Por un lado el trabajo contribuye a la salud mental , es decir, un estado de bienestar psíquico
- Por otro, el trabajo puede llevar a una enfermedad mental descompensada

Esta relación estrecha que se establece entre el estado de bienestar psíquico del individuo y el trabajo, es el resultado de carencias individuales durante el desarrollo, es profundamente ontológico y existencial al ser humano y por tanto antecede al trabajo. Debido a esto, el bienestar se convierte en la mayor expectativa a alcanzar con la esperanza de encontrar alivio y tranquilidad, si no resolviendo los conflictos internos precedidos, si desplazándolos a otra área de su vida. De alguna manera, el lograrlo prevalece al sujeto de la angustia mental y la constante búsqueda de este bienestar se resuelve alejando la angustia original al trabajo, convirtiéndose esta expectativa en la más importante por ser la equivalente a la realización de sí mismo.

De ahí, que se diga que el trabajo es la principal fuente para que se establezca estructuras psicológicas como la identidad. Esa parte del sujeto que nunca se estabiliza definitivamente y necesita de una confirmación reiterada cada día, porque de no darse, produciría una crisis de identidad durante la que el sujeto ya no logrará reconocerse a sí mismo. Según Dessors y Guiho-Bailly, (1998) la identidad es una conquista que se capitaliza en el orden de lo singular pero se opera en el orden de la intersubjetividad. Lo que significa que la realización de sí mismo pasa por la mirada del otro, no se establece a través del reconocimiento del ser, sino por medio del reconocimiento del hacer, donde me vuelvo lo que soy, gracias a la apreciación de los otros acerca de la utilidad y la belleza de lo que hago.

Dicho de otra manera, sólo se accede a sí mismo y al otro por la mediación de un hacer que se ha tomado en cuenta. Trabajar es entonces beneficiarse con el lugar de hacer y hacerse con los otros. Pero el trabajo puede, por el contrario, obstaculizar la construcción de identidad y ser fuente de conflictos.

Luego entonces, es importante entender el ajuste entre la persona y su trabajo debido a dos objetos: el primero, porque trasciende el plano intraindividual, incluyendo su proceso de adaptación y sus consecuencias³ y el segundo, debido a la repercusión que el ajuste tiene sobre el bienestar personal.

En conclusión, lo trascendental es darse cuenta que en la medida que las condiciones de trabajo aporten los elementos o condiciones para que las personas logren un bienestar biopsicosocial, los conflictos personales pueden aminorarse en ciertos casos, pero si el trabajo sólo ofrece dificultades, el trabajador no tendrá herramientas que le permitan equilibrar su vida; y esta situación lo conducirá, no sólo agravar su estado interno, sino también a manifestar un déficit en la eficacia de la conducta laboral.

1.3.1 EL TRABAJO EN RELACIÓN CON OTROS ÁMBITOS DE LA VIDA: LA FAMILIA Y EL TIEMPO LIBRE

El trabajo, la familia y el tiempo libre son tres grandes esferas o ámbitos de la vida a las que dedicamos gran parte de nuestro tiempo (Research Team; 1987 en Peiró y Prieto, 1996). Dentro de cada una de estas esferas llevamos a cabo diferentes roles: trabajador, padre, esposo. Las propias experiencias personales conllevan a que, a lo largo de la vida, y en función de las diferentes etapas del ciclo vital por las que se atraviesa, un rol pueda adquirir mayor importancia y tener un papel prioritario sobre el resto. Aquí, no sólo el ciclo vital determina la importancia de cada rol, determinados acontecimientos sociales a lo largo de la historia han ido concediendo más o menos importancia a las diferentes esferas de la vida. De tal manera, que a partir de la industrialización se

³ Al respecto, el concepto de ajuste refleja al menos, cuatro aspectos distintos: el plano intraindividual, del ajuste la interacción persona–ambiente, respecto al estado y al proceso y las consecuencias del ajuste:

1. *El ajuste intraindividual*: se refiere al grado de equilibrio entre propiedades internas o a la similaridad entre distintas dimensiones del mismo individuo
2. *El estado de ajuste entre la persona y su ambiente*: es el grado de similaridad o discrepancia entre características comparables de ambos. En este caso el ajuste es visto como condición de acoplamiento entre el individuo y su ambiente en un momento concreto
3. *El proceso de ajuste entre la persona y el ambiente*: enfatiza en el curso que sigue la interacción entre la persona y su ambiente en el tiempo, es decir, los distintos estados de ajuste y las circunstancias que conducen a uno u otro estado, predominando la adaptación entre ambos
4. *Las consecuencias del ajuste*: se centra en los efectos que produce el proceso de ajuste y sus diversos estados. Este significado se otorga, en ocasiones, a los términos de adaptación y acomodación, habiéndose entendido como el grado en que el sujeto experimenta un sentido de competencia en el trabajo.

revaloriza la esfera laboral frente a las demás y comienza a sobresalir el trabajo como uno de los sectores más importantes de la vida. De esta forma, la industrialización dio como resultado una mayor segregación de roles.

Un hecho claro es que estos roles no se desempeñan en forma aislada sino que entre ellos se producen importantes interrelaciones; un ejemplo es el tiempo que se emplea en el desempeño de uno de ellos, el cual no se dedica a los otros, afectando así la calidad de las experiencias vividas en el otro. A este respecto, se han propuesto dos modelos (Kanter, 1977 en Peiró y Prieto 1996) para explicar estas interrelaciones. Uno de ellos es el Modelo de la escasez; según el cual los recursos disponibles para el ser humano (tiempo, energía, por ejemplo) son limitados y por tanto, la participación de unos dominios de la vida (familia, comunidad o actividades recreativas) estarían robando tiempo y compromiso para otros (trabajo). El otro es el Modelo de expansión, este modelo establece que se pueden derivar beneficios de unas áreas a otras, dado que muchos roles no sólo no consumen energía, sino que incluso sirven para reestablecerla en las otras áreas.

En este sentido, Guteck, Repetti y Silver, (1988 en Peiró y Prieto 1996) señalan tres procesos a través de los cuales las experiencias o acontecimientos vividos en un área pueden afectar a otras áreas: procesos relacionados con el rol, procesos de desbordamiento o de generalización y procesos de socialización. En primer lugar, un área puede verse afectada por otra en función de los roles que se desempeñan en cada una de ellas. Aquí habría que hablar al menos de tres conceptos o formas diferentes de tematizar las relaciones entre roles desempeñados en áreas distintas: conflicto de rol, sobrecarga de rol y acumulación de roles, que se describen de la siguiente manera:

1. El conflicto de rol: en este caso hace referencia a que un rol desempeñado en un área determinada presenta demandas incompatibles respecto al otro rol desempeñado en un área distinta
2. La sobrecarga de rol: son las demandas excesivas para la persona, procedente de los diferentes roles que desempeña

3. Acumulación de roles: considera que el ocupar diversos roles es beneficioso para la persona dado que incrementa sus oportunidades de interacción social, de desarrollo y autoestima

En segundo lugar, las experiencias vividas en un área pueden afectar a otra distinta a través de los procesos de desbordamiento o generalización. Con este término se refieren los autores a aquellos fenómenos por los cuales determinadas experiencias y cambios en los estados afectivos producidos en un área determinada desbordan ese ámbito y alcanzan o se generalizan en otras áreas distintas. Esto puede ocurrir tanto con sentimientos positivos como negativos.

Un tercer medio a través del cual las experiencias de un área pueden afectar a otra, son los procesos de socialización. Los valores, actitudes y habilidades aprendidos en un ámbito determinado se llevan a otros ámbitos diferentes, y sin embargo, no todos los estilos de comportamiento aprendidos en un área son válidos para otras áreas (Peiró 1993 en Peiró y Prieto 1996).

Como se ha venido señalando, el desempeño de múltiples roles puede ser recompensante y aportar diversos beneficios como el aumento de autoestima y mayor estructura en la propia vida pero también pueden generar estrés. Numerosas investigaciones han tratado de aclarar las consecuencias de desempeñar múltiples roles. Desde el supuesto conflicto inter-roles que hipotetiza que aquellas personas que desempeñan múltiples roles experimentarán más estrés que las que desempeñen un número más reducido; hasta la teoría de la acumulación de roles que ha señalado que ocupar múltiples roles puede tener consecuencias más positivas que negativas (hipótesis de la compensación).

Probablemente, más importante que el número de roles desempeñados por un individuo es la calidad de las experiencias vividas en cada rol. A ello, Barnett y Baruch (1985 en Ivanicevich y Mattesson, 1992) agregan que “la implicación en el mismo número de roles puede tener consecuencias diferentes dependiendo de los roles concretos incluidos y de la naturaleza de las experiencias de uno dentro de cada rol” (en Ivanicevich y Mattesson, 1992: 41). Además, las

experiencias positivas o negativas en un área pueden generalizarse a otras áreas. Las relaciones trabajo-familia, trabajo-tiempo libre pueden ser estresantes, o por el contrario, los beneficios que se derivan de alguna de esas áreas compensan los problemas experimentados en otras.

1.3.2 TRABAJO Y TIEMPO LIBRE

Se sigue manteniendo en la actualidad la idea del tiempo libre como tiempo fragmentado por el trabajo. En este sentido, se dice que el trabajo cumple la función estructuradora del tiempo y se define tiempo libre como tiempo de no trabajo y el tiempo de trabajo como aquel que se dedica a actividades laborales o académicas.

Una de las formas de superar las limitaciones de estas definiciones de tiempo libre consiste en definirlo en relación a las tareas o actividades que se realizan durante ese tiempo. Kabanoff (1980 en Ivanicevich y Mattesson, 1992) a este respecto, define el tiempo libre como “un conjunto de actividades que el individuo desarrolla fuera de su contexto laboral y excluye las funciones de mantenimiento esenciales”. Estas actividades, incluyen algún elemento de su preferencia, una elección implica al sujeto el desempeño de un conjunto de tareas u operaciones preescritas. Pero a diferencia del trabajo, las actividades de tiempo libre son llevadas a cabo siguiendo metas personales o con la expectativa de satisfacer necesidades individuales más que para lograr una recompensa monetaria.

Ahora bien, dado que las actividades de tiempo libre son elegidas personalmente y dirigidas hacia el propio individuo pueden tener significados diferentes para cada persona. Sin duda estamos de acuerdo con Kabanoff en que esta forma de definir trabajo y tiempo libre a través de atributos de tareas comunes facilita el estudio de las relaciones entre ambos ámbitos de la vida (el trabajo como un conjunto de tareas prescritas y el tiempo libre como un conjunto de tareas prescritas y preferidas). Aunque no se debe olvidar, que es necesario identificar qué aspectos del trabajo o del no-trabajo se generalizan en una u otra esfera, qué características de la situación o del individuo están asociadas entre ellas y cuáles producen problemas.

1.3.3 TRABAJO Y FAMILIA

Aunque en realidad el trabajo y la familia son dos áreas de tal magnitud que siempre se han visto afectadas mutuamente, el reconocimiento de las interacciones entre ellas se ha hecho más claro con la incorporación de la mujer al mundo laboral. Las experiencias vividas en un área pueden incidir en la otra y viceversa. Potencialmente al menos, determinados factores del trabajo influirán sobre determinados resultados familiares, y de igual forma, algunos aspectos de la familia influirán en resultados laborales. En general, se ha explorado cómo determinados factores del trabajo inciden sobre la calidad o satisfacción marital y cómo determinados factores de la familia influyen sobre el compromiso con el trabajo, la satisfacción o el estrés laboral. Aunque el tema de estudio predominante ha sido el del estrés que se deriva de tener que hacer compatibles las demandas del trabajo y de la familia.

Piotrkwski (1979 citado en Peiró y Prieto, 1996) nos proporciona una explicación de cómo la combinación de los roles laborales y familiares pueden generar estrés. Según este autor, se produce un contagio de las experiencias estresantes entre los roles de ambas áreas. Existen dos formas principales de contagio: la generalización del estrés (stress spillover) y el traspaso del estrés (stress crossover). En la generalización del estrés, las experiencias estresantes experimentadas por un individuo en una de las áreas se arrastrarían al otro dominio para el mismo individuo (una persona que ha tenido un mal día en el trabajo, se muestra enfadado con su familia). En el traspaso del estrés, las experiencias estresantes vividas en un área, se traducen en estrés para el individuo en la otra (el despido de un cónyuge afecta al estado de ánimo del resto de los miembros de la familia).

Este lazo que se origina por el conflicto entre trabajo-familia se produce por la incompatibilidad que en muchas ocasiones demandan ambos. El conflicto afecta el bienestar de los miembros de la pareja, dando como resultado problemas físicos y emocionales (Bolger, 1989; Coverman, 1989; Biernat y Lang, 1990 en Dessors y Guiho-Baily, 1998). Dado que numerosos trabajos han reconocido dicho conflicto, es importante comprender qué factores generan altos niveles de conflicto entre los roles de la familia y el trabajo; ya que ambos inciden en las presiones del otro.

Entre los principales factores del trabajo que pueden afectar al conflicto trabajo-familia se encuentran siete estresores principales. Existen otras como la implicación con el trabajo, relevancia y aspiraciones de carrera, los viajes frecuentes y los cambios de residencia. Sin embargo, solo se mencionarán los que tiene mayor incidencia y producen mayor desajuste.

1. Estresores del rol laboral: el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga de rol normalmente tienen efectos adversos sobre el individuo. Produciendo síntomas de estrés como tensión, irritabilidad y fatiga, requiriendo mayor demanda de tiempo para solucionarlo.
2. Características de la tarea: la variedad, la complejidad y la autonomía han sido las principales características de la tarea estudiadas por sus potenciales relaciones con el conflicto trabajo-familia. La primera hipótesis que sugiere, es que aquellos trabajos cuyas características requieren mayores demandas psicológicas reducen el aburrimiento y generan mayor control sobre el trabajo, lo que en consecuencia disminuye el estrés experimentado en el mismo. La segunda hipótesis, es que la mayor responsabilidad y presiones de estos trabajos pueden conllevar mayor estrés y en consecuencia mayor interferencia con las demandas familiares.
3. Características del horario laboral: las horas de trabajo mantiene una relación con la calidad marital, aunque se sugiere que no en todas las situaciones esta mediada por ello, así que se tendrían que analizar distintas variables para cada caso.

Podría decirse que el ajuste trabajo-familia implica la percepción de una adecuada correspondencia entre ambas, que va más allá de la ausencia de conflicto de rol. Un buen ajuste significaría entonces, que las demandas de los dos roles sean compatibles y ello reduzca la experiencia de estrés, o dicho de otra manera, que las demandas sean contrarrestadas por los beneficios que se deriven. Además, como dice Pittman; (1994 en Dessors y Guiho-Baily, 1998) un buen ajuste no sólo minimizaría la experiencia de estrés sino que incluso aumentaría la ejecución del rol en cada dominio.

Una limitación de la investigación sobre factores que afectan a la familia es que la mayoría se ha centrado en las características estructurales del trabajo y raramente han explorado las características psicosociales que también afectan al bienestar y estado afectivo de los trabajadores.

Por ello, varios investigadores (Hughes, Galinsky y Morris; 1992 en Dessors y Guiho-Baily, 1998) se dieron a la tarea de investigar si los roles desempeñados en ámbito familiar afectan determinados resultados en el trabajo. Los resultados de sus investigaciones mostraron que efectivamente una serie de eventos como estresores familiares pueden tener repercusiones en el trabajo. Entre éstos estresores que se origina en el ámbito familiar se distinguen los siguientes: estresores agudos y crónicos, donde a su vez, los estresores agudos de la vida familiar pueden deberse a eventos normativos o a eventos ocasionales.

Un evento normativo es aquel que ocurre debido a la evolución normal de una familia. El propio matrimonio, el nacimiento de un hijo, el abandono del hogar por parte de los hijos o la jubilación son distintos acontecimientos que pueden generar estrés y afectar al trabajo. Además, de éstos acontecimientos que surgen de manera más o menos previsible, de acuerdo con las fases del desarrollo familiar, se dan otra serie de eventos ocasionales que son generalmente imprevistos y por lo general, producen un nivel de estrés superior a los anteriores (la muerte de un hijo, una enfermedad grave, un accidente). Por su parte, los estresores crónicos son las demandas referidas al desempeño de los roles familiares, los conflictos interpersonales entre miembros de la familia.

Otro de los conflictos que corresponden a la familia que ha incrementado su incidencia por distintas variables socioculturales y que afecta de manera significativa el desempeño laboral, es la incorporación de la mujer al campo laboral. Los estudios en torno a esta problemática se centran principalmente en las familias de doble ingreso y lo que de ellas devienen por los múltiples roles desempeñados aun y cuando no se tenían considerados. En estas familias se tiene que lidiar con la distribución del tiempo entre ambos cónyuges, tanto para las labores domesticas como para los horarios del trabajo. Por tanto, se alternan los roles que se habían establecido, incrementado el papel de uno de los miembros de la pareja y reduciendo el del otro. Luego como consecuencia, se ven asediados por las nuevas presiones que deben enfrentar y en muchos de los casos ocasiona

conflictos por no contar con las habilidades necesarias que les permita adaptarse a su nueva forma de vida.

Por otra parte, existen otro tipo de consecuencias que no se especifica como provenientes de la familia o del ajuste entre el tiempo libre y el trabajo, sin embargo si son características que se determinan como fuente de estrés, o secuelas derivadas de él. Estas son reacciones comunes de los sujetos expuestos a eventos estresantes que se pueden identificar con mayor facilidad. Se han categorizado en cuatro grupos: psicológicas, fisiológicas, conductuales/cognitivas y las organizacionales (Donelly, Ivanicevich y Gibson, 1994 en García 2004)

1. Consecuencias psicológicas: incluye alto nivel de irritabilidad, frustración, ansiedad, agresión y nerviosidad. En otras personas, se puede observar diferentes patrones de apatía, aburrimiento, depresión y la pérdida de la motivación y autoestima, hastío, depresión, pérdida de control, soledad que llevado a las ultimas consecuencias puede llevar al suicidio.
2. Consecuencias fisiológicas: una persona con estrés puede experimentar cambios hormonales, aumento cardiaco, elevación de la presión arterial, dificultad para respirar y entumecimiento de alguna parte del cuerpo, además de sequedad en la boca, transpiración, dilatación de las pupilas y escalofríos.
3. Consecuencias conductuales/cognitivas: relacionadas con las consecuencias fisiológicas y psicológicas; los trabajadores que experimenta demasiado estrés pueden encontrarse menos hábiles para tomar decisiones, pueden tener olvidos, hipersensibilidad y pasividad, mala concentración, poco margen de atención, hipersensibilidad a las críticas y bloqueos mentales. Pueden propiciar accidentes, tienen comportamientos impulsivos o risas nerviosas; o en casos extremos el empleado puede procurar reducir los efectos del estrés a través del abuso del tabaco, drogas o alcohol.
4. Consecuencias organizacionales: cuando los empleados experimenta serios problemas de estrés, la organización también los sufre. Las compañías se ven afectadas con el ausentismo y rotación de los empleados. La tasa de accidentes aumenta, se ve baja

productividad, aislamiento con los compañeros, insatisfacción en el puesto, menor lealtad y falta de compromiso con sus compañeros y con la empresa.

5. Las consecuencias negativas del estrés son múltiples y variadas, pero a grandes rasgos, cabe señalar su influencia negativa sobre la salud física y psicológica, tanto en el ámbito familiar como laboral; así mismo, sobre el deterioro cognitivo y el rendimiento en el trabajo. Sin embargo, también es sabido, que el estrés no siempre es desencadenante de problemas, ya que este puede ser favorable cuando dinamiza las actividades del individuo y provoca un incremento en sus recursos, aumentando su bienestar y productividad. El cuidado que se debe de tener es que su activación no se prolongue por mucho tiempo ya que los recursos se agotan, llega el cansancio y se vuelve desfavorable.

Por ultimo solo resta decir que reconocer las consecuencias y deterioros que ocasiona el estrés en cualquier esfera de la vida y bajo cualquier manifestación física, psicológica o social, no es solo tarea del individuo que la padece, sino también, es tarea fundamental de las empresas y organizaciones reconocer que es un asunto de mayor índole psicológica difícil que muchos de los trabajadores no podrán resolver sin su ayuda.

Los efectos patógenos que se deriven en el trabajo no son ineludibles, pueden restablecerse e invertirse en efectos favorables. Al fin de cuentas, eso depende de la posibilidad de querer relevar los efectos desfavorables del estrés tanto en el trabajo como en la casa, por herramientas que favorezcan la orientación de cómo solucionarlos. Aquí, nuevamente podría ser la empresa quien de acuerdo a normas establecidas y a la ética de sus funcionarios sean las que den el primer paso para lograrlo y no solo esperen a que el individuo busque habilidades para resolverlo. Finalmente el benéfico es para ambos, así en la medida en que cuente con programas de prevención o atención especializada (psicológica) para los empleados tendrá mayor productividad, rendimiento y satisfacción laboral en sus trabajadores.

I.4 AFRONTAMIENTO

Existen dos modelos acerca del enfrentamiento sobre el estrés el Modelo Cibernético de Estrés y Afrontamiento; y el de Estrategias de Afrontamiento por Amatea y Fong-Beyette (1987 en Peiró y Prieto, 1996). Si bien no son los únicos, si son los que engloban la mayor de las características y procesos por los cuales los individuos pasan al momento de hacerle frente a cualquier estresor. En general, aquellos que los mecanismos o modelos de afrontamiento activos que implican otros, así como a la reestructuración cognitiva, se consideran como las estrategias más eficaces para afrontar el estrés en sus muy variadas manifestaciones, así como en el conflicto trabajo-familia.

Una de las estrategias de afrontamiento es realizada por Amatea y Fong-Beyette a partir de dos dimensiones bipolares: la primera centrada en el problema versus centradas en la emoción y la segunda, activas versus pasivas. A partir de la combinación de estas dos dimensiones distingue cuatro tipos de estilos de afrontamiento:

1. Activo/emoción: Incluye estrategias como ver el lado positivo del problema, hablar con amigos y hacer ejercicio
2. Pasivo/emoción: Incluye mecanismos psicológicos como la negación, la supresión o el desplazamiento.
3. Activo/problema: Incluye priorizar actividades, buscar ayuda externa y negociar con otros.
4. Pasivo/problema: incluye estrategias como para trabajar más duro para cumplir las expectativas y eliminar algunos de los roles.

Al respecto, Bird y Schnittger (1990 en Peiró y Prieto 1996), identifican y agregan cinco mecanismos más de afrontamiento:

1. Planificación: implica estructurar el trabajo y las actividades de la familia, organizando y priorizando más eficientemente.
2. Buscar apoyo mediante la conversación con otros: se refiere a comunicarse con otros que puedan comprender la situación de uno y proveer un sistema de apoyo para reducir el estrés.

3. Retirada: se trata de evitar temporalmente las situaciones estresantes y las responsabilidades para aliviar la tensión.
4. Reestructuración cognitiva: se refiere a los intentos de un individuo de reducir las situaciones estresantes y negativas como experiencias positivas o neutras.
5. Limitar la responsabilidad del trabajo: se trata de reducir la participación e implicación en el trabajo.

Ambos modelos ha servido entre otras cosas, para explicar las diferentes formas de afrontar el estrés entre hombres y mujeres. Algunos estudios han revelado que las mujeres utilizan más las estrategias centradas en el problema que las centradas en la emoción.

En general, tanto hombres como mujeres utilizan la reestructuración cognitiva como mecanismo de afrontamiento de sus problemas. Además la planificación también es una estrategia muy utilizada por las mujeres, pero no por los hombres, quienes prefieren la retirada como medio de afrontar sus problemas. En este sentido, se ha encontrado que la retirada es una estrategia eficaz entre los hombres pero no entre las mujeres, para amortiguar los efectos de la sobrecarga de rol. Especialmente cuando cuentan con el apoyo de sus mujeres. La retirada parece ayudar a los maridos a volver a la normalidad después de un día estresante. También encuentran que esta estrategia es muy utilizada por los hombres cuando están en conflicto con sus mujeres, lo que mejora su bienestar en corto plazo, pero a la larga tiene efectos negativos sobre la relación marital.

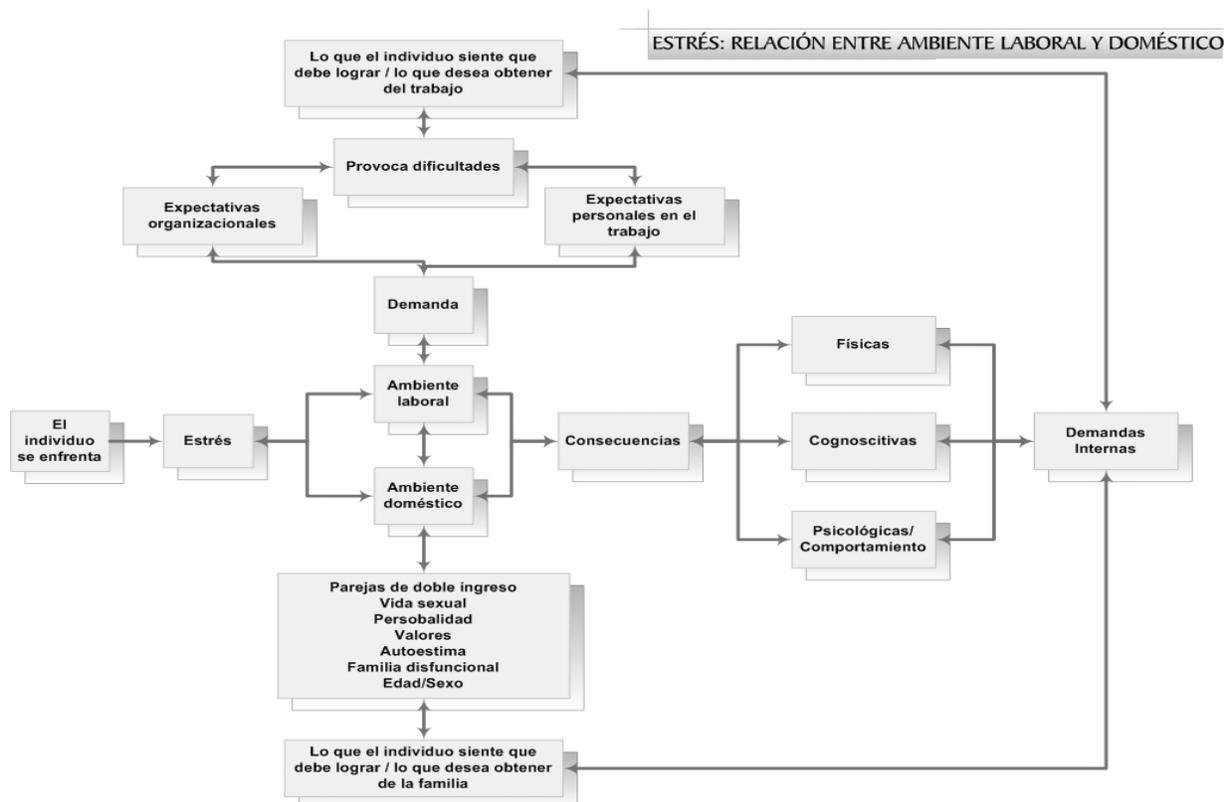
La propuesta teórica de Edwards (1988 en Pérez, 1990) integra las aproximaciones cibernética, psicoanalítica, del rasgo, de secuencias de etapas y de métodos específicos sobre estrés y su afrontamiento. En este modelo el estrés se define como la discrepancia negativa entre el pasado percibido y el estado deseado por el individuo, cuando la presencia de esta discrepancia es considerada importante para él. La discrepancia entre deseos y percepciones del individuo produce un impacto negativo sobre su bienestar físico y psicológico.

Las discrepancias y el deterioro del bienestar personal ponen en marcha mecanismos de afrontamiento dirigidos tanto a reducir dichas discrepancias como a restablecer el bienestar. El

mayor o menor impacto que las discrepancias tienen sobre el bienestar, así como en la activación del afrontamiento, depende de la importancia que el sujeto les otorga. El modelo señala diversas estrategias que el individuo puede adoptar para hacer frente a las discrepancias: cambiar el ambiente físico y social, alterar algún aspecto de sí mismo, modificar la información social sobre la que se basan las percepciones, efectuar una reestructuración cognitiva de la realidad, ajustar los deseos a las percepciones o disminuir la importancia dada la discrepancia.

En general, se trata de un modelo homeostático donde el proceso se activa por un desequilibrio negativo y las respuestas de afrontamiento se dirigen hacia la búsqueda del equilibrio (esquema 3). El desajuste es subjetivo y se otorga más atención a las estrategias de afrontamiento y a la diversidad de mecanismos de feedback. Así mismo, se integran las dimensiones necesidad vs recursos y habilidades vs demandas, deseos vs percepciones, puesto que la discrepancia entre demandas y habilidades sólo produce estrés si el individuo desea satisfacer las demandas y es incapaz de hacerlo o si las demandas superan las capacidades del individuo para realizarlas y trata de resolver una discrepancia entre deseos y percepciones.

ESQUEMA 3



En suma, el afrontamiento es un proceso cambiante en el que el individuo, en determinados momentos, debe contar principalmente con estrategias defensivas y otras que sirvan para resolver el problema, todo ello a medida que va cambiando su relación con el entorno.

La dinámica que caracteriza el afrontamiento como proceso no son fruto del azar, los cambios acompañantes son consecuencias de las continuas evaluaciones y reevaluaciones de la cambiante relación individuo-entorno. Las variaciones pueden ser el resultado de los esfuerzos de afrontamiento dirigidos a cambiar el entorno o su traducción interior, modificando el significado del acontecimiento o aumentando su comprensión. También puede haber cambios en el ambiente, independientes del individuo y de su actividad para afrontarlo. El proceso de afrontamiento se halla constantemente influido por las reevaluaciones cognitivas que difieren de la evaluación en el hecho de que la siguen y la modifican.

Por último, es importante señalar que el afrontamiento no es un acto único, ni un proceso estático. Como señala Lazarus (1981 citado en García, 2004) el afrontamiento es una constelación compuesta por muchos actos que se extienden a lo largo del tiempo y que sufren cambios. Lo que en un momento dado puede ser un procedimiento de afrontamiento útil para alguna persona, puede no serlo en otro momento, dependerá de las circunstancias, de las habilidades o habituaciones que se hayan realizado entorno al estímulo estresor. Igualmente, es necesario considerar que normalmente el estrés tiene determinaciones múltiples y también múltiples efectos, que con frecuencia se prolongan a largo plazo. Por lo que, su resolución estará en función del objetivo que se persigue con cada estrategia y el resultado del afrontamiento estará determinado por el efecto que cada estrategia posea.

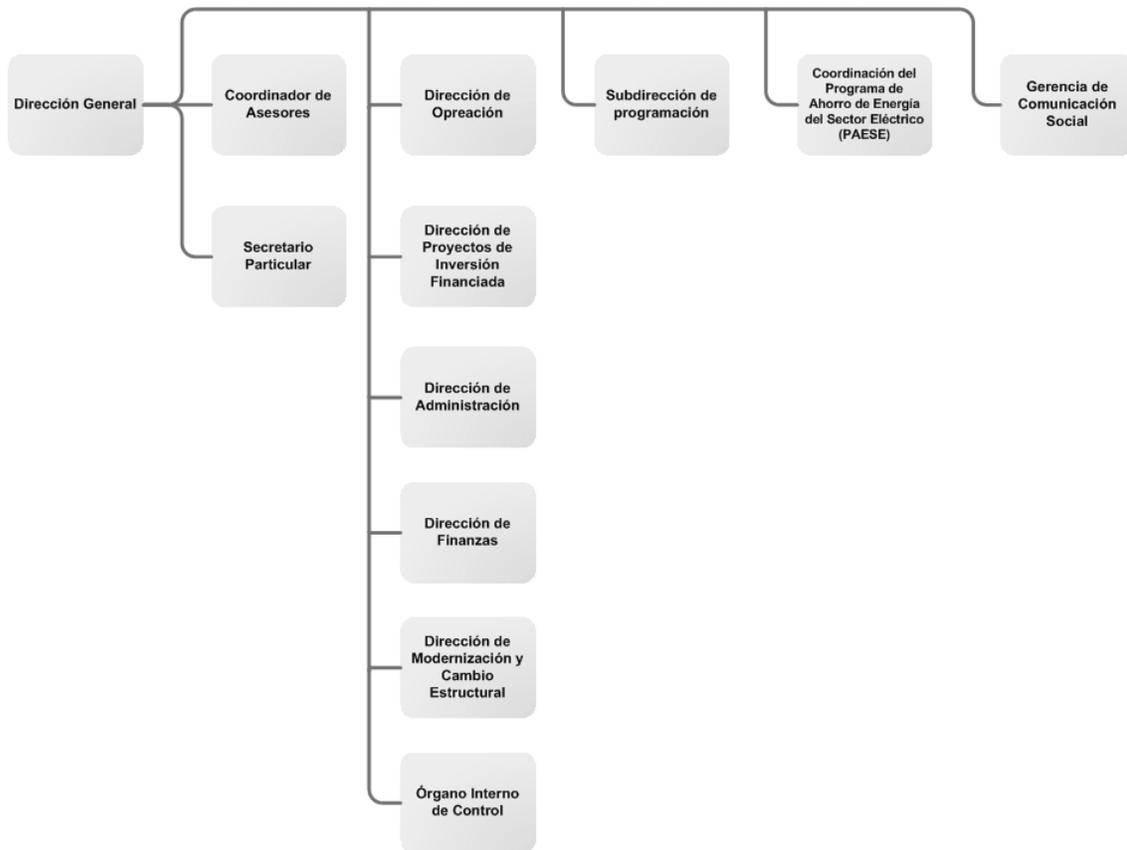
CAPÍTULO 2

COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD

2.1 ESTRUCTURA ORGÁNICA: DIRECCIÓN DE ADMINISTRACIÓN

El servicio que ofrece la Comisión Federal de Electricidad consiste en la presentación del “Servicio Público de Energía Eléctrica”, que comprende la planeación del Sistema eléctrico nacional, así como la generación, conducción, transformación, distribución y venta de energía eléctrica para el servicio público, y la realización de todas las obras, instalaciones y trabajos que se requieran para el cumplimiento de su objetivo, en conformidad con lo dispuesto en la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y demás ordenamientos aplicables¹.

El siguiente esquema muestra la estructura orgánica de la CFE, con sus distintas Direcciones:



¹ La información que se expone dentro de éste capítulo se obtuvo del portal de internet de la CFE. Este portal consta de varias ligas que ofrecen información acerca de lo las funciones de la CFE, su estructura orgánica y los proyectos y servicios que la componen. Los datos fueron consultados en el mes de juliode 2006 en la dirección: www.cfe.gob.mx.

MISIÓN Y OBJETIVOS

Misión

- Asegurar, dentro de un marco de competencia y actualizado tecnológicamente, el servicio de energía eléctrica, en condiciones de cantidad, calidad y precio, con la adecuada diversificación de fuentes de energía.
- Optimizar la utilización de su infraestructura física, comercial y de recursos humanos.
- Proporcionar una atención de excelencia a nuestros clientes.
- Proteger el medio ambiente, promover el desarrollo social y respetar los valores de las poblaciones donde se ubican las obras de electrificación.

Objetivos

- Mantenerse como la empresa de energía eléctrica más importante a nivel nacional.
- Operar sobre las bases de indicadores internacionales en materia de productividad, competitividad y tecnología.
- Ser reconocida por los usuarios como una empresa de excelencia que se preocupa por el medio ambiente y está orientada al servicio al cliente.
- Elevar la productividad y optimizar los recursos para reducir los costos y aumentar la eficiencia de la empresa, así como promover la alta calificación y el desarrollo profesional de los trabajadores.

Cada Dirección a su vez, cuenta con una organización interna; así como con reglamentos y disposiciones que deben de cumplir. Sin embargo, para fines de esta investigación no será necesario enumerar y describir cada una de ellas ya que solo se quiere mostrar aquellas normas que dentro del Marco Legal de la CFE, consten de un convenio en el que se ofrece mejores oportunidades para los trabajadores de desarrollo profesional como para crecer personalmente.

Sin embargo, es necesario abordar el funcionamiento de la Dirección de Administración, ya que ésta tiene como misión optimizar la política y lineamientos que norman a la CFE, en el desarrollo de su capital humano, material y modernización organizacional para incrementar la productividad, competitividad y transparencia en la operación de la empresa, dentro del marco jurídico vigente,

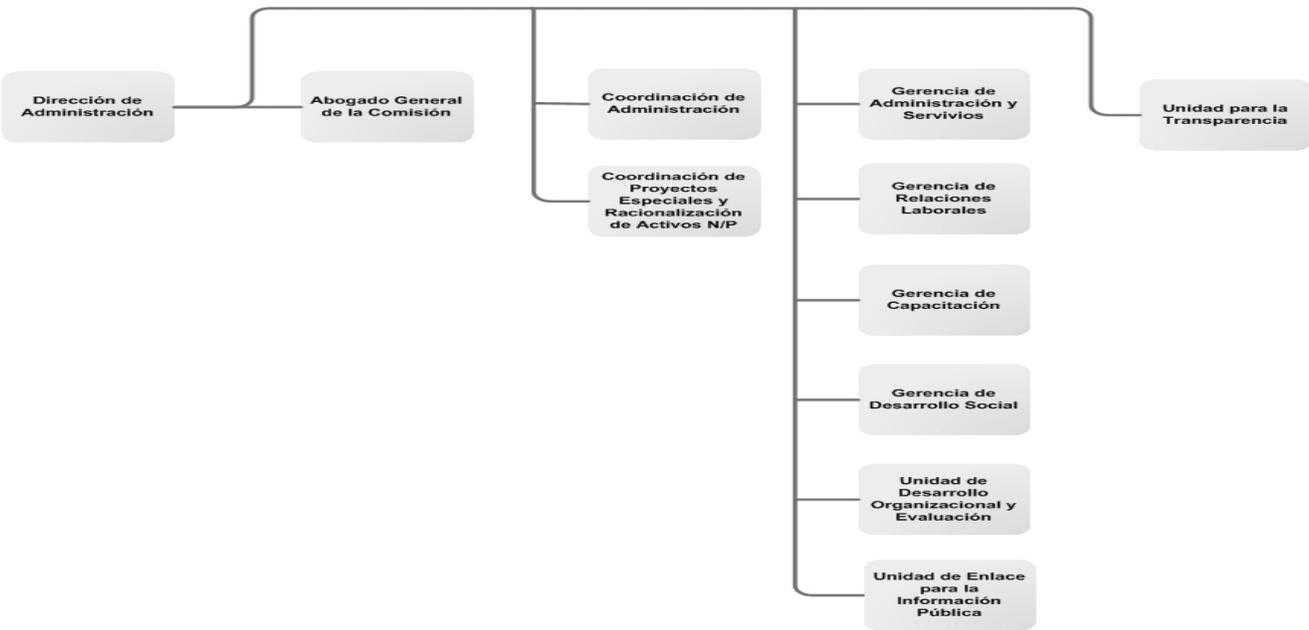
procurando en todo momento un desarrollo social armónico que apoye la instalación y operación de la infraestructura.

Luego entonces, a través de ésta Dirección se planea, organiza, evalúa y coordina, a nivel institucional la capacitación y adiestramiento de los trabajadores, conforme las disposiciones y lineamientos que establecen en el ámbito de sus respectivas competencias, el Comité Nacional Mixto de Productividad y la Comisión Nacional Mixta de Capacitación y Recursos Humanos.

Pero no solo eso, ya que en una de las gerencias, la Gerencia de Administración y Servicios tiene como mando el de administrar sus objetivos de manera eficiente y moderna los Recursos Humanos y Materiales, vigilando que se apliquen las políticas, normas y procedimientos establecidos en esta materia.

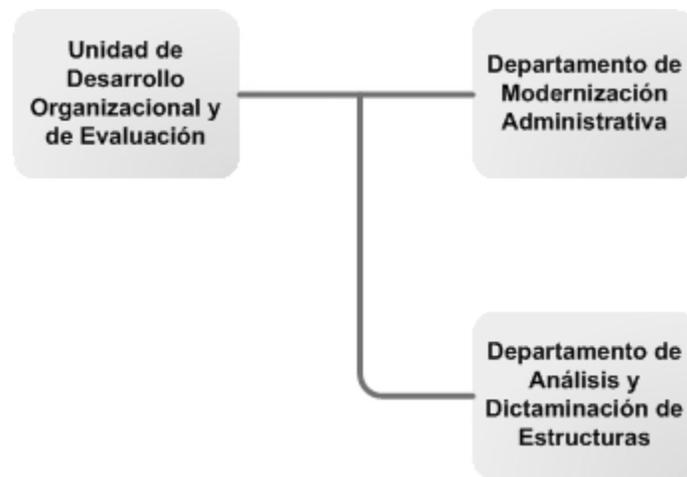
Al igual que las otras Direcciones, cuenta con una estructura interna de gerencias y departamentos encargados de funciones específicas de capacitación, administración, adiestramiento y programas especiales entre otras funciones.

El siguiente esquema muestra a detalle la estructura orgánica interna de la Dirección de General de Administración:



Como se observa en el organigrama la Dirección de Administración cuenta con Gerencias y Departamentos, que le permiten llevar a cabo distintas actividades al poder designar funciones específicas a cada uno. Entre ellas destaca la Gerencia de Capacitación, que dentro de sus funciones esta el fomentar el crecimiento y desarrollo laboral y personal de los trabajadores del organismo, a fin de incrementar la productividad y la calida en los servicios que proporciona la CFE.

En este sentido la Secretaría de Energía inicio trabajos orientados a integrar un Programa de Desarrollo Administrativo que abarque no sólo aspectos de modernización a las estructuras orgánico-funcionales, procesos de trabajo, actualización tecnológica y capacitación para el trabajo, entre otros rubros, sino que, además, contemple un nuevo enfoque de hacer administración gubernamental, al considerar a los Recursos Humanos como activo más importante de la institución y dedicarle, por consiguiente, la atención necesaria para su desarrollo como individuos, partiendo de la premisa que sólo personas con calidad producen calidad².



²Este deber de CFE queda plasmado luego de presentar el Plan nacional de Desarrollo 1995-2000, cumpliendo con el artículo 26 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

Otro de los objetivos que planea uno de los subprogramas dentro de la Dirección, tiene como propósito impulsar programas de capacitación y evaluación del desempeño que estimulen la implantación de esquemas de trabajo en equipo y una cultura organizacional que tenga como eje básico la profesionalización y dignificación de los servidores públicos, con la finalidad de aprovechar su capacidad productiva y creativa en beneficio de la sociedad.

Así mismo, la Dirección tiene en sus manos avalar o no la presentación de nuevos programas e implementar nuevas estrategias siguiendo algunos pasos para su instrumentación: identificar las necesidades, discutir los programas o alternativas, elegir y seleccionar la adecuada, ponerla en marcha y por último realizar una evaluación periódica de los avances y resultados que se informa al interior y exterior de la empresa según lo amerite.

De ser seleccionado o aprobado un proyecto no sólo tiene que cubrir múltiples requisitos y disposiciones; sino que además tiene que registrarse a la DGPYP (Dirección General de Programación y Presupuesto) para su análisis, se debe someter a reuniones y modificaciones de implementación para ejecutarse.

2.2 MARCO LEGAL: COMO FOMENTO A LA SALUD

2.2.1 ISO 9000: CERTIFICACIÓN/CALIDAD

La Comisión Federal de Electricidad cuenta con un estatuto orgánico³, en el que se describe a través de varios capítulos los artículos se cumplen conforme marca la ley.

Debido a que el documento consta de 13 capítulos y 50 artículos extensos, solo se describirá aquellos capítulos en los que el reglamento interno establezca el compromiso de la empresa por promover el crecimiento personal y desarrollo profesional de los trabajadores.

³ Publicado en el Diario Oficial de la Federación el 10 de marzo de 2004.

ESTATUTO ORGÁNICO DE LA COMISIÓN FEDERAL DE ELECTRICIDAD

TÍTULO I DE LA ORGANIZACIÓN

CAPÍTULO I Disposiciones Generales

Artículo 1o. La Comisión Federal de Electricidad es un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la planeación del Sistema Eléctrico Nacional, así como la generación, conducción, transformación, distribución y venta de energía eléctrica para la prestación del servicio público y la realización de todas las obras, instalaciones y trabajos que se requieran para el cumplimiento de su objeto, de conformidad con lo dispuesto en la Ley del Servicio Público de Energía Eléctrica, la Ley Orgánica de la Administración Pública Federal, la Ley Federal de las Entidades Paraestatales y demás ordenamientos aplicables.

La Comisión Federal de Electricidad desarrollará sus actividades con apego a las políticas y prioridades que establezca su Junta de Gobierno en el ámbito de sus facultades.

CAPÍTULO II DE LA ESTRUCTURA

Artículo 3o. Para el despacho de los asuntos de su competencia, la Comisión cuenta con los órganos superiores, servidores públicos y unidades administrativas siguientes:

A. Órganos Superiores:

I. Junta de Gobierno, y

II. Consejo de Vigilancia.

B. Unidades Administrativas

I. Dirección General;

II. Dirección de Operación;

III. Dirección de Finanzas;

IV. Dirección de Administración;

V. Dirección de Proyectos de Inversión Financiada;

VI. Dirección de Modernización y Cambio Estructural;

VII. Abogado General de la Comisión;

VIII. Subdirección de Programación;

CAPÍTULO III DEL DIRECTOR GENERAL

Artículo 8o. Corresponde originalmente al Director General administrar y representar legalmente a la Comisión. Para tales efectos, ejercerá las facultades necesarias conforme a las disposiciones aplicables.

El Director General tiene las siguientes facultades:

- I. Formular los programas y presupuestos anuales de la Comisión, para aprobación de la Junta de Gobierno.
- IX. Establecer sistemas de control y adoptar las medidas preventivas y correctivas necesarias.
- X. Establecer indicadores de gestión y de evaluación del desempeño de la Comisión, y presentar a la Junta de Gobierno los reportes de autoevaluación, por lo menos dos veces al año.
- XI. Supervisar el cumplimiento de programas de modernización, desconcentración, simplificación administrativa y capacitación.
- XV. Establecer, con autorización de la Junta de Gobierno, los sistemas de administración de personal, supervisión e incentivos.

CAPÍTULO IV DE LAS DIRECCIONES

Artículo 9o. A cargo de cada Dirección habrá un Director, quien tendrá, en el ámbito de su competencia, las facultades genéricas siguientes:

- I. Planear, programar, organizar, dirigir y supervisar el funcionamiento de las áreas administrativas adscritas.
- II. Someter a la consideración del Director General las políticas, programas, proyectos y estudios del área de su competencia.

Bajo los anteriores reglamentos queda sustentado el compromiso Dirección de Administración de contribuir para que la CFE sea una empresa de clase mundial. Acción que refuerza con el establecimiento de un Sistema Integral de Gestión de la Calidad basado en la Norma Internacional ISO 9001: 2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000; que promueve la capacitación y mejora continúa para satisfacer los requisitos y expectativas de los clientes.

Objetivos

1. Incrementar la satisfacción de los clientes.
2. Certificar todos los procesos sustantivos que conforman la Dirección de administración.
3. Elevar la calificación y habilidades del personal a través de la capacitación y adiestramiento permanente, a nivel de estándares aceptados internacionalmente.
4. Mejorar sistemáticamente los procesos integrales de Gestión de calidad.

Como una decisión estratégica la Dirección de administración, determinó el establecer, documentar, implantar, mantener y mejorar sistemáticamente un Sistema Integral de Administración de Calidad y Competitividad (SIACC), con la finalidad de cumplir con los objetivos institucionales, la alta Dirección y con los requisitos establecidos en la norma ISO 90001: 2000.

ISO significa Organización Internacional de Normalización (9001-2000). Todas las normas ISO 900 (9001-9004-9011) describen los fundamentos de los Sistemas de Gestión de la calidad aplicable a toda organización siendo su objetivo la satisfacción del cliente. Y sirve para facilitar la mutua comprensión en el comercio Nacional e Internacional.

La aplicación de la norma ISO se utiliza:

- Para que los clientes tengan conocimiento y confianza en que sus requisitos serán satisfechos.
- Para tener más ventajas sobre otras organizaciones por tener un sistema de gestión de calidad.
- Porque se tienen productos o servicios más confiables para los usuarios.
- Porque es más fácil de Auditar la Organización a efectos de realizar mejores en sus sistemas de gestión de calidad.
- Para aumentar la satisfacción al cliente.

A los trabajadores los beneficia en:

- Tener clientes satisfechos y más demanda de trabajo.
- Al tener mayor demanda de productos se tendrá el trabajo asegurado.

- Intelectualmente permite capacitarse continuamente de acuerdo a las exigencias del trabajo y las mejoras constantes.

Para hacer aplicable la norma se realizan actividades que permiten desempeñar el trabajo con la certeza que el servicio cumple con las expectativas de calidad esperada por el cliente. Lo que se traduce en beneficios para la certificación, los clientes, el personal y la institución. Monitoreado cuidadosamente por un Sistema Integral de Gestión de Calidad (SIGC).

El SIGC tiene ocho principios de Calidad que son la base de Normas Medulares que conducen a un mejor desempeño de las Organizaciones. Los cuales se enlistan enseguida:

1. Enfoque al cliente
2. Liderazgo
3. participación del personal
4. Enfoque basado en procesos
5. Enfoque del sistema para la gestión
6. Mejora continua
7. Enfoque basada en hechos para la toma de decisiones
8. Relación beneficiosa con el proveedor

En lo que respecta al punto de Liderazgo y Participación del personal podemos encontrar:

Liderazgo

- Considerar las necesidades de todas las partes interesadas, incluyendo clientes, empleados, proveedores, propietarios y sociedad.
- Inspirar y motivar al personal para contribuir a la función apropiada de al organización.

Participación del personal

- Entender la importancia de su rol y contribución en al organización.
- Aceptar responsabilidades para resolver problemas.

- Compartir conocimiento y experiencia.

Con lo anterior queda establecido bajo que disposiciones y lineamientos se respalda los acuerdos que incluyen a los trabajadores como parte importante de la empresa y por los cuales se debe vigilar que se cumplan y se fomente el desarrollo profesional. Aunque no es muy evidente, lo que respecta a la condición personal dentro de la empresa.

2.3 CONVENIO DE FOMENTO A LA SALUD

Por ello, es que se firmó un Convenio de Fomento a la Salud con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) en Enero de 1990, en el que se establecen varios puntos acerca del cuidado preventivo y de la valoración de la salud de los empleados.

Dicho convenio consta de cuatro Declaraciones y diecinueve Cláusulas, las cuales se han resumido y se muestran a continuación:

DECLARACIONES

1. Declara en Instituto Mexicano del Seguro Social, que es el los términos de los artículos 4° y 5° de la Ley del Seguro Social que; en cumplimiento de sus funciones tiene establecido el Programa de Fomento a la Salud de los trabajadores con el personal propio contratado; sin embargo, con objeto de colaborar para el mejoramiento de la calidad de vida y del estado de salud de los trabajadores asegurados de la CFE está en disponibilidad de ofrecer servicios de fomento a la salud y de seguridad laboral tanto en sus propias instalaciones como en las áreas de trabajo.
2. La CFE declara que cumple con los requisitos necesarios para recibir los servicios que el IMSS otorga. Así mismo, está en la mejor disposición de colaborar con el personal del IMSS a fin de incrementar las actividades de Fomento a la Salud.
3. Las partes declaran que tiene interés en promover y desarrollar las diversas actividades que se lleven acabo en el programa de salud, en cuanto al diagnóstico, la detección oportuna de padecimientos y la prevención.

4. El Sindicato Único de Trabajadores Electricistas es representativo del marco jurídico y legal vigente de la CFE.

CLAUSULAS

- I.El Instituto se obliga a promover y difundir el Programa de Fomento a la Salud de los trabajadores de la Comisión en sus unidades como en las instalaciones y áreas de trabajo.
- II.El Instituto y la Comisión aplicarán la cédula de autoevaluación de salud que permita valorar las características de salud de los trabajadores. Utilizando los resultados para la prevención y control de riesgos y daños a la salud.
- III.El Instituto y la Comisión elaboraran la estadística de mortalidad de trabajadores por accidente de trabajo, enfermedad profesional o general.
- IV.El Instituto llevará a cabo acciones de multidetección de enfermedades.
- V.El Instituto y la Comisión realizarán acciones de protección a los centros laborales.
- VI.El Instituto realizará en sus unidades exámenes de multidetección integral.
- VII.El Instituto llevará a cabo acciones de gestoría medico-administrativa para los casos de trabajadores con padecimientos de tiempo prolongado o presentación frecuente.
- VIII.El Instituto, la Comisión y el Sindicato integrarán grupos de autoayuda con los trabajadores.
- IX.El Instituto organizará y conducirá la operación de un módulo de fomento a la salud, ubicado en los centros laborales para la aplicación de actividades dirigidas al fomento a la salud y mejoría de la calidad de vida de los trabajadores.
- X.El Instituto en coordinación con la CFE y el Sindicato promoverá y desarrollará actividades recreativas, de deporte, tiempo libre para los trabajadores y sus familias.
- XI.El Instituto capacitará a miembros de las Comisiones Mixtas de Seguridad e Higiene para la ejecución del programa respectivo.
- XII.La Comisión y el Sindicato realizarán acciones de sensibilización a los trabajadores para lograr el desarrollo de las actividades.
- XIII.La Comisión y el Sindicato se comprometerán a permitir que durante el horario de labores de sus trabajadores le sean aplicables acciones de detección, prevención y educación para la salud.
- XIV. El Instituto, la Comisión y el Sindicato se comprometerán a integrar con representantes de cada uno, un Comité de Seguimiento y Control de las actividades programadas.

- XV.El Instituto, la Comisión y el Sindicato designarán a sus coordinadores de Fomento a la Salud.
- XVI.El Instituto se compromete a llevar a cabo las actividades de detección, prevención, educación para la salud y autoevaluación de la salud.
- XVII.La Comisión se compromete a apoyar la realización del programa a que se refiere el presente.
- XVIII.El Programa de Fomento a la Salud a que se refiere el presente, será extensivo a los beneficiarios de los trabajadores.
- XIX.La duración de este Convenio será por tiempo indefinido.

Es así, que se muestra en términos generales como esta conformado el Marco Legal y Normativo de la CFE; donde se establecen acuerdos en beneficio de los trabajadores.

Aunque si se pretende seguir con los acuerdos de calidad del ISO, es imprescindible hacer algo más por los trabajadores que no solo se resuma en trabajo asegurado y remunerado, sino que se comprometa brindar calidad de trabajo, partiendo, por que no, de la calidad de vida del trabajador.

Y a pesar de que se refleja el interés por llevarlo a cabo mediante el Convenio con el IMSS, no se establecen, sin embargo; cláusulas o declaraciones en las que se promueva un bienestar psicológico o emocional del trabajador. Tal parece que sólo pudiera manifestarse los problemas de salud o padecerse trastornos o malestares físicos, sin ser traducibles al campo de lo emocional. Cuando es bien sabido, que ambos procesos están interconectados y que lo que ocurre y afecta a uno se refleja en el otro.

Al hablar de calidad de vida recordemos que no sólo se hace referencia a la calidad de vida laboral o satisfacción en el trabajo, sino que, hablar de calidad de vida es integrar los aspectos psicológicos y sociales que cobijan al ser humano. Luego entonces, para poder funcionar satisfactoriamente se debe procurar mantener un estado de armonía en todas las áreas.

De lograrse, es posible que se vea reflejado en la eficiencia del trabajo, en el aumento de la satisfacción laboral de los empleados y en un mayor rendimiento productivo dentro la empresa.

CAPÍTULO 3

INTERVENCIÓN PSICOLÓGICA

3.1 ASPECTOS GENERALES EN LA PROMOCIÓN DE LA SALUD

El fomento y la potenciación de la prevención, constituye una de las funciones más importantes y urgentes en las acciones propias de los servicios de promoción de la salud, debido a que tienen como finalidad incrementar la salud de la población, la prevención de las enfermedades independientemente de su causa, y contribuir a incrementar la calidad de vida.

En términos generales, lo que se tendría que hacer hoy por hoy, en torno a la promoción de la salud, es integrar distintas perspectivas profesionales que permitan innovar en procedimientos evaluativos y de intervención que no solo determinen los índices de salud en función de la mortalidad y la morbilidad. Sino que permitan detectar aquellos problemas percibidos por los sujetos que por diferentes motivos no son detectados y no son reconocidos por los profesionales como tal y que cotidianamente afectan a la población.

Tal es el caso de la salud psicológica y su forma de evaluarla, la cual es muy variable, tanto para considerar los aspectos positivos (prevención y conductas positivas) como de los trastornos que pueden afectarla. Lo anterior, posiblemente se debe por la incomprensión que tienen hacia éstas enfermedades y los problemas emocionales en general, así mismo, porque en la sociedad se advierte un cierto miedo profundamente arraigado sobre este tipo de padecimientos psicológicos.

Ejemplo de ello, es el tema que ocupa la presente investigación; el estrés, que debido a su particulares y muy variadas formas de manifestarse, se puede confundir con otros padecimientos; se puede ignorar por desconocer sus consecuencias, o se puede enfrentar sin conocer el origen ofreciendo alternativas solo paliativas sin erradicarlo. Luego entonces, no se diagnostica, no se previene y mucho menos se atiende.

En este sentido, es deber de las distintas comisiones de salud incidir en la vulnerabilidad a la que se encuentran sometidos los sujetos a nivel individual y las múltiples afectaciones de los problemas familiares y sociales. Por tanto, se impone la necesidad de promover la educación y atención de la salud en la población, en donde se denote que las causas de los problemas de salud son tan variadas y complejas como sus manifestaciones y que el desajuste resultante entre las demandas del entorno y las reacciones psicológicas, comportamentales y fisiológicas son el resultado de estos desajustes en los diferentes ámbitos de la vida. Haciendo hincapié en que las oportunidades con las que cuentan para encarar su problemática, su prevención adecuada y a tiempo, constituyen la base fundamental de los problemas a afrontar, por lo que se tendría que empezar por identificar los que les aquejan y la causa de origen para darles solución.

Ahora bien, para lograr la atención a la salud se puede sustentar desde tres diferentes perspectivas. Desde la perspectiva sociológica, legislativa y de las ciencias de la salud (Gómez y Saburido; 1996). Es la propuesta de ésta última la que se toma como referencia para albergar éste apartado del proyecto.

La razón de considerar dicha perspectiva -las ciencias de la salud-, como plataforma para el estudio de la intervención es porque permite que dentro del proceso de salud-enfermedad¹ se de pie a las investigaciones y aplicaciones de nuevos conocimientos sobre la evaluación, el tratamiento e intervención de las diversas alteraciones fisiológicas o psíquicas que padecen miles de personas a diario. Dándole mayor importancia a desarrollar nuevas aplicaciones sobre el cuidado preventivo.

Las referidas acciones se suelen clasificar en dos grandes grupos, según incidan sobre el medio ambiente o sobre el sujeto, en donde las acciones deben incluir si se trata de éste último en la

¹ El concepto de salud se debe aclarar, como se ha venido haciendo en anteriores apartados, que varía según las diversas ciencias, por ello la Organización Mundial de la Salud (OMS), en su Carta magna, consensó la definición de la salud como “el estado de completo bienestar, físico, mental y social, y no solamente la ausencia o afección de las enfermedades” (Levi; 1979 citado en Gómez y Saburido; 1996)). Con ésta definición se pretende destacar que por primera vez se presenta a la salud de manera integradora, la cual no sólo considera a la ausencia de enfermedad como estado óptimo del organismo; sino que sintetiza el completo bienestar dentro de las tres áreas en las que se desarrolla el ser humano (biopsicosocial). Por lo cual, las contribuciones que se realicen en torno a mantener un estado de equilibrio dinámico entre la salud y la enfermedad, forzosamente se verán exhortadas a trabajar en todas sus ámbitos de intervención; o de lo contrario tomar parte de una de éstas en la que de alguna manera las otras se vean involucradas.

educación para la salud, además de contar con los programas preventivos correspondientes que contribuyan a su solución (Levi; 1979 en Gómez y Saburido; 1996)².

Por ello, se reitera una vez más la necesidad de intervenir y afrontar al estrés contando con las herramientas adecuadas para su particular aparición, no solo a nivel resolutorio, sino también a nivel preventivo. Es decir, que para lograr una lucha contra éste se requerirá una intervención acorde al lugar, a los sujetos y profesionales a cargo, además de evaluar el tipo de apoyo (económico, administrativo, técnico, etc.) con que se cuente para lograrlo y de estructurar múltiples estrategias acorde al tipo de manifestación que se este presentado.

3.1.1 INTERVENCIÓN PREVENTIVA

Teóricamente, las enfermedades pueden prevenirse en cualquiera de sus fases, puede eliminarse, modificarse o afrontarse adecuadamente. Los padecimientos tales como ansiedad, agresión, depresión, sentimientos de frustración y otros, pueden ser contrarrestados a diversas técnicas psicológicas dependiendo del enfoque, padecimiento o profesional a cargo. De la misma manera que los procesos sociales como la carencia de apoyo y falta de contactos emocionales.

Con la detección temprana, así como, con la adopción de las medidas adecuadas para hacer frente a dichos padecimientos, incrementan considerablemente los beneficios terapéuticos. Lo que plantea la necesidad de efectuar una exploración psicosomática periódica, al menos en los que se pueden considerar grupos de alto riesgo. En suma, se trata, de detectar y tratar un determinado trastorno o padecimiento del individuo, en distintas situaciones, en su cotidianidad, con la familia, la comunidad o en el trabajo. Logrando con ello, uno de los objetivos de la intervención – preventiva-, promover una adecuada adaptación de persona-entorno.

² En lo que corresponde al sujeto, para poder analizar lo que ocurre dentro de la salud mental o emocional, se sugiere que se evalúe entre otras cosas, su eficiencia funcional en los diversos ámbitos de su vida, además de la capacidad que tiene para asumir y enfrentar su problemática. De igual forma, detectar el dominio que tiene el sujeto de sí mismo, el desarrollo armónico de su personalidad, los recursos de adaptación con los que cuenta y la capacidad para alcanzar los objetivos a los que les atribuye un valor. Y finalmente los indicios y los síntomas psicosomáticos, que indiquen acerca de los índices de bienestar o de malestar de su salud, por ejemplo: los estados afectivos (depresión, ira, ansiedad) y las esferas de satisfacción (satisfacción en el trabajo, en la vida, de las relaciones, de autoestima).

Entre los posibles criterios a considerar, antes de establecer los objetivos específicos de la intervención contra los problemas inducidos psicosocialmente, habría de destacarse, entre otros, los siguientes (Goldstein y Krsaner; 1991).

1. Determinar la importancia y repercusión del problema en la salud pública, reflejado en el porcentaje de sujetos afectados, severidad de sus consecuencias e implicaciones para otras esferas de la vida.
2. Delimitar el grado de percepción del problema, especificándose la prioridad que se le asigna. Un problema de notoria importancia para la salud pública, o en tal caso para los individuos en particular, puede no ser considerado como tal entre las prioridades de tener en cuenta.
3. Precisar las posibilidades de modificar el problema, de acuerdo con los recursos disponibles.
4. Estimar los costes de la intervención, incluyendo no sólo coste económico, sino también consideraciones sociales y éticas; teniendo en cuenta los costes derivados de la no intervención.

Cada una de los puntos mencionados, e incluso otros más, deberán contemplarse para cualquier tipo de intervención. Sin embargo, se tendrá que ir más allá de los recursos o posibilidades económicas o administrativas a identificar. Lo anterior es de vital importancia para poner en marcha las estrategias al problema, ir más allá, significará entonces, considerar como prioridad, que ante todo se encuentra la necesidad de proveer de la ayuda necesaria a las personas que requieren la atención a sus demandas. Donde el benéfico será en un primer nivel, en la esfera individual; que a su vez, se permeará con otras áreas de desarrollo humano, como el trabajo, las relaciones sociales y la vida personal.

Esto es sin duda, uno de los requisitos fundamentales con los que tendrán que contar las instituciones que estén al mando de cientos de personas tanto por el beneficio de su eficacia y productividad laboral, como por el compromiso de mantener la calidad de vida de sus empleados.

Ahora bien, no existe un sistema único para llevar a cabo la evaluación de las necesidades, que en salud mental se refiere, debido a que las técnicas metódicas que permiten evaluar los aspectos positivos de la salud, no ocupan un lugar tan estable en las investigaciones como los métodos de evaluación de la enfermedad, por lo que los indicadores de salud considerados y las mediciones efectuadas en la materia variaran considerablemente (Weinstein, 1994; Endler; 1994 en Robbins, 1994).

Por tanto, dada la complejidad que exigen los programas de salud, se requiere realizar lo más eficaz posible su evaluación, a fin de detectar necesidades, determinar estrategias que cubran con etapas y metas concretas, así como; determinar de manera efectiva los recursos que se utilicen para su implementación. En realidad, el fin de la evaluación supone aportar información a todos aquellos quienes contribuyen a la gestión de la salud. Por lo que es fundamental llevarla a cabo, para así lograr mejores resultados en proyectos que se destinen a su promoción. Sin embargo, se debe tener cuidado con los datos obtenidos durante el proceso evaluativo, ya que, en algunas ocasiones no coinciden precisamente con los que la población manifiesta.

3.1.2 SELECCIÓN DE ESTRATEGIAS

La presentación de un programa de intervención primaria o preventiva, o cualquiera que sea su caso, se puede formular de dos formas diferentes, pero mutuamente complementarias; en términos de objetivos a conseguir a corto plazo; y en términos de objetivos mantenidos a largo plazo (Levi; 1979 en Robbins, 1994; Gómez y Saburido, 1996). La primera modalidad puede estimular a los jefes de las empresas, con estrategias de intervención que no requieran mayores elementos (físicos, materiales y de personal) con los cuales ya cuente; mientras que la segunda su objetivo tendría garantizar la colaboración de profesionales e instituciones donde se intervenga de manera especializada.

Junto a todo ello; otra de las estrategias sería incrementar los esfuerzos para sensibilizar y animar a quienes se les impartirá el programa, así como a los departamentos implicados en los problemas de salud. Lo que resultaría un método eficaz para reforzar la participación individual en los programas de grupo y mantener la motivación para potenciar los programas que sean necesarios.

Una vez, tomada la decisión de emprender un programa o de implementar estrategias de intervención para una población determinada, los jefes o encargados de los departamentos de salud; en este caso; es importante que reflexionen que la modificación de ciertos aspectos, dentro de un ambiente de trabajo, no sólo repercute en una mejora del bienestar de los trabajadores, sino en una optimización de los recursos humanos que se traducirá en un mejor funcionamiento de la empresa a todos los niveles, previniendo el desajuste a causa del estrés. Además, de constituir una actuación más directa, pues interviene sobre la fuente de esa problemática.

No obstante, en ocasiones resulta muy difícil o imposible eliminar las fuentes de estrés en el origen, pero se puede dotar al individuo de una serie de estrategias para afrontar distintas situaciones y si éstas son difíciles, dotarle de habilidades para controlar las experiencias y consecuencias que el estrés produce. Así pues, constituir un planteamiento preventivo de fomentar la adquisición de algunas estrategias, que aumenten la capacidad de adaptación del individuo, la capacidad para hacer frente a los requerimientos del trabajo y su vida personal.

Por tanto, los servicios de salud no solo se limitarían a cubrir de forma paliativa las necesidades de los trabajadores, porque el cambio referido por sí solo no tendría efectos duraderos, a no ser que fuera acompañado de una acción dirigida a las características estructurales de los requerimientos. Entonces lo que se tendría que hacer es considerar las necesidades psicosociales de la gente, evaluarlas y potenciar la educación para la salud. Para que en un inicio sean ellos quienes procuren su bienestar y en consecuencia; el de su medio inmediato. Además de que las instituciones o empresas tendrían de igual forma que colaborar con otras instituciones encargadas de brindar apoyo, ya sea como asesoramiento, capacitación o intervención a la resolución de problemas, para combatir con ello situaciones de alto riesgo de tipo laboral.

Las limitaciones o inconvenientes comunes son las que se presentan en cualquier tipo de intervención, tal es el caso de la falta de especialistas, de equipamiento e instalaciones adecuadas, los asuntos éticos de la comunidad o institución o el tipo de tratamiento pertinente y viable.

Otras de las limitantes, son la no definición previa de objetivos y las dificultades o imposibilidades para utilizar algunos métodos. Las limitaciones de carácter metodológico, estructural, político-administrativo³, que muchas de las veces son las más comunes para desarrollar y poner en marcha cualquier tipo de programa preventivo.

Para garantizar la efectividad, eficacia de un programa de salud se requiere (Gómez y Saburido, 1996: 60)

1. Disponer de una perspectiva integral del individuo y de su entorno, es decir, una consideración coordinada de los aspectos físicos, mentales, sociales y económicos
2. Una perspectiva que considere la interacción del individuo y su entorno.
3. Una estrategia de evaluación continua de los efectos (físicos, mentales, sociales y laborales) de las diferentes áreas, además de los cambios producidos entre ellos.
4. Una estrategia democrática permitiendo que sea el individuo el que controle su propia situación y establezca los canales eficientes para la resolución de sus conflictos y tome sus propias decisiones.
5. Mejorar de los servicios sociales y de salud, donde se cuente con los medios técnicos y personal calificado.
6. Participación de la comunidad en el diseño de la oferta demanda de los servicios de salud.
7. Promoción de programas de educación para la salud

Para ser eficiente, este procedimiento, es decir, la implementación del programa de intervención habría de llevarse a cabo una retroalimentación contestando las siguientes preguntas entre los participantes y colaboradores del programa o los interesados. Para con ello, ver cuan viable y pertinente puede ser.

- ¿Qué grupos de personas tiene alto riesgo de desarrollar enfermedades o incurrir en trastornos emocionales?

³ Dentro de las limitaciones de carácter estructural, se derivan la falta de acuerdos sobre los criterios entre el personal investigador, el personal salud y la administración, para quienes el proceso evaluativo implica una diversidad de connotaciones; como el querer o no tomar la decisión de hacerlo.

- ¿Qué factores contribuyen al riesgo y cual es la importancia de cada uno de ellos?
- ¿Se puede eliminar o disminuir efectivamente esos factores de riesgo?
- ¿El hecho de eliminarlos, reduce la tasa de enfermedades o trastornos emocionales?
- ¿Son mayores los beneficios obtenidos que los costes ocasionados?
- ¿Son los programas sensibles a los principios éticos, a los derechos de los individuos y de la sociedad?

Contestadas las preguntas, una solución para procurar el bienestar de la salud; es crear un departamento psicológico que este al servicio de los trabajadores sin importar el cargo o posición dentro de la empresa. Ya sea que se opte por el tratamiento preventivo, de intervención primaria o de la profundidad que se permita; su creación es con la intención de hacer la vida más satisfactoria a la mayoría de la población. Y si la empresa o institución a cargo cuenta con los requerimientos necesarios (físico, materiales, personales etc.), solo tendría que adaptarlos o ajustarlos según las estrategias a implementar, lo cual no significaría ningún gasto ni esfuerzo extra que altere su estructura y manejo.

3.2 ASPECTOS METODOLÓGICOS

Antes de adentrarnos a la elección de la técnica, su elaboración y la propuesta del programa de intervención; es necesario hablar un poco sobre las intervenciones previas que se han llevado a cabo dentro de la CFE, respecto al clima laboral de los trabajadores como de su vida personal y la relación entre ambos.

3.2.1 INTERVENCIONES PREVIAS Y RESULTADOS

La Comisión Federal de Electricidad realizo la "Segunda Encuesta Institucional de Clima Laboral 2004-2005"; como uno de los acuerdos pactados en ISO 9001: 2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000, referido a la calidad de la empresa. En su resumen ejecutivo el cuestionario aplicado fue el mismo que en el 2003 modificando unicamente en ésta segunda encuesta 8 preguntas en sentido positivo que en la anterior estaban formuladas a la inversa.

Se aplicaron 56,310 cuestionarios en 1,444 centros de trabajo a través de mail, papel y kiosco en situaciones laborales permanentes, jubilados, eventuales y no identificados. La escala de evaluación era escala tipo likert con las siguientes opciones: muy de acuerdo, algo de acuerdo, ni de acuerdo ni desacuerdo, algo en desacuerdo, muy en desacuerdo; en relación a los siguientes módulos:

Gerencia de Relaciones Laborales

(Trabajadores Permanentes)

Módulos

1. Recompensas y reconocimientos	91.1
2. Capacitación y desarrollo	88.7
3. Innovación y cambio	87.8
4. Calidad y orientación al cliente	86.7
5. Género y diversidad	84.4
6. Comunicación	83.5
7. Disponibilidad de recursos	81.9
8. Calidad de vida laboral	80.7
9. Balance trabajo-familia	79.7
10. Colaboración de trabajo en equipo	79.6
11. Liderazgo y Participación	79.5
12. Identidad con la dependencia	77.6
13. Valores	74.8
14. Enfoque a resultados y efectividad	73.4
15. C.F.E (Total)	81.7

Los resultados generales según el puntaje fueron los siguientes: el índice global de la encuesta fue 81.7; se ubica entre los dos más altos de satisfacción (de muy de acuerdo a algo de acuerdo) y cuatro puntos porcentuales por arriba de los resultados de 2003. Igual que en la encuesta anterior, los resultados más altos son Balance trabajo-familia, Capacitación desarrollo, Identidad con CFE, Enfoque a resultados y efectividad. De igual manera, los temas con mayor incremento

más de 7 puntos porcentuales fueron: género y diversidad, comunicación, Innovación y cambio, recompensas y reconocimientos y disponibilidad de recursos.

El módulo con resultados más bajos fue recompensas y reconocimientos; no obstante, tuvo un incremento de 7 puntos a diferencia de la encuesta de 2003. En conclusión, todos los niveles presentan mejores resultados que 2003.

Se debe aclarar que si bien en la encuesta las preguntas que se realizan dentro de los temas Calidad de vida laboral y Balance trabajo-familia ofrecen una perspectiva general de la situación entre el trabajo y la familia; no permiten analizar en mayor medida lo que se plantea en este capítulo.

Estas son algunas de ellas:

Calidad de vida laboral

1. He hecho amigos en el trabajo
2. El trato con los compañeros(as) de trabajo es cordial

Balance trabajo-familia

1. Mi familia esta orgullosa de que trabaje en la CFE
2. Después de mi trabajo, disfruto con tranquilidad los momentos familiares
3. Me apoyan en el trabajo cuando tengo alguna urgencia familiar
4. La Buena organización de mi trabajo me permite ocuparme de mi familia

Sin embargo, aun y con estos favorables resultados, mi experiencia laboral dentro de la empresa me planteó la necesidad de realizar un nuevo sondeo donde se intentará profundizar un poco más sobre la relación que existe entre la calidad de vida laboral y la calidad de vida familiar. Debido a que había observado al conversar con mis compañeros de la empresa; que frecuentemente recurrían a mí cuando tenían problemas en casa o en el trabajo para encontrar alguna solución.

Por ello, y para corroborar mi experiencia personal elaboré un cuestionario cuyo objetivo es identificar de manera exploratoria 5 elementos principalmente: somatización físico del estrés,

somatización emocional del estrés, su estado personal o familiar, clima laboral y la relación entre éstos. Analizándolo a través de la sintomatología que originan diversas situaciones estresantes y que nos advierten de inestabilidad en ambas esferas de la vida.

Solo resta decir, que esta situación me pareció que tendría que ser erradicada si se quiere lograr un mejor desempeño en los trabajadores, que sean lo más productivos posibles, que el trabajo lo consideren satisfactorio y que cada vez que tengan conflictos en casa o en la empresa encuentren un espacio donde poder conversar de ello y encontrar soluciones. Luego entonces, les permitiría también aprovechar las oportunidades de desarrollo profesional que se ofrecen dentro de la CFE y que se desaprovechan continuamente.

A continuación se describe como fue el proceso de elaboración de la técnica y que se consideró para ello.

3.2.2 METODOLOGÍA

Una vez llevado a cabo la revisión de la CFE respecto a la estructura organizacional y haber encontrado que una de sus obligaciones, son procurar el bienestar integral de sus trabajadores; después de revisar los resultados de la última encuesta nacional de clima laboral; es necesario plantearse la pertinencia de diseñar y ejecutar un programa preventivo de orientación psicológica permanente dentro de la empresa.

Para lo cual se establecieron como puntos de partida los siguientes:

1. Diagnosticar de manera exploratoria aspectos que se relacionaran con el clima laboral y personal de los trabajadores
2. Seleccionar una técnica de recolección de datos, si había sido estructurada aplicarla, de no ser así, diseñarla de acuerdo al objetivo planteado
3. Recolectada la información y analizados los resultados, diseñar el programa de intervención o de no ser viable, plantear alternativas o estrategias de trabajo

El determinar que fuera sólo un estudio exploratorio fue porque sólo se pretende indagar sobre el estado laboral y personal de los trabajadores, se quiere solo descubrir la relación que existen entre diversas variables.

3.2.2.1 ELECCIÓN DE LA MUESTRA

De acuerdo a la población total de la CFE y a su estructura organizacional, se decidió trabajar con una muestra no probabilística o también llamada muestra dirigida⁴. Este tipo de muestra se basa en un procedimiento de selección informal y en el caso del enfoque cuantitativo, selecciona sujetos que serán casos representativos de una población determinada⁵. Las muestras de este tipo harán la selección de los sujetos dependiendo de la decisión del investigador. En este sentido, se tuvo que hacer la elección solo en uno de los departamentos de la empresa, por ser con ellos con quien se identificó a partir de las pláticas informales problemas laborales y personales; además de la accesibilidad que se tiene con éstos trabajadores para llevar a cabo la investigación.

Otra de las razones de optar por las muestras no probabilísticas fue porque una de las ventajas de este tipo de muestra es su utilidad para determinado diseño de estudio que no requiere una "representatividad" de elementos de una población, sino una elección de sujetos con ciertas características especificadas previamente en el planteamiento del problema.

Existen varios tipos de selección de la muestra entre los que se encuentran: la muestra de expertos, de sujetos-tipo, la muestra por cuotas y de sujetos voluntarios. Siendo en ésta última en la que se basó la elección de la muestra para el presente estudio.

⁴ Básicamente la categorización de las muestras es en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. En éstas últimas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Esto se obtiene a partir de definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria o mecánica de las unidades de análisis. En las muestras no probabilísticas, la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características de la investigación o de quien hace la muestra. Cualquiera que se seleccione se determinará con base en los objetivos de estudio, el esquema de la investigación y el alcance de (Sampieri, et al; 2003).

⁵ Para fines deductivos-cuantitativos, donde la generalización de los resultados hacia una población es una finalidad en sí misma, las muestras dirigidas en este sentido implican desventajas; porque no se puede estimar con precisión el error estándar, es decir, no se puede calcular el nivel de confianza de la elección.

La población seleccionada fue la Gerencia, en ella laboran 134 personas; de los cuales se eligieron a 30 participantes, distribuidos dentro de los cuatro departamentos, sin importar el cargo profesional, la edad, ni el sexo.

La mayor parte de la muestra seleccionada oscilaba entre los 25 y 60 años de edad, y se desempeñaban como: Auxiliares, Técnicos, Licenciados, Secretarias, Pasantes, Supervisores, Analistas e Intendentes.

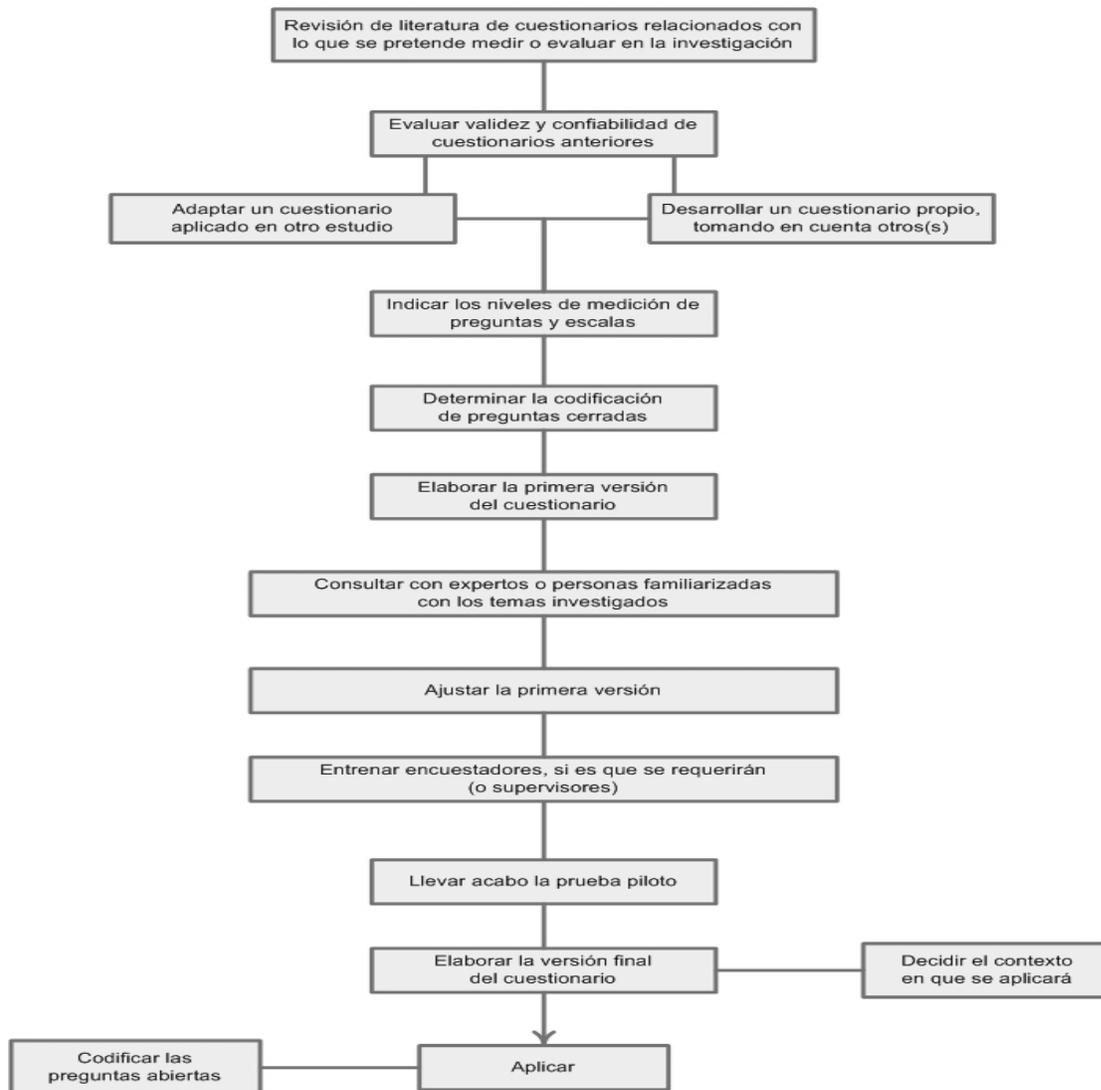
Departamentos de la gerencia:

1. Jefatura: 17 personas
2. Procesos Laborales: 29 personas
3. Relaciones laborales: 43 personas
4. Seguridad e Higiene: 45 personas

3.2.2.2 DISEÑO DE LA TÉCNICA PARA LA RECOLECCIÓN DE DATOS

El cuestionario es una técnica estructurada para recopilar datos, que consiste en una serie de preguntas, escritas y orales, que debe responder un entrevistado respecto a una o más variables a medir en un tiempo relativamente breve. Su construcción, aplicación y tabulación poseen un alto grado científico y objetivo; por lo que diseñar un cuestionario válido no es una cuestión fácil; implica controlar una serie de variables.

El objetivo del cuestionario es el de traducir la información necesaria a un conjunto de preguntas específicas que los entrevistados puedan contestar. Un cuestionario debe minimizar el error de respuestas. El error surge cuando los participantes dan respuestas inexactas o cuando sus respuestas se registran o analizan de manera incorrecta. El proceso para construir un cuestionario se muestra en el siguiente esquema:



(Tomado de Sampieri; et.al,2003)

Para su elaboración debe considerarse los siguientes puntos (Grawitz; 1984 y Sampieri et.al, 2003):

1. *Los criterios de elección:* la elección del cuestionario escrito es para un sector limitado, que solo relaciona a hechos o respuestas que no suponen problemas de actitudes u opiniones ambiguas o complejas. Se puede decir que cuando el problema ya esta precisado y limitado por preguntas bien redactadas el cuestionario escrito puede bastar. Por el contrario, cuando se trata de explorar a cierto nivel de profundidad es preferente elegir otra técnica como la entrevista oral; la cual ofrece mayor información.

2. *La sinceridad de la respuesta:* el cuestionario por escrito no ofrece garantía con respecto al hecho de que lo haya llenado la persona a quien iba destinada; o que no se haya hecho de forma grupal. Sin embargo, al ser distribuido de forma estandarizada elimina el factor de perturbación que constituye el encuestador con su presencia, la forma de hacer preguntas e interpretar las respuestas.
3. *Las instrucciones:* nos indican como contestar, por lo tanto, es necesario que sean claras para los usuarios a quienes van dirigidas y no olvidar incluir la carátula de presentación o una carta donde expliquen los propósitos del cuestionario y se garantice la confidencialidad de la información del respondiente; además de un agradecimiento al respondiente por haberse tomado el tiempo de contestar el cuestionario.
4. *El tamaño del cuestionario:* no existe un número determinado de preguntas, ya que si es muy corto se pierde información y si es muy largo resulta tedioso. Lo mejor es no hacer preguntas innecesarias o injustificadas.
5. *Contextos de aplicación del cuestionario:* puede ser autoadministrado, donde se proporciona directamente a los respondientes. Por entrevista personal, donde un entrevistador aplica el cuestionario a los respondientes, aquí el entrevistador va a haciendo las preguntas y anotando la respuestas. Por entrevista telefónica, es similar a la anterior solo que se utiliza el teléfono. Y por último autoadministrado y enviado por correo postal, electrónico o mensajería.

La elección del contexto se hará según el presupuesto del que se disponga, del tiempo, de los objetivos de la investigación y del tipo de respondientes.

6. *Tipos de preguntas:* el contenido de las preguntas es tan variado como los aspectos que se miden. Básicamente se consideran dos tipos: cerradas y abiertas. Las primeras contienen alternativas de respuesta previamente delimitadas (pueden ser dicotómicas o variadas). En

las segundas, no se delimita de antemano las alternativas de respuesta, por lo cual son tan diversas como los participantes.

Como cada cuestionario obedece a diferentes necesidades y problemas, algunas veces se incluyen tanto preguntas cerradas como abiertas o solo una de ellas. Cada tipo de pregunta tienen sus ventajas y desventajas, a continuación se detallan algunas de ellas:

- Las preguntas cerradas son fáciles de codificar y analizar. No se necesita escribir o verbalizar pensamientos solo seleccionar la respuesta. La desventaja reside en que limitan las respuestas y en ocasiones ninguna de las categorías describe con exactitud lo que las personas tienen en mente.
- Para formular las preguntas cerradas es necesario anticipar las posibles respuestas. Además de asegurarse de que los sujetos a los cuales se les administrarán conocen y comprenden las categorías de las respuestas.
- Las preguntas abiertas son útiles cuando no se tiene información sobre las posibles respuestas cuando esta información es insuficiente. Su mayor desventaja es que son más difíciles de codificar y analizar.
- Es recomendable que el número de preguntas sea el necesario para obtener la información deseada. Si una pregunta es suficiente no es necesario incluir más.

La elección del tipo de preguntas que contenga el cuestionario dependerá del grado en que se pueda anticipar las posibles respuestas, los tiempos de que se disponga para codificar y si se quiere una respuesta precisa o profunda. La recomendación según los expertos es, construir un cuestionario en el que se analice variable por variable y que tipo de preguntas pueden ser más confiables para medirlas; independientemente que se opte por un solo tipo o por ambas.

Una vez seleccionada el o los tipos de preguntas se debe considerar también las siguientes recomendaciones:

- Las preguntas tienen que ser claras y comprensibles para los respondientes; deben evitarse términos confusos o ambiguos.
- Las preguntas no deben incomodar al respondiente.
- Las preguntas deben referirse preferentemente a un solo aspecto o una relación lógica.
- Las preguntas no deben inducir a las respuestas.
- Las preguntas no pueden apoyarse en instituciones, ideas respaldadas socialmente ni evidencia comprobada.
- Se debe tener cuidado con el orden en que se presenten de las respuesta cuando éstas son varias, porque puede ocurrir que afecte a las respuestas de los participantes.
- El lenguaje utilizado en las preguntas debe ser de acuerdo a las características del respondiente; tomando en cuenta el nivel educativo, socioeconómico, etcétera.

Considerando los puntos anteriores se decidió construir un cuestionario que respondiera a las necesidades de ésta investigación. Para lo cual se consideró y retomó algunos indicadores de la encuesta nacional de clima laboral aplicada en CFE, además de un breve cuestionario que se elaboro previamente.⁶

Es importante señalar el tipo de elementos a medir según el objetivo planteado en un principio; su definición operacional y los ítems en los que se encuentran.

Objetivo: identificar y reconocer la existencia de los elementos relacionados a la somatización física del estrés, la somatización emocional del estrés, su situación personal o familiar, clima laboral y la relación entre éstos.

⁶ El cuestionario se aplico con la finalidad de explorar la situación de los trabajadores en relación al estrés y para verificar la viabilidad de realizar una segunda aplicación considerando algunos de los indicadores y anexando los necesarios para realizar una evaluación profunda. Por lo cual no se muestran los resultados porque solo sirvió para elaborar los dos cuestionarios restantes.

Elementos	Definición operacional	Número de ítem
Somatización física del estrés	Conocimientos generales acerca del estrés, identificación y reconocimiento del mismo	1, 2, 3, 4, 5, y 6
Somatización emocional del estrés	Identificar estados emocionales o conductas características al estrés en situaciones personales o laborales	7,8,9,13,14,15,16,17 y 18
Situación personal o familiar	Conocer su situación personal o familiar; si existen problemas, con que frecuencia, como se sienten ante ello y en que les afecta	15,16,17 y18
Clima laboral	Conocer su relación con los jefes y compañeros de trabajo, cuáles son los conflictos que se presentan y como repercuten en su vida laboral y personal	10, 11, 12 y 14

Las preguntas en donde se relacionan todos los elementos son: 15, 16, 17 y 18. En tanto que la pregunta 19 corresponde a la necesidad percibida de los trabajadores por un espacio que brinde orientación psicológica dentro de la empresa⁷.

En términos generales los datos obtenidos de esta primera aplicación del cuestionario arrojaron que la mayoría de trabajadores de la CFE conocen que es el estrés, ya que lo han padecido de una a tres veces por semana; asociándolo a malestares tanto psicológicos como físicos y manifestando las consecuencias de alguno de ellos.

El sentirse estresado hace que por lo general no tengan ganas de trabajar, les produce tensión y algunos comportamientos compulsivos de comer, beber o dormir en exceso, y en algunos casos problemas con su familia. Sin embargo, llevan a cabo su trabajo, percibiendo su desempeño como bueno, a pesar de su estado emocional o físico.

De igual manera, mencionan tener el apoyo de su familia para su desarrollo profesional, aun y cuando tienen frecuentes o casi nunca (en el segunda aplicación) problemas familiares. Ante ello,

⁷ En el anexo 1 se muestran los cuestionarios utilizados para la investigación. El cuestionarios número 1 consta de 19 preguntas de los cuales 17 de ellas son de opción múltiple y las dos restantes de tipo abierto. En el segundo cuestionario solo se agregaran a las preguntas 4, 5, 6, 7 la opción de *Otro* y se modifico la pregunta 14. Lo anterior se debió por la necesidad de opciones diferentes de respuestas a las establecidas. Los resultados detallados de la primera (piloteo) y segunda aplicación se muestran en el anexo 2.

algunas veces acuden a compañeros de trabajo, ya que han establecido una buena relación y muy probablemente porque es el lugar donde pasan la mayor parte de su tiempo y necesitan aligerar sus conflictos con alguien, sin importar si se le da solución o no.

Aunque se sienten estresados buscan como sentirse mejor sin acudir algún especialista, lo que puede ocasionar que el bienestar solo sea momentáneo, paliativo ante un problema mayor.

La segunda aplicación no presentó diferencias significativas en las respuestas; sin embargo, las cantidades de distribución variaron en algunas de ellas sin ser trascendente para arrojar otra interpretación. En general no se percibió cambios importantes que indiquen resultados contradictorios a los que se han descrito.

De lo anterior es necesario reflexionar acerca de la eficacia de las actividades laborales realizadas bajo situaciones estresantes; es decir, cuanto es el tiempo que le dedican a una sola actividad y que por tanto, no les permite avanzar en las demás; cómo sobrellevan los conflictos personales dentro del trabajo, cómo solucionan sus comportamientos poco habituales a causa del estrés o de algún otro conflicto; y por último, si en realidad saben de que manera se relaciona el estrés en sus actividades cotidianas y las consecuencias que puede producir en su estado emocional o físico.

3.3 PROPUESTA DEL PROGRAMA DE INTERVENCIÓN

La creación de un programa de intervención dentro de la CFE tiene como finalidad implementar soluciones preventivas de salud integral a los trabajadores de la empresa. Los cuales han mostrado en los cuestionarios la imperiosa necesidad de contar con un espacio que les ayude a encontrar soluciones a sus problemas, tanto laborales como personales. Al hacerlo se estaría beneficiando de manera importante la calidad del trabajo, su eficiencia y responsabilidad al realizarlo y en consecuencia, se estarían generando otros resultados como; motivación por continuar capacitándose y desarrollándose profesionalmente, baja en el ausentismo laboral, disminución de conflictos de relaciones interpersonales con compañeros o jefes; entre otros. Además de contribuir notablemente en un mejoramiento de su vida familiar y personal al sentir que cuentan con el apoyo profesional para solucionar cualquier conflicto o problema que les aqueje.

Por tanto, como se señaló al principio del capítulo, el insistir en la prevención y detección temprana de padecimientos psicológicos⁸ contribuye a generar conciencia en la importancia de considerar al individuo biopsicosocialmente, entendiendo con ello, que lo que acontezca en alguna de estas áreas de su vida tendrá un efecto en la otra reiteradamente.

El programa de intervención se llevaría a cabo a través de un Departamento de Orientación Psicológica permanente dentro de la CFE; el cual se diseñó considerando lo siguiente: Primero, la viabilidad del Marco Legal de la CFE dentro de sus disposiciones internas señaladas en el capítulo 2. Segundo, la infraestructura física, las posibilidades económicas y de profesionales que estén a cargo del programa. Y lo más importante, en los resultados obtenidos en los cuestionarios que refieren las necesidades del personal que labora dentro de la empresa.

⁸ Recordemos que al hacer referencia sobre los *padecimientos psicológicos* estamos hablando no únicamente del estrés, que es el tema central de éste investigación. Sino hablamos de cualquier problema o padecimiento que interfiera negativamente en el bienestar del individuo.

DEPARTAMENTO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

Dirigido a:	Todo el personal de la CFE, sin importar puesto de trabajo, funciones o tiempo de laborar en la empresa.
Objetivo:	<p>Orientar a los trabajadores de CFE sobre los problemas psicológicos que pueden presentarse en distintas áreas de su vida, así como, de los especialistas y las instituciones que ofrezcan distintas opciones de tratamiento.</p> <p>La orientación que se ofrezca; se traduce en apoyo psicológico; es decir; cualquier duda, problema o malestar que el trabajador pudiera presentar durante su jornada laboral o fuera de ella y que le impida realizar sus actividades.</p> <p>Para llevar acabo el objetivo, se debe realizar una entrevista, que permita hacer un diagnostico general de la problemática y a partir de ello brindar alguna solución.</p>
Profesional:	Licenciado en Psicología, con conocimientos en manejo de entrevista: elaboración, aplicación y análisis. Además de conocer las características generales de los padecimientos psicológicos más frecuentes o comunes; es decir, cómo se tratan, quienes lo hacen y a donde se puede acudir para recibir tratamiento o asistencia especializada.
Estructura física:	Se requiere un espacio dentro de las instalaciones de la CFE que brinde comodidad y confianza. Un cubículo condicionado con lo indispensable para realizar una entrevista: un escritorio, dos sillas, archivero y material de papelería.
Requerimientos económicos:	<p>Dentro de la CFE se cuenta tanto con el profesional como con el área designado para el Departamento Psicológico; por lo que no es necesario hacer nuevas contrataciones, sino solo algunas reestructuraciones del espacio y del personal.</p> <p>Este espacio no tendrá ningún costo extra ya que formaría parte de los programas que continuamente se ofrecen en beneficio de los trabajadores.</p>
Alcances y limitaciones:	Es importante señalar que solo se realizara una entrevista de diagnóstico con la que se oriente al trabajador de su posible problemática; se le propongan opciones de lo que puede hacer, con quien y a donde acudir.
Evaluación del departamento:	<p>Es necesario tener un continuo reporte de los trabajadores que asistieron a consulta, el número de veces que acudieron, los motivos de las visitas, cuál fue el diagnóstico, que se le ofreció como alternativa o ayuda, si acudió e inicio con algún tratamiento, si consulto al especialista y cual es su estado actual.</p> <p>Esta información será archivada para consulta y administración del psicólogo, de igual forma, se le otorgará a la Dirección General correspondiente una evaluación mensual de cual ha sido la respuesta de los empleados al departamento y como ha contribuido la ayuda proporcionada en relación con el desempeño del trabajador dentro la empresa.</p> <p>La información que se archive también servirá para promover actividades de acuerdo a las necesidades que refieran los empleados durante la asesoría, es decir, que se propondrán talleres o conferencias que tengan un impacto mayor en las actitudes y comportamientos de los trabajadores que les permitan tomar decisiones sobre su situación actual o su vida.</p>

Se debe señalar que la función del Psicólogo en el Departamento, sólo será la vía que establezca el acceso y la canalización a las instituciones o profesionales especializados según convenga a la solución del problema. El profesional a cargo sólo cumplirá con la función de hacer una evaluación previa y panorámica por medio de una entrevista abierta o semiestructurada de lo que acontece con el trabajador, sin hacerse responsable de proporcionar tratamiento o algún tipo de terapia. Por lo que no será indispensable utilizar la aplicación de pruebas psicológicas u otro tipo de técnica específica para recabar la información suficiente que le permita orientarlo, sugerirle y posteriormente canalizarlo.

La sesión no durará más de 45 a 60 minutos con cada persona, de no ser necesaria una nueva entrevista por si quedo alguna duda del diagnóstico general. Al término de la entrevista se elaboraría un expediente y se iniciaría con el proceso de búsqueda del especialista conveniente o en su caso de la institución.

Después, se le da una segunda cita en la que se le comenta como fue evaluada su situación y que opciones de soluciones se le pueden brindar. Así también, se le entrega la información de con quién y a dónde puede acudir, el costo y se le aclaran dudas o preguntas al respecto.

Concluidas las dos sesiones, es responsabilidad única del empleado si desea o no acudir a tratamiento o terapia y con quien. Los expedientes quedan archivados para uso exclusivo del Psicólogo (a) a cargo y para proporcionar ayuda con intervención del CFE al trabajador de ser necesario.

Se debe contar con un directorio de instituciones de apoyo psicológico y de servicio a la comunidad tanto públicas como privadas, el cual pueda solicitarse a la Secretaria de Salud, al Instituto Mexicano del Seguro Social o a la Coordinación de los Centros de Servicios a la Comunidad Universitaria y al Sector social de la Facultad de Psicología de la UNAM. De las que se tenga información de tratamientos, terapias con las que trabajan, profesionales o especialistas que ofrecen sus servicios, costos y forma de contactarlos.

A continuación se muestra detalladamente la estructura del funcionamiento del Departamento de Orientación Psicológica en tres fases:

1. *Entrevista Psicológica (Aproximación del Diagnóstico)*: ésta fase tiene como objetivo recolectar la mayor información acerca de quién acude a la asesoría; así como, del motivo de la visita o características de su problemática; para ello se deberá considerar ciertos cuestionamientos obligatorios para el desarrollo de la entrevista.
 - Datos personales: nombre, edad, puesto que desempeña, profesión, departamento donde labora, estado civil.
 - Motivo de la visita: se describirá brevemente cuál es la razón por la que acude la persona a la asesoría.
 - Número de Registros: se anotará si es la primera vez que acude a la Orientación y si no, cuántas veces lo ha hecho; además de preguntarle si ya había recibido algún tipo de asesoría o consulta, de ser así, se describe brevemente en que consistió.
 - Desarrollo de la entrevista: se inicia con las preguntas y cuestionamientos retomando la información previa, así como de los que sea pertinentes para elaborar el diagnóstico. Finalmente se hace anotaciones y una descripción detallada de lo que se dice.
 - Cierre de la entrevista: al concluir la entrevista se le explica al trabajador cuál es su problema y lo que se puede hacer para ayudarlo. Se le registra una segunda cita en la que se le otorguen de manera precisa los resultados de la asesoría y las soluciones que se le pueden brindar.

2. *Resultado de la Asesoría*: se le hace entrega de un documento escrito de los profesionales o especialistas que pueden ayudarlo, las instituciones que ofrecen los servicios que necesita, los costos así como la manera de concretar cita. Si se quiere el Psicólogo puede hacer la cita y canalizarlo o dejar que la persona elija el momento más conveniente para hacerlo.

3. *Seguimiento o continuación de la asesoría:* una vez terminada la asesoría y canalizado el trabajador. Se realiza un seguimiento si decidió llevar a cabo una consulta especializada, con quién fue y a dónde, qué pasó en la consulta, si es necesario que acuda a reuniones programas o algún tipo de tratamiento o terapia, y cada cuando tendrá que hacerlo. Todo lo que se comente se anotará en el archivo o expediente para observar su mejoría. De ser necesario se establecen citas eventuales con el Psicólogo del Departamento para evaluar su evolución.

El Departamento de Orientación contará con folletos y material de información que puedan consultar y se pueda repartir a los trabajadores; con ello se motivaría a buscar alternativas a su problemática, además de se mostrar la importancia de recibir atención psicológica sobre los principales problemas que se suscitan dentro del ámbito laboral, familiar y personal. Además de estar permanentemente informados de las funciones, logros y servicios del departamento.

Los folletos o trípticos pueden ser elaborados por el psicólogo (a) o se pueden conseguir en las instituciones.

Se pretende que con la creación del espacio psicológico, los trabajadores empiecen a responsabilizarse por su salud y bienestar al estar en contacto continuo con información de lo que puede estar padeciendo o aquejando, además por tener un acceso libre, sin costo e inmediato al psicólogo (a).

Con lo anterior, se estaría logrando en cada trabajador concientizar sobre su responsabilidad por mejorar su calidad de vida; así también, la empresa estaría promoviendo el crecimiento integral de sus trabajadores y estaría ofreciendo mayores beneficios a sus empleados, reflejándose en su productividad.

Así pues, se reitera el compromiso de la Comisión Federal de Electricidad (CFE) del cuidado a la salud que se estableció con el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) y se promueve el

cuidado preventivo y de apoyo permanente a los trabajadores al poner en funcionamiento el Departamento de Orientación Psicológica.

CAPÍTULO 4

OBSERVACIONES Y CONCLUSIONES

En esta última parte de la tesis se consideran algunas observaciones y puntos de discusión sobre el modo en que se entiende el estrés y la forma en la que es posible trabajarlo dentro de una propuesta de intervención psicológica. Los resultados obtenidos de las encuestas realizadas para el diseño de esta propuesta nos permite, de alguna manera, ir esbozando posibles conclusiones con respecto a la importancia que tiene trabajar el *estrés laboral* dentro del espacio de la Comisión Federal de Electricidad.

Se atendió principalmente a una demanda que se establece en términos de la organización formal de la Comisión, pero también, y sobre todo, a la necesidad que se ha percibido en los trabajadores de dicha institución, la propuesta aquí presentada es producto de, como ya se había planteado antes, el hecho de que las personas que laboran en esta institución han manifestado cierto interés por tener dentro de la Comisión un espacio en el que les sea posible recibir información y orientación sobre los problemas que consideran importantes dentro de su vida familiar, laboral y personal.

Se planteó y desarrolló una conceptualización amplia y general del estrés, en donde se involucraron distintos aspectos tanto emocionales, situacionales y de salud. Lo que permitió entender y estructurar al estrés a partir de su relación con el ámbito laboral y que sirviera como guía para la elaboración de un proyecto de apoyo psicológico.

Se debe recordar que el estrés puede ser resumido en categorías que funcionan como guías dentro de la manera en la que se puede manejar un programa de apoyo psicológico. En primer lugar, se pueden designar los puntos en los que el estrés funciona como un desencadenante de situaciones en las que el individuo se ve aquejado por los estímulos del entorno y las características del ambiente.

En segundo lugar, al entender la manera de relacionarse y manifestarse en el individuo, el estrés brinda la posibilidad de tomar las medidas necesarias para afrontarlo en función de la transacción entre el individuo y el ambiente, considerando esta interacción como un proceso dinámico y recíproco.

En conclusión, se puede decir que el estrés dentro y fuera del trabajo se va a interrelacionar y sus consecuencias serán un círculo de problemas encadenados interminables entre diversos ambientes y situaciones, la casa y el trabajo, por ejemplo, pueden desencadenar situaciones en las que el individuo no encuentre el modo correcto de responder y en este caso llevar a otro tipo de malestares que se pueden manifestar como estados fisiológicos más complicados o como afectaciones psicológicas o afectivas de mayor dificultad de afrontamiento. En tal caso, tener un espacio que permita el manejo de tales situaciones sería de gran utilidad en estos casos; con el fin de que sobrepongan a las habilidades o las características de personalidad con las que se cuenta para afrontarlo o en casos más complicados en los que se pueda tener la orientación necesaria sobre los lugares o instituciones a los que es posible recurrir para un trato más especializado.

Desde este punto de vista, se matiza el concepto de estrés pues se tiene en cuenta la retroalimentación que el individuo ofrece al ambiente. Luego entonces, dicha retroalimentación, o respuesta de afrontamiento emitida ante la valoración de una situación estresante, es la que se debe considerar para la elaboración de un primer diagnóstico que permita esbozar *a priori* sus distintas manifestaciones y los puntos que se tendría que considerar si se pretende elaborar y ejecutar un programa de apoyo psicológico.

Es decir, situar el apoyo psicológico en distintos niveles, considerando las necesidades de la población, las posibilidades del desarrollo del trabajo y los lineamientos de la empresa o institución en la que se pretenda ejecutar algún tipo de ayuda.

En este sentido, la Secretaría de Salud en acuerdo con el IMSS han puesto en marcha normas de calidad en las que refieren la atención de la salud de los trabajadores como una de las principales necesidades que se debe atender, brindando con ello un marco legal que cobija el bienestar

integral de los trabajadores como derecho laboral; abarcando por supuesto otros espacios que refieren a la familia y la vida personal.

Cada Institución o Centro de Trabajo cuenta con un Estatuto Orgánico emitido en el Diario Oficial de la Federación (acuerdos pactados en ISO 9001: 2000/NMX-CC-9001-IMNC-2000) en el que dan cuenta de las disposiciones a las que se ven obligadas a llevar acabo con sus trabajadores en diversas áreas. Bajo este precepto es que se deben estructurar el apoyo que requieran los empleados de las empresas en términos de bienestar integral para que le permita desarrollar su trabajo de manera eficiente y con mayor productividad.

Así pues, para la Comisión Federal de Electricidad es importante acatar dichas disposiciones e implementar estrategias que le permitan monitorear el estado actual de su trabajadores en términos de calidad, por ello elaboro una "Segunda Encuesta Institucional de Clima Laboral 2004-2005"; en la que se evaluaron algunos aspectos relacionados con la Calidad de Vida Laboral y el Balance entre trabajo-familia.

Aunque los resultados fueron favorables en relación con la primera aplicación de la encuesta en el 2003, para los empleados esto no significo una atención personalizada para sus necesidades o problemas con los que conviven cotidianamente dentro y fuera de la empresa. Es decir, que si bien dentro de la CFE se labora con eficiencia y productividad a simple vista, no se debe ignorar lo que ocurre con cada trabajador al momento de desempeñar sus funciones dentro del ámbito institucional.

Lo anterior obligó a poner atención en las manifestaciones, o síntomas, de tales sujetos en relación a sus expresiones o malestares físicos o psicológicos; como el cansancio extremo, el ausentismo, la poca productividad, la irritabilidad, los frecuentes malestares físicos, por mencionar algunos. Los cuales son una llamada de alerta de que algo está ocurriendo en el entorno de éstos individuos a los cuales es preciso atender.

Por ello, se propuso la creación de implantar un programa de Apoyo Psicológico dentro de la empresa el cual permitiera una atención personalizada que monitoreará no sólo de forma anual las necesidades o el estado de los trabajadores, sino que también de forma permanente, día con día conforme lo requieran. Haciendo con ello evidente la preocupación de la institución por sus empleados.

El programa de ponerse en función tendría tres acciones concretas que pondría en práctica: diagnosticar, asesorar y seguimiento o continuidad de la asesoría. Con estos tres pasos se pretende que la persona que solicite la ayuda pueda identificar cual es su problema, que puede hacer al respecto y a quién o quiénes puede consultar de manera especializada.

Con el resultado de la visita al Departamento Psicológico, se le brinda al personal de la CFE un espacio en donde se atienden sus demandas de salud psicológicas de manera inmediata y gratuita. Donde no solo se atenderían casos relacionados a conductas desencadenantes del estrés, sino también; a cualquier malestar interrelacionado con éste.

Cuál es entonces el punto principal de un trabajo de intervención, o de apoyo como aquí se propone. Si se entiende que el estrés, como se afirma en el primer capítulo, es la respuesta del organismo a una demanda real o imaginaria, o simplificando aún más, es todo aquello que nos obliga a un cambio, entonces, se debe poner cierto énfasis en el modo en el que los individuos han creado formas de adaptación a los cambios, o más bien formas de afrontamiento a tales cambios, de tal modo que el individuo pueda influir en la relación dinámica o transacción entre él y el entorno social, llámese trabajo, familia, relación de pareja, entre otros. Y en tal contexto, el afrontamiento se refiere a los esfuerzos conductuales y cognitivos en orden a dominar, reducir o tolerar las exigencias internas y/o externas creadas por las transacciones estresantes.

Lo trascendental en este punto es darse cuenta que en la medida que las condiciones de trabajo aporten los elementos o condiciones para que las personas logren un bienestar biopsicosocial y, sobre todo que este bienestar puede ser "producido" dentro del espacio mismo que genera conflictos, que tales situaciones pueden aminorarse en ciertos casos-

El programa de apoyo brindaría herramientas que permitan a los individuos equilibrar su vida; conduciéndolo no sólo a mejorar su estado interno, sino también a manifestar un progreso en la eficacia laboral.

La creación de un programa de intervención dentro de la CFE tiene como finalidad implementar soluciones preventivas de salud integral a los trabajadores de la empresa. Los cuales han mostrado en los cuestionarios la imperiosa necesidad de contar con un espacio que les ayude a encontrar soluciones a sus problemas, tanto laborales como personales. Al hacerlo se estaría beneficiando de manera importante la calidad del trabajo, su eficiencia y responsabilidad al realizarlo y, en consecuencia, se estarían generando otros resultados como: motivación por continuar capacitándose y desarrollándose profesionalmente, baja en el ausentismo laboral, disminución de conflictos de relaciones interpersonales con compañeros o jefes; entre otros. Además de contribuir notablemente en un mejoramiento de su vida familiar y personal al sentir que cuentan con el apoyo profesional para solucionar cualquier conflicto o problema que les aqueje.

Con lo anterior, se estaría logrando en cada trabajador la creación de un interés sobre su responsabilidad por mejorar su calidad de vida, de igual modo que la empresa estaría promoviendo el crecimiento integral de sus trabajadores y estaría ofreciendo mayores beneficios a sus empleados, reflejándose en su productividad.

Así pues, se reitera el compromiso de la CFE del cuidado a la salud que se estableció con el IMSS y se promueve el cuidado preventivo y de apoyo permanente a los trabajadores al poner en funcionamiento el Departamento de Orientación Psicológica.

BIBLIOGRAFÍA

- Amirrall, H. P. y Del Castillo, N. (1992). *Estrés, trabajo y salud. Experiencias en el Instituto de medicina del Trabajo de Cuba (IMT)*. Instituto de Medicina de Cuba: República de la Habana.
- Argyris, C. (1979). *El individuo dentro de las organizaciones*. Barcelona: Herder.
- Arroba, T. (1990). *Cómo manejar la presión en el trabajo*. México: Mc Graw-Hill.
- Barba, M. (1988). *Estrés laboral*. Tesis de licenciatura en psicología, UNAM, Escuela Nacional de Estudios Superiores Iztacala.
- Buendía, J. (2001). *Empleo, estrés y salud*. Madrid: Pirámide.
- (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- (1993). *El estrés y psicopatología*. Madrid: Pirámide.
- Casado, I. (1994). *Psicología y Salud. Emociones y enfermedad: una relación compleja e indisoluble*. Dpto. Psicología Básica (Procesos Cognitivos). Facultad de Psicología. Universidad Complutense de Madrid. En red: [http://www. clínica de stress y biofeedback:](http://www.clínica.de.stress.y.biofeedback.com) Consultado el 17 de Agosto de 2005.
- Castillo, P. (2001). *El psicólogo como promotor de educación para la salud*. Tesis de Licenciatura, UNAM, Escuela Nacional de Estudios Profesionales Iztacala.
- Castillo, P. E. y Vieyra, S. C. (1995). *Calidad total, calidad de vida y salud ocupacional*. Tesis de psicología, UNAM, Escuela Nacional de Estudios Superiores Iztacala.
- Dessors, D. y Guiho-Bally, M. (1998). *Organización del trabajo y la salud. De la psicopatología a la psicodinámica*. Buenos Aires: Lumen.
- Delgado, R. (2004). *El papel del psicólogo en los programas de atención primaria a la salud*. Tesis de Licenciatura, UNAM, Facultad de Estudios Profesionales Iztacala.
- Duran, L. y Hernández, R. (1995). *La formación del psicólogo y su papel en la atención primaria en la salud*. México: Salud Pública en México.
- García, G. (2004). *Influencia del estrés en el ámbito laboral*. Tesis de Licenciatura, UNAM, Facultad de Estudios Profesionales Iztacala.
- Goldstein, A. y Krasner, L. (1991). *La psicología aplicada moderna*. Madrid: Pirámide.

- Gómez, D. y Saburido, X. (1996). Salud y prevención en la sociedad del bienestar. En D.E. *Salud y prevención. Nuevas aportaciones desde la evaluación psicológica*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. pp. 18-30
- Huber, G. (1986). *Estrés y conflictos*. Madrid: Paraninfo.
- Ivanicevich, J. y Mattesson, M. (1992). *Estrés y trabajo una perspectiva general*. México: Trillas.
- Lazarus, R. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. España: Ediciones Roca.
- Levi, L. (1996). Factores Psicosociales en el ámbito de la salud. En D.E. *Salud y prevención. Nuevas aportaciones desde la evaluación psicológica*. Santiago de Compostela: Universidad de Santiago de Compostela. pp. 53-67.
- Lira, G. y Yañez, G. (1991). *Psicodiagnóstico temprano en trabajadores expuestos a disolventes orgánicos*. Tesis de psicología, UNAM, Escuela Nacional de Estudios Superiores Iztacala.
- Martrajm, M. (1994). *Estudios en salud mental ocupacional*. México: Taller Abierto.
- Ocampo, M (1996). *Estrés y desempeño laboral*. Tesis de Licenciatura, UNAM, Facultad de Psicología.
- Peiró, J. y Prieto, F. (Edit.) (1996). *Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto*. Madrid: Síntesis.
- Pérez, M. (1990). *El estrés y sus consecuencias. Manual de autocontrol del estrés*. México: Colegio de Pilotos Aviadores.
- Polit, D. y Hungler, B. (1997). *Investigación científica en ciencias sociales de la salud*. (5ª ed.). México: McGraw Hill.
- Ramos, M. (2001). *El estrés en el desempeño laboral. Diagnóstico y técnicas de intervención*. Tesis de licenciatura en psicología, UNAM, Facultad de Psicología.
- Ruiz, L. (1999). *Estrés y desempeño en pilotos aéreos*. Tesis de Psicología, Universidad Nuevo Mundo.
- Robbins, P. (1994). *Comportamiento organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones*. México: Prentice Hall.

- Salkind, N. (1999). *Métodos de investigación*. México: Prentice Hall.
- Sampieri R, et al. (2003). *Metodología de la investigación*. Chile: Mc Graw Hill.
- Sotelo, M. (1999). *Traducción y estandarización del cuestionario Modos de Afrontamiento al Estrés de Lazarus y Folkman, para una población de adolescentes mexicanos*. Tesis de Licenciatura, UNAM, Facultad de psicología.
- Stora, J. (1992). *¿Qué es el estrés?* México: Cruzó.
- Truch, A. (2004). *El estrés y la personalidad*. Barcelona: Herder.
- Valencia, J. A. (2004). *Un enfoque psicosocial de la salud en el trabajo*. Tesis de Licenciatura, UNAM, Facultad de Estudios Superiores Iztacala.

Todos los datos de la Comisión Federal de Electricidad fueron consultados en el mes de julio de 2006, en la siguiente dirección:

- www.cfe.gob.mx

y en las siguientes paginas del sitio:

- <http://www.cfe.gob.mx/es/LaEmpresa/marconormativo/reglamentos/reglamentointsener>
- http://ladama01.cfemex.com/adm/psa.nsf/ini_partIP?oOpenPage
- <http://www.cfe.gob.mx/es/LaEmpresa/marconormativo/reglamentos/>
- <http://www.cfe.gob.mx/es/LaEmpresa/marconormativo/leyes/>
- <http://www.cfe.gob.mx/es/LaEmpresa/queescfe/>
- <http://cfe.gob.mx/www2/QueEsCFE/Informacionpublica/servicioofrece.htm>
- <http://www.cfe.gob.mx/www2/QueEsCFE/informacion/organizacion.htm>
- <http://www.cfe.gob.mx/NR/exeres/C1DCEA61-8513-42B2-b061-633FEC07,frameless.htm>
- <http://www.cfe.gob.mx/es/LaEmpresa/marconormativo/normatividad/>

ANEXO I

CUESTIONARIOS

Cuestionario I.

Fecha _____ Edad _____ Sexo (M) (F)

Puesto que desempeña _____

Departamento en que labora _____

LA INFORMACIÓN QUE AQUÍ SEA VERTIDA SERÁ CONFIDENCIAL Y SÓLO SE LIMITARÁ A USOS DE ESTA INVESTIGACIÓN

POR FAVOR SUBRAYE SU RESPUESTA O CONTESTE SEGÚN SEA EL CASO:

1. ¿Sabe usted que es el estrés?

Si No

2. ¿Usted considera que el estrés es un problema físico, psicológico o ambos?

Físico Psicológico Ambos

3. ¿Alguna vez se ha sentido estresado?

Si No No está seguro (a)

4. Sabe que está estresado porque:

No tiene ganas de trabajar	Se enoja con facilidad
No se concentra en su trabajo	Tiene algún dolor físico (dolor de cabeza, tensión muscular, dolor de espalda)

5. Cuando se siente estresado usted:

Acude al médico	No hago nada
Busco la manera de sentirme mejor	Acudo al especialista según sea el caso

6. Cada cuánto tiempo padece usted: dolor de cabeza, tensión muscular, cansancio en exceso, insomnio, falta de apetito, compulsión por la comida, falta de concentración

5 o 4 veces por semana

3 o 2 veces por semana

1 vez por semana

No padezco

7. Cada cuánto tiempo usted siente: tristeza recurrente, irritabilidad, enojo sin causa aparente, exceso de energía, soledad, falta de satisfacción por su trabajo

5 o 4 veces por semana

3 o 2 veces por semana

1 vez por semana

No padezco

8. Cuando tiene demasiado trabajo usted:

Se enferma con facilidad

Se tensiona y labora con eficiencia

Se tensiona y no puede trabajar Ninguna de las anteriores

9. Cuando tiene demasiado trabajo usted:

Fuma o bebe en exceso

Come sin tener apetito

Duerme en exceso

Tiene problemas con su familia

10. La relación con sus compañeros de trabajo la considera:

Buena

Mala

Regular No tengo ninguna relación

11. La relación con sus jefes la considera:

Buena

Mala

Regular No tengo ninguna relación

12. Su desempeño dentro de la empresa lo considera:

Bueno

Malo

Regular Trabajo poco

13. ¿Considera que su estado emocional le permite desarrollar eficientemente su trabajo?

Si

No

14. ¿Acude a compañeros del trabajo cuando tiene problemas familiares?

Si No Algunas veces

15. ¿Considera que su familia o pareja lo (a) apoyan en su crecimiento y desarrollo profesional?

Si No Algunas veces

16. Sus problemas familiares son:

Frecuentes Algunas veces Casi nunca

17. Cuando tiene algún problema familiar o personal, ¿Cómo se siente usted en su trabajo?

18. Cuando tiene algún problema familiar o personal, ¿Cómo se siente usted en su casa?

19. Le gustaría que existiera un psicólogo en su área de trabajo, únicamente para orientarlo y canalizarlo a las instituciones o profesionales de la salud (psicólogos, psiquiatras, sexólogos, etc.) que pudieran atenderlo?

Si No

¡GRACIAS POR SU COOPERACIÓN Y SU TIEMPO!

Cuestionario 2.

Fecha _____ Edad _____ Sexo (M) (F)

Puesto que desempeña _____

Departamento en que labora _____

LA INFORMACIÓN QUE AQUÍ SEA VERTIDA SERÁ CONFIDENCIAL Y SÓLO SE LIMITARÁ A USOS DE ESTA INVESTIGACIÓN

POR FAVOR SUBRAYE SU RESPUESTA O CONTESTE SEGÚN SEA EL CASO:

1. ¿Sabe usted que es el estrés?

Si No

2. ¿Usted considera que el estrés es un problema físico, psicológico o ambos?

Físico Psicológico Ambos

3. ¿Alguna vez se ha sentido estresado?

Si No No está seguro (a)

4. Sabe que está estresado porque:

No tiene ganas de trabajar

Se enoja con facilidad

No se concentra en su trabajo

Tiene algún dolor físico (dolor de cabeza,

Otro _____

tensión muscular, dolor de espalda)

5. Cuando se siente estresado usted:

Acude al médico

No hago nada

Busco la manera de sentirme mejor

Acudo al especialista según sea el caso

Otro _____

6. Cada cuánto tiempo padece usted: dolor de cabeza, tensión muscular, cansancio en exceso, insomnio, falta de apetito, compulsión por la comida, falta de concentración

5 o 4 veces por semana

3 o 2 veces por semana

1 vez por semana

No padezco

Otro _____

7. Cada cuánto tiempo usted siente: tristeza recurrente, irritabilidad, enojo sin causa aparente, exceso de energía, soledad, falta de satisfacción por su trabajo

5 o 4 veces por semana

3 o 2 veces por semana

1 vez por semana

No padezco

Otro _____

8. Cuando tiene demasiado trabajo usted:

Se enferma con facilidad

Se tensiona y labora con eficiencia

Se tensiona y no puede trabajar Ninguna de las anteriores

9. Cuando tiene demasiado trabajo usted:

Fuma o bebe en exceso

Come sin tener apetito

Duerme en exceso

Tiene problemas con su familia

10. La relación con sus compañeros de trabajo la considera:

Buena

Mala

Regular No tengo ninguna relación

11. La relación con sus jefes la considera:

Buena

Mala

Regular No tengo ninguna relación

12. Su desempeño dentro de la empresa lo considera:

Bueno

Malo

Regular Trabajo poco

13. ¿Considera que su estado emocional le permite desarrollar eficientemente su trabajo?

Si

No

14. ¿A quién acude cuando tiene problemas familiares o personales?

Amigos Compañeros de trabajo Familiares Otro _____
15. ¿Considera que su familia o pareja lo (a) apoyan en su crecimiento y desarrollo profesional?

Si No Algunas veces

16. Sus problemas familiares son:

Frecuentes Algunas veces Casi nunca

17. Cuando tiene algún problema familiar o personal, ¿Cómo se siente usted en su trabajo?

18. Cuando tiene algún problema familiar o personal, ¿Cómo se siente usted en su casa?

19. Le gustaría que existiera un psicólogo en su área de trabajo, únicamente para orientarlo y canalizarlo a las instituciones o profesionales de la salud (psicólogos, psiquiatras, sexólogos, etc.) que pudieran atenderlo?

Si No

¡GRACIAS POR SU COOPERACIÓN Y SU TIEMPO!

ANEXO 2

RESULTADOS

Cuestionario I.

SOMATIZACIÓN FÍSICA DEL ESTRÉS

No. de pregunta	Respuesta	Resultado
1	Si	30
	No	1
2	Físico	0
	Psicológico	3
	Ambos	28
3	Si	28
	No	0
	No esta seguro	3

4	No tiene ganas de trabajar	13
	Se enoja con facilidad	7
	No se concentra en su trabajo	2
	Tiene algún dolor físico	0
5	Acude al médico	1
	No hago nada	3
	Busco la manera de sentirme mejor	25
	Acudo al especialista según sea el caso	4
6	5 o 4 veces por semana	2
	3 o 2 veces por semana	12
	1 vez por semana	8
	No padezco	6

En la pregunta 4:
 No respondió 1
 Más de 2 respuestas 8

En la pregunta 5:
 Más de dos respuestas 1

En la pregunta 6:
 No respondió 1
 2 veces al mes 1
 Otros 1

SOMATIZACIÓN EMOCIONAL DEL ESTRÉS Y SITUACIÓN PERSONAL O FAMILIAR

7	5 o 4 veces por semana	2
	3 o 2 veces por semana	7
	1 vez por semana	9
	No padezco	7
8	Se enferma con facilidad	0
	Se tensiona y labora con eficiencia	19
	Se tensiona y no puede trabajar	1
	Ninguna de las anteriores	10
9	Fuma o bebe en exceso	4
	Come sin tener apetito	7
	Duerme en exceso	5
	Tiene problemas con su familia	4

En la pregunta 7:
 No respondió 3
 A veces 1
 1 vez al mes 1
 Otros 1

En la pregunta 8:
 Me organizo 1

En la pregunta 9:
 No respondió 5
 Ninguna 6

13	Si	26
	No	5
14	Si	5
	No	13
	Algunas veces	13
15	Si	21
	No	3
	Algunas veces	7
16	Frecuentes	1
	Algunas veces	16
	Casi nunca	13

En la pregunta 16:
 No respondió 1

17	Triste	5
	No hace caso	10
	Bien	1
	Mal	2
	Regular	1
	Distraído	1
	Preocupada	1
	No se concentra en le trabajo	1
	Tensa	1
	Nerviosa	1

La pregunta 17 fue de tipo abierta. Las repuestas obtenidas fueron en las que la mayoría de los encuestados coincidió, en tanto que las otras no arrojaban algún dato específico.

18	Soluciona problemas	3
	Mal	1
	Triste	1
	Enojada	1
	Tensa	1
	Intranquilo	1
	Deprimida	1
	Distraída	1
	Molesta	1

La pregunta 18 fue de tipo abierta. Las repuestas obtenidas fueron en las que la mayoría de los encuestados coincidió, en tanto que las otras no arrojaban algún dato específico.

CLIMA LABORAL

10	Buena	23
	Mala	1
	Regular	6
	No tengo	1
11	Buena	24
	Mala	1
	Regular	0
	No tengo ninguna relación	6
12	Bueno	29
	Malo	0
	Regular	2
	Trabajo poco	0
14	Si	5
	No	13
	Algunas veces	13

NECESIDAD DE UN ESPACIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

19	Si	28
	No	2

En la pregunta 19:
No respondió 1

RESULTADOS

Cuestionario 2.

SOMATIZACIÓN FÍSICA DEL ESTRÉS

No. de pregunta	Respuesta	Resultado
1	Si	28
	No	2
2	Físico	1
	Psicológico	3
	Ambos	26
3	Si	29
	No	0
	No esta seguro	1

4	No tiene ganas de trabajar	0
	Se enoja con facilidad	5
	No se concentra en su trabajo	3
	Tiene algún dolor físico	12
5	Acude al médico	0
	No hago nada	7
	Busco la manera de sentirme mejor	18
	Acudo al especialista según sea el caso	2
6	5 o 4 veces por semana	3
	3 o 2 veces por semana	7
	1 vez por semana	8
	No padezco	4

En la pregunta 4 (Otro):
 No respondió 1
 Más de 3 respuestas 8
 Todos 1

En la pregunta 5 (Otro):
 Hace ejercicio 1
 Técnicas de respiración 1
 Grupo de Autoayuda 1

En la pregunta 6 (Otro):
 Rara vez / En ocasiones 4
 1-2 veces al mes 4

SOMATIZACIÓN EMOCIONAL DEL ESTRÉS Y SITUACIÓN PERSONAL O FAMILIAR

7	5 o 4 veces por semana	1
	3 o 2 veces por semana	9
	1 vez por semana	7
	No padezco	5
8	Se enferma con facilidad	1
	Se tensiona y labora con eficiencia	15
	Se tensiona y no puede trabajar	1
	Ninguna de las anteriores	13
9	Fuma o bebe en exceso	5
	Come sin tener apetito	5
	Duerme en exceso	1
	Tiene problemas con su familia	5

En la pregunta 7 (Otro):
Algunas veces/Rara vez/eventualmente 8

En la pregunta 9:
No contestó 5
Todos 2
Ninguna 6
No duerme 1

13	Si	26
	No	4
14	Amigos	11
	Compañeros de trabajo	3
	Familiares	9
15	Si	21
	No	3
	Algunas veces	6
16	Frecuentes	3
	Algunas veces	10
	Casi nunca	17

En la pregunta 14 (Otro):
Nadie 6
Pareja 1

17	Triste-Deprimida	5
	No hace caso	3
	Normal	1
	Mal	2
	Sin ganas de trabajar	3
	Distraído	4
	Preocupada	3
	No se concentra en le trabajo	5
	Tensa	3
	Nerviosa	1

La pregunta 17 fue de tipo abierta. Las repuestas obtenidas fueron en las que la mayoría de los encuestados coincidió, en tanto que las otras no arrojaban algún dato específico.

18	Tensionado	7
	Mal	3
	Triste-Deprimida	4
	Enojada	1
	Distraída	4
	Intranquilo	1
	Angustiada	4
	Preocupado	2
	Molesta	1
	Sin ganas de hacer nada	3

La pregunta 18 fue de tipo abierta. Las repuestas obtenidas fueron en las que la mayoría de los encuestados coincidió, en tanto que las otras no arrojaban algún dato específico.

CLIMA LABORAL

10	Buena	26
	Mala	0
	Regular	4
	No tengo	0
11	Buena	29
	Mala	0
	Regular	1
	No tengo ninguna relación	0
12	Bueno	30
	Malo	0
	Regular	0
	Trabajo poco	0

14	Amigos	11
	Compañeros de trabajo	3
	Familiares	9

En la pregunta 14 (Otro):
Nadie 6
Pareja 1

NECESIDAD DE UN ESPACIO DE ORIENTACIÓN PSICOLÓGICA

19	Si	25
	No	5