



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

---

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**LA AUTOEFICACIA COMO RECURSO PARA  
DISMINUIR O PROTEGER A LOS TRABAJADORES  
DE LOS EFECTOS NEGATIVOS DEL ESTRÉS  
LABORAL**

**T E S I N A  
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA  
P R E S E N T A:  
JESSICA NAYELLY MACIAS LÓPEZ**

**DIRECTOR DE LA TESINA:  
MTRO. JOSÉ LUIS VILLAGÓMEZ GARCÍA**



Ciudad Universitaria, D.F.

Enero, 2012



Universidad Nacional  
Autónoma de México



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

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

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

**\*\* Dedicatorias \*\***

*A Dios, por su infinita bondad, por haberme dado la vida y fuerza para llegar a esta meta.*

*A mis padres y hermanas que me acompañaron a lo largo del camino, brindándome el apoyo necesario para continuar.*

*A mis niños Paulina y Kripto por ser los seres más inofensivos, que me dieron motivación e inspiración.*

*....."El mayor error que un hombre puede cometer es sacrificar la salud por cualquier otra ganancia..."*

*Schopenhauer*

*"Las cosas que ocurren no son las que te perturban, sino la opinión que tienes de ellas".*

*Epicteto*

*"Hay dos modos de enfrentarse a una prueba: tener miedo de ella. O ver en ella la oportunidad de evolucionar".*

*Catherine Rambert*

*"Encuentra la felicidad en tu trabajo, o nunca serás feliz".*

*Cristóbal Colón*

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	- 1 -
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	- 2 -
<b>CAPÍTULO UNO. ESTRÉS</b> .....	- 5 -
1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS.....	- 6 -
1.2 DEFINICIÓN DE ESTRÉS .....	- 8 -
1.3 CONCEPTO DE ESTRESOR.....	- 12 -
1.4 ENFOQUES DISCIPLINARIOS DEL ESTRÉS.....	- 15 -
1.4.1 Enfoque fisiológico .....	- 15 -
1.4.2 Enfoque psicológico .....	- 19 -
1.4.3 Enfoque social.....	- 24 -
1.5 TIPOS DE ESTRÉS .....	- 26 -
1.6 FASES DE RESPUESTA AL ESTRÉS.....	- 27 -
1.7 CONSECUENCIAS NEGATIVAS DEL ESTRÉS EN LA SALUD .....	- 29 -
1.7.1 Efectos fisiológicos.....	- 30 -
1.7.2 Eefctos cognitivos.....	- 33 -
1.7.3 Efectos emocionales .....	- 34 -
1.7.4 Efectos conductuales.....	- 35 -
<b>CAPÍTULO DOS. ESTRÉS LABORAL</b> .....	- 37 -
2.1 DEFINICIÓN DE ESTRÉS LABORAL.....	- 38 -
2.2 FACTORES PSICOSOCIALES.....	- 41 -
2.3 CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES .....	- 49 -
2.4 COSTOS DEL ESTRÉS LABORAL.....	- 51 -
2.5 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL .....	- 53 -

<b>CAPÍTULO TRES. TEORÍA DE AUTOEFICACIA DE BANDURA.....</b>	<b>- 60 -</b>
3.1 TEORÍA SOCIAL COGNITIVA.....	- 62 -
3.2 TEORÍA DE LA AUTOEFICACIA.....	- 66 -
3.2.1 Dimensiones de la autoeficacia.....	- 71 -
3.2.2 Determinantes de creencias de la autoeficacia .....	- 72 -
3.2.3 Mecanismos mediadores de la autoeficacia .....	- 74 -
3.2.4 Modelo de autoeficacia .....	- 75 -
3.2.5 Modelo de autoeficacia en VIH-SIDA.....	- 78 -
3.3 LA AUTOEFICACIA EN EL CONTEXTO LABORAL .....	- 80 -
3.4 ESTRÉS Y AUTOEFICACIA.....	- 84 -
<b>CAPÍTULO CUATRO. PROPUESTA .....</b>	<b>- 88 -</b>
4.1 JUSTIFICACIÓN.....	- 89 -
4.2 PROGRAMA DE ESTRÉS LABORAL.....	- 94 -
4.2.1 Etapa I: Presentación del programa .....	- 98 -
4.2.2 Etapa II. Informativa .....	- 99 -
4.2.3 Etapa III. Aplicación de instrumentos de medición.....	- 102 -
4.2.4 Etapa IV. Desarrollo de habilidades y autorregulación.....	- 103 -
4.2.5 Etapa V. Mejoramiento de competencias y construcción de una sólida autoeficacia.....	- 105 -
4.2.6 Etapa VI. Creación de una red de apoyo social .....	- 107 -
4.2.7 Etapa VII. Evaluación.....	- 108 -
<b>CONCLUSIONES Y LIMITACIONES .....</b>	<b>- 109 -</b>
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>- 114 -</b>
<b>ANEXOS</b>	

## RESUMEN

El estrés es un problema social actual y del futuro al ser un importante factor de riesgo de enfermedad. Se analizará el estrés como un problema común pero serio, hasta peligroso, que afecta a todos, ya que es un padecimiento natural en el ser humano, pero que se puede afrontar.

Trabajar es una actividad eminentemente humana y es idealmente un espacio de vida, de desarrollo, y ya que dedicamos gran parte de nuestro tiempo a éste debemos prevenir el estrés y así evitar las posibles secuelas de este padecimiento tanto a nivel fisiológico, psicológico, conductual o social, afectando no solo al individuo que lo padece, sino a la empresa para la que trabaja, a la familia y por ende a la comunidad.

Se propone un programa, considerando la autoeficacia como recurso para que el individuo modifique aquellos juicios sobre su capacidad en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado y junto con ello modular sus niveles de estrés en el contexto laboral.

El programa está dividido en 7 fases, cada una incluye sus objetivos específicos, donde las técnicas de afrontamiento, fungirán para el individuo como parte importante en la generación o fortalecimiento de aquellas habilidades que le permitan hacer frente al problema.

Palabras clave: estrés laboral, autoeficacia, técnicas de afrontamiento.

## INTRODUCCIÓN

El estrés es un problema cada vez más recurrente en nuestra sociedad y es una defensa natural del organismo contra algunas circunstancias de tensión que se presentan cotidianamente y la sobrecarga del mismo termina teniendo consecuencias nefastas para quienes la padecen.

Una situación estresante que no se soluciona, puede provocar un círculo vicioso. Si un problema nos causa estrés y éste se mantiene, aumentan otros o nos cuesta más trabajo solucionarlos. Como resultado el estrés se incrementa y se vuelve a dar todo el proceso. Cuando esta situación se prolonga, también surgen problemas de salud o repercute en otras áreas de la vida de la persona, por ejemplo, el estrés que empezó con un problema en el ámbito laboral, puede provocar conflictos familiares o sociales.

En el curso de nuestras vidas, los seres humanos nos enfrentamos a un número infinito de decisiones, problemas y desafíos. A pesar de las estadísticas que nos informan de los problemas emocionales y conductuales de las personas, la mayoría de la gente, la mayor de las veces, puede ser capaz de decidir adecuadamente, resolver sus problemas y superar sus retos.

La sociedad actual está sometida a un acelerado cambio social, laboral y tecnológico así como a una interdependencia más global. Para afrontar estas nuevas realidades las personas necesitan poseer el control sobre el curso de sus vidas y es preciso “creerse capaces” de utilizar las competencias personales y profesionales de las diversas circunstancias. Aquí es donde posee el papel más importante las creencias de eficacia para la prevención de riesgos psicosociales en el contexto laboral.



Otras consecuencias del estrés laboral van de la esfera profesional a la vida personal del individuo, debido a que las personas permanecen el mayor tiempo de su vida trabajando por lo que el empleo se convierte en una parte central de sus vidas, ya sea como fuente de sustento, de identidad personal y un medio para relacionarse con los demás.

En muchos casos el trabajo es la medida del individuo, de su valor como persona debido a lo cual, lo que ocurre en su trabajo tiene gran influencia en su estado de ánimo (Martínez, 2004). Algunos acontecimientos en el centro laboral son de vital importancia y pueden llevar a problemas psicosociales, emocionales, conductuales y fisiológicos como se abordara más adelante. La importancia del seguimiento de la salud tanto física como mental de los trabajadores, es una inversión en cuanto a productividad de la empresa y al respeto del derecho a la salud laboral de sus empleados, ya que un trabajador saludable integralmente estará más motivado, dispuesto y concentrado en su trabajo, podrá ser creativo y portar nuevas ideas que enriquezcan su labor (Gutiérrez, 2005).

La estructura del presente trabajo consta de tres capítulos teóricos y un cuarto donde se desarrolla la propuesta:

En el primer capítulo se aborda el estrés de una manera general, retomando el tema de sus antecedentes históricos, su definición, derivando de esta última los estresores y sus enfoques disciplinarios. También se abordaron los tipos de estrés, fases de respuesta al estrés, así como las consecuencias negativas sobre la salud.

En el segundo capítulo, nos enfocamos al estrés pero en el contexto laboral, definiéndolo y tocando un tema central que son los factores psicosociales. Así mismo aunque esta investigación se centra en el individuo, también es importante mencionar las consecuencias organizacionales y costos del estrés laboral, para entender la magnitud del fenómeno. Y por último es vital incluir un subtema de la prevención, ya que es parte de nuestro objetivo.

El tercer capítulo se habla de la Teoría Social Cognitiva propuesta por Bandura, y de cómo esta influyó para el desarrollo de la Teoría de Autoeficacia. Para tener una mayor comprensión de dicha teoría se tocan temas como de sus dimensiones, determinantes de creencias, sus mecanismos mediadores y el desarrollo del modelo. Como parte del objetivo de la propuesta es importante mencionar la relación existente entre autoeficacia - contexto laboral y estrés.

En el último capítulo se habla de la propuesta, mencionando su justificación, y desarrollando las 7 etapas, en las cuales es importante mencionar que se intenta lograr aumentar los niveles de autoeficacia en el individuo, sin importar el tipo de trabajador y de empresa.

Como parte final del trabajo se incluyen las conclusiones y limitaciones, así como la bibliografía que se consultó y los anexos de apoyo.

# **CAPÍTULO UNO**

# **ESTRÉS**

Dado que el concepto de estrés ha variado en el transcurso de los años y para poder entenderlo como un fenómeno tan común en nuestros días, requiere tener en cuenta ciertas perspectivas históricas, que aunque ha estado presente desde hace muchos años, sus investigaciones datan del siglo XIV. Siendo el estrés un concepto tan complejo debido a las múltiples disciplinas que han contribuido a su investigación, será necesario abordarlo desde diversos enfoques para tener mayor claridad del tema. Así mismo para el objetivo de la presente investigación, es importante resaltar las consecuencias que el estrés genera en la salud.

### 1.1 ANTECEDENTES HISTORICOS

El término estrés se deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión (Skeat 1958, en Ivancevich y Matteson, 1989). Se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diversos textos, donde el término *desestresse* (*Francés antiguo*), significaba ser colocado bajo estrechas u opresión. Por consiguiente, su forma inglesa original era *distress*, y a través de los siglos se perdió el “*d*” por una mala pronunciación, en la actualidad, en inglés, existen dos palabras, *stress* y *distress*, que tienen significados diferentes, el primero ambiguo, en tanto que el segundo siempre indica algo desagradable.

A mediados del siglo XIX el fisiólogo Claude Bernard sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al organismo, y que es esencial que éste, a fin de mantener el propio ajuste frente a tales cambios, alcanzara la estabilidad del medio interno, es decir, que se considera necesario ajustar al organismo, considerando las condiciones externas que estimulan a éste (Rodríguez, 2001).

En 1920, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon identificó el término *homeostasis* para denominar el mantenimiento del medio interno. Su investigación se dirigió a reacciones específicas para mantener el equilibrio interno en situaciones de emergencia, pero en realidad se estaba enfrentando a lo que con el

tiempo habría de referirse al concepto actual de estrés. Posteriormente se refirió al término estrés como los “niveles críticos de estrés” definidos por aquello que provoca un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. Así mismo consideró al estrés como una perturbación de la homeostasis ante situaciones de frío, falta de oxígeno, descenso de glucosa, etc., como a todo estímulo susceptible de provocar una reacción de huida (Cannon 1935; en Ivancevich y Matteson, 1989).

Los trabajos de Selye han sido decisivos en los estudios sobre estrés en el ámbito de la salud, ya que utiliza por primera vez la terminología sentando las bases para su uso actual, por lo que se le considera como el padre de este concepto.

En sus investigaciones, por descubrir una nueva hormona sexual, Selye en 1936 descubrió que pueden desencadenarse daños en los tejidos mediante una gama heterogénea de agentes, como los extractos de tejido, el frío, los rayos X, los traumatismos y los estímulos nerviosos, concluyendo que el daño en los tejidos representaba una respuesta no específica a prácticamente cualquier estímulo nocivo, y propuso denominarla “Síndrome general de adaptación”. Hasta una década después, Selye empezó a usar el término estrés en sus escritos para referirse a las fuerzas externas que actúan sobre el organismo o, al desgaste y al deterioro que en éste ocasiona la vida (Ivancevich y Matteson, 1989).

Selye en su obra “Stress”, modificó su definición de estrés, como una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores (estresores), sentando así las bases de gran parte de la terminología actual en este campo.

A partir de la década de 1960, se fue aceptando progresivamente la idea de que el estrés es un aspecto inevitable de la condición humana y que dependiendo de su afrontamiento, se establecían las diferencias en cuanto a la adaptación lograda como resultado final.

Posteriormente, el término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

De acuerdo con Meichenbaum (1988), el término estrés ha sido empleado para referirse a circunstancias ambientales que interfieren la actividad normal del organismo, de igual forma que a las respuestas fisiológicas y psicológicas del organismo ante sucesos particulares, o bien como denominación global del campo de estudio que examina los procesos por medio de los que se adaptan los organismos a los sucesos perturbadores.

A inicios del siglo XXI la palabra se asocia con el concepto de salud o enfermedad, ya que se ha observado que el estrés provoca que se modifique nuestra conducta ante agentes estresores ya sean: físicos (frío, calor, ruido), biológicos (bacterias, dolor), psicológicos (percepciones, pensamiento y emociones) o sociales (conflictos interpersonales, dificultades económicas) (García, 2006).

## **1.2 DEFINICIÓN DE ESTRÉS**

El concepto de estrés como tal inicia su uso por el año 1930, cuando Hans Selye observa que los enfermos que atendía con diferentes padecimientos, presentaban síntomas comunes como: cansancio, pérdida de apetito, baja de peso, preocupación, etc., causa que retardaba los resultados del tratamiento. Al integrar estas manifestaciones las llamó "síndrome de estar enfermo". Para 1946, Selye interesado en el tema, inicia su doctorado en química orgánica en Montreal, comprobando los efectos del ejercicio físico en ratas de laboratorio, el cual eleva la producción de hormonas (ACTH, adrenalina y noradrenalina) de las glándulas suprarrenales, esta elevada producción atrofia el sistema linfático y provoca la presencia de úlceras gástricas. A este conjunto de alteraciones les llamo "estrés

biológico”. A partir de estos estudios el estrés se ha definido desde diferentes enfoques y disciplinas dando lugar a variados conceptos (García, 2006).

En base a la revisión bibliográfica se puede afirmar que existen tres definiciones del estrés basados en los estímulos, en la respuesta y basados en los estímulos-respuesta:

° La definición basada en los **estímulos**. Establece que el estrés es la fuerza de un estímulo que actúa sobre el individuo y que genera una respuesta de tensión, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación (Ivancevich y Matteson, 1989). Sin embargo una limitación de esta postura teórica es que el mismo “grado de estrés” como estímulo (y con las características que le son propias: intensidad, duración, novedad, etc.) puede provocar diversas respuestas en sujetos diferentes e inclusive en el mismo sujeto, resultando inadecuado predecir la respuesta del individuo. Este modelo no reconoce la existencia del estrés, antes de que produzca tensión en los individuos, es decir, que esta definición pasa por alto las diferencias individuales de las personas en cuanto a características de su constitución, motivacionales o culturales.

° Definición basada en la **respuesta**. Es la que menciona que el estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un sujeto ante un estresor ambiental, el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación potencialmente nociva (Ivancevich y Matteson, 1989).

Desde ese punto de vista la respuesta de estrés aparece como una reacción generalizada a diversos factores del medio sean estas positivas o negativas, es decir, no se distinguen las características cualitativas y cuantitativas de las variantes del medio ambiente que afectan al sujeto. Por ejemplo, no se responde igual en una discusión con un gerente negligente, que con el hijo que reprobó la materia de Matemáticas, es decir, la conducta no resultó ser tan estereotipada, ya que los contextos son cualitativamente distintos (Silva y Zamudio, 1994).

En la definición basada en el estímulo, el estrés es un evento externo; en cambio, en esta definición existe una respuesta interna, que puede manifestarse en una variedad de formas visibles (Ivancevich y Matteson, 1989).

° Definición basada en el **estímulo-respuesta**. Constituye una combinación de los dos anteriores. Ivancevich y Matteson (1989), manifiestan que el estrés es una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales (edad, sexo, raza, las condiciones de salud y la herencia) y por los procesos psicológicos (actitudes, creencias, valores, personalidad, entre otros), la cual es consecuencia de alguna acción, de una situación o de un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y psicológicas, por lo que el estrés aparece cuando un estímulo amenazante aumenta la activación del organismo más rápidamente que su capacidad de adaptación, para mitigarlo. Lo que provoca un desequilibrio entre el sujeto y las exigencias provenientes del medio ambiente.

En la actualidad, este último planteamiento se acepta como el más completo por lo que se considera que el estrés se produce como consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente (estresores internos o externos) y los recursos disponibles del sujeto.

De acuerdo a las investigaciones de Lazarus y Folkman (1984), el estrés es un proceso que incluye los estresores y las tensiones (respuestas psicológicas y fisiológicas), pero añadiendo una dimensión importante: la interacción entre la persona y el medio. Este proceso implica ajustes e interacciones continuas (transacciones) entre la persona y el medio, de manera que cada uno de los dos polos afecta y es afectado por el otro. De acuerdo con este punto de vista, el estrés no es, exactamente, ni un estímulo ni una respuesta sino un proceso en el cual la persona actúa como agente activo que puede modificar el impacto del estresor a través de estrategias cognitivas, emocionales o conductuales.



De esta forma, el estrés puede ser definido como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente (laboral, social, etc) es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica. Esta reacción de estrés incluye una serie de reacciones emocionales negativas (desagradables), de las cuales las más importantes son: la ansiedad, la ira y la depresión (Gutiérrez, 2005).

Para Martínez (2004), el estrés es una exigencia que el medio ambiente impone a un organismo, en el que puede provocar efectos nocivos, ante esto, el individuo utiliza sus recursos adaptativos, psicológicos y fisiológicos con la finalidad de mantener su estabilidad y equilibrio interno para evitar un deterioro de su salud física y mental.

La definición más adecuada y completa, a mi entender, es la de un modelo transaccional del estrés de Lazarus, donde no es ni el estímulo ni la respuesta lo importante sino la interacción: **estímulo** (exigencias diversas del entorno)- **individuo** (valoración de su capacidad de respuesta de acuerdo con sus recursos)- **respuesta** (de todos tipos y con consecuencias a varios niveles). La definición de la OIT está relacionada pues implica al entorno laboral y los factores derivados del proceso de trabajo como la fuente potencial de estrés (determinantes) y la interacción con el individuo y sus recursos de afrontamiento (como facilitadores) la suma de todo es lo que determinará si la respuesta de estrés se presenta o no, además de contemplar las implicaciones del estrés no solo en el individuo, sino en la familia, organización, la sociedad, etc.

### 1.3 CONCEPTO DE ESTRESOR

Se utiliza el término de "estresor" o situación estresante, para referirse al estímulo o situación que provoca una respuesta de estrés en el individuo.

Existe una gama de factores por la que las personas pueden padecer estrés, a estos factores se les llama estresores, por lo general el trabajador no se enfrenta a un solo estresor, sino que pueden existir varios dentro de su actividad. Se puede definir al estresor como un conjunto de situaciones físicas, psicológicas o sociales que tienen un carácter de estímulo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para las personas (Rodríguez, 2001).

Aunque el que un suceso dado se convierta en estresor está en función, principalmente, de la evaluación que el sujeto hace del mismo. Fernández (1994), señala algunas características objetivas que con frecuencia presentan los eventos estresores, entre ellas:

- Cambio o novedad en la situación estimular.
- Falta de información e impredecibilidad de la situación.
- Incertidumbre.
- Ambigüedad de la situación y sobrecarga de información (no es posible integrar la información).
- Falta de habilidades o conductas para afrontar la situación que se presenta.
- Alteración de las condiciones biológicas del organismo (condiciones ambientales, efecto de drogas, ejercicio, etc.).

Es evidente que el estilo de vida de una persona, su profesión, familia, relaciones sociales, hobbies y expectativas, determinan las demandas a que se verá sometido y, en consecuencia, la aparición de situaciones de estrés.

Arteaga (2005), cita que Selye (1975), realizó una propuesta para clasificar los estresores como los agentes que estimulan los procesos de estrés nervioso y hormonal. En este sentido Muller-Limroth (1976), proporciona una división de estos en cuatro clases:

- 1) **Estresores físicos.** En primer lugar, cualquier tipo de actividad corporal. El correr, el nadar, el escalar una montaña, etc. Causan estrés ya que el organismo debe tener a disposición una mayor cantidad de energía para realizar ese esfuerzo exigido. En segundo lugar están, en donde nos encontramos sometidos a condicionamientos físicos que nos obligan, de vez en cuando, a una reacción de estrés. Por ejemplo, el calor elevado, el ruido, los estímulos ópticos, el frío, etc. y en tercer lugar están los que deben poner en marcha en el cuerpo procesos que deben ser respondidos con el estrés. Así por ejemplo, las bacterias, los virus, las sustancias tóxicas o las sensaciones de dolor, exigen una reacción general de acomodación del cuerpo.
- 2) **Estresores mentales.** Estos se consideran como cualquier proceso cognitivo que implica funciones superiores y que obliga a concentrar totalmente la atención para así poder realizar la tarea impuesta, por ejemplo, resolver un problema matemático, jugar ajedrez, reparar una computadora, etc.
- 3) **Los estresores psíquicos** y 4) **sociales** están mutuamente e íntimamente ligados. Se dice que la persona está programada de tal manera que tiene que reaccionar constantemente con estrés a las situaciones, tales como, de desengaño, a las dificultades de tomar una decisión, a la coacción, a la presión del tiempo y del espacio. Estos factores nacen, como se ha mencionado de la organización de la vida laboral, escolar, del mundo de la vivienda, de las posibilidades de gozar del tiempo libre, del tráfico, de medios de comunicación, etc. Naturalmente, derivan también de la estructura de la convivencia familiar, así como de las relaciones sociales o la falta de ellas.

En estos casos la respuesta del organismo se hace en el plano físico, psicológico y evidentemente en lo biológico, repercutiendo a nivel de los diferentes metabolismos y del equilibrio bioquímico.

Elliot y Eisdorfer (1982, en Beneit y Latorre 1992) proponen cuatro tipos de estresantes que difieren primariamente en su duración, y son los siguientes:

- a) **Estresantes agudos, limitados en el tiempo**; tales como hacer un salto en paracaídas, esperar una intervención quirúrgica o tener un encuentro con una serpiente de cascabel.
- b) **Secuencias estresantes** o series de acontecimientos que ocurren durante un período prolongado como resultado de un acontecimiento inicial desencadenante, tal como la pérdida del puesto de trabajo, el divorcio o el fallecimiento de un familia.
- c) **Estresantes crónicos intermitentes**, tales como visitas conflictivas a parientes políticos o problemas sexuales, éstos ocurren una vez al día, una vez a la semana o una vez al mes.
- d) **Estresantes crónicos**, corresponde agresiones moderadas pero repetidas, próximas en el tiempo exigiendo a una adaptación frecuente. Es la suma de pequeños estrés, que constituye a la larga una dosis total excesiva y que sobrepasa el umbral de resistencia, tales como incapacidades permanentes, riñas entre los padres o estrés de origen laboral crónico, los cuáles pueden haberse iniciado o no por un acontecimiento discreto que persiste durante mucho tiempo.

## **1.4 ENFOQUES DISCIPLINARIOS DEL ESTRÉS**

Se ha observado que el concepto de estrés es demasiado complejo como para ubicarlo dentro de una sola disciplina ya que existe una amplia gama de situaciones estresantes y éstas afectan de manera física, psicológica y socialmente al individuo. Es por esto que diversas disciplinas han abordado el estrés como un objeto de estudio, cada cual reportando análisis, explicaciones y resultados propios. En un principio los investigadores del estrés fueron médicos que centraron su atención en los estímulos físicos y las consecuencias fisiológicas. Posteriormente disminuyó el interés por el estudio del estrés desde el punto de vista fisiológico y, se ha incrementado en el ámbito de las ciencias del comportamiento. Consecuentemente, la investigación se ha desplazado en forma sutil, de los generadores físicos del estrés, tales como los traumatismos mecánicos (por ejemplo, las lesiones), hacia los generadores psicológicos del estrés, como los conflictos de rol (Ivancevich y Matteson, 1989).

### **1.4.1 ENFOQUE FISIOLÓGICO**

Focaliza su atención en los aspectos biológicos considerando que el término estrés se refiere a la respuesta fisiológica que tiene el individuo ante determinados estímulos estresores del ambiente.

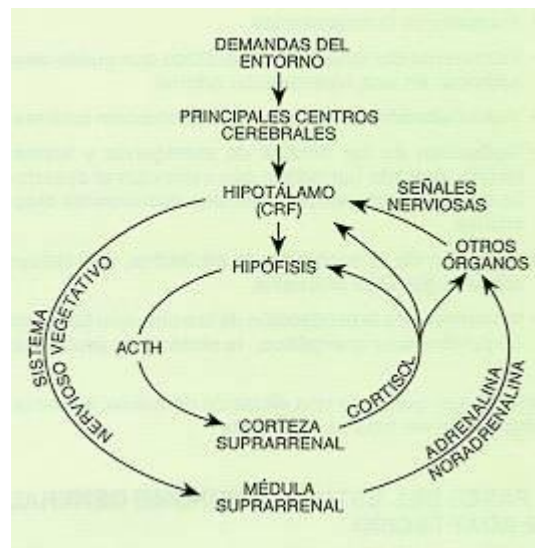
De acuerdo con Nogareda del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España, refieren que la respuesta fisiológica es la reacción que se produce en el organismo ante los estímulos estresores. Ante una situación de estrés, el organismo tiene una serie de reacciones fisiológicas que suponen la activación del eje hipofisopararrenal y del sistema nervioso vegetativo.

El eje hipofisopararrenal (HSP) está compuesto por el hipotálamo, que es una estructura nerviosa situada en la base del cerebro que actúa de enlace entre el

sistema endocrino y el sistema nervioso, la hipófisis, una glándula situada asimismo en la base del cerebro, y las glándulas suprarrenales, que se encuentran sobre el polo superior de cada uno de los riñones y que están compuestas por la corteza y la médula.

El sistema nervioso vegetativo (SNV) es el conjunto de estructuras nerviosas que se encarga de regular el funcionamiento de los órganos internos y controla algunas de sus funciones de manera involuntaria e inconsciente.

En la siguiente figura (Nogareda) se muestra como ambos sistemas producen la liberación de hormonas, sustancias elaboradas en las glándulas que, transportadas a través de la sangre, excitan, inhiben o regulan la actividad de los órganos.



**Figura 1.** Producción de hormonas por el sistema nervioso vegetativo y el eje hipofisiosuprarrenal.

El **eje hipofisiosuprarrenal**, se activa tanto con las agresiones físicas como con las psíquicas y, al activarse, el hipotálamo segrega la hormona CRF (factor liberador de corticotropina), que actúa sobre la hipófisis y provoca la secreción de

la hormona adenocorticotropa (ACTH). Esta secreción incide sobre la corteza de las glándulas suprarrenales, dando lugar a la producción de corticoides que pasan al torrente circulatorio y producen múltiple incidencia orgánica, como se verá más adelante. Los corticoides que se liberan debido a la ACTH son:

- Los **glucocorticoides**: El más importante es el cortisol que facilita la excreción de agua y el mantenimiento de la presión arterial; afecta a los procesos infecciosos y produce una degradación de las proteínas intracelulares. Tiene, asimismo, una acción hiperglucemiante (aumenta la concentración de glucosa en sangre) y se produce un aumento de calcio y de fosfatos liberados por los riñones, y de lípidos.
- Los **andrógenos**: Son las hormonas que estimulan el desarrollo de las características secundarias masculinas y estimulan el aumento tanto de la fuerza como de la masa muscular.

**El sistema nervioso vegetativo** mantiene la homeostasis del organismo. La activación simpática supone la secreción de catecolaminas, que son:

- La **adrenalina** segregada por parte de la médula suprarrenal, especialmente en casos de estrés psíquico y de ansiedad.
- La **noradrenalina** segregada por las terminaciones nerviosas simpáticas, aumentando su concentración principalmente en el estrés de tipo físico, en situaciones de alto riesgo o de agresividad.

Estas hormonas son las encargadas de poner el cuerpo en estado de alerta preparándolo para luchar o huir. Son las que permiten enlazar el fenómeno del estrés con los fenómenos psicofisiológicos de la emoción. Ambas intervienen en los siguientes procesos:

- Dilatación de las pupilas.
- Dilatación bronquial.

- Movilización de los ácidos grasos, pudiendo dar lugar a un incremento de lípidos en sangre (posible arterioesclerosis).
- Aumento de la coagulación.
- Incremento del rendimiento cardíaco que puede desembocar en una hipertensión arterial.
- Vasodilatación muscular y vasoconstricción cutánea.
- Reducción de los niveles de estrógenos y testosterona, que son hormonas que estimulan el desarrollo de las características sexuales secundarias masculinas.
- Inhibición de la secreción de prolactina, que influye sobre la glándula mamaria.
- Incremento de la producción de tiroxina, que favorece el metabolismo energético, la síntesis de proteínas, etc.

Como podemos ver, ante una situación de estrés, existe un compromiso de todo el organismo. Las respuestas fisiológicas que se pondrán en marcha y los órganos implicados dependen del tipo de estímulo estresor y de la valoración que de él hace la persona. El mantenimiento de una respuesta de estrés, una vez activada, dependerá de que se siga percibiendo como estresante y se busque una solución.

Según Labrador (1992, en Fernández 1994) dos factores más son importantes para el desarrollo de trastornos psicofisiológicos: el patrón de estereotipia de la respuesta (es decir, que la respuesta de activación sea más o menos similar ante distintas situaciones de estrés), y el grado de predisposición psicobiológica de la persona para desarrollar un trastorno específico.



## 1.4.2 ENFOQUE PSICOLÓGICO

García (2006), refiere que *“este enfoque revisa la reacción psicológica, emocional y conductual, la forma como el individuo percibe los hechos externos y autogenerados siendo la percepción la que repercute en su capacidad para manejar los acontecimientos en forma congruente con su visión personal”* (p.18).

La forma en que el sujeto percibe su medio o en otros términos, filtra y procesa la información de éste y evalúa si las situaciones deben ser consideradas como relevantes o irrelevantes, agradables, aterradoras, inocuas, etc., determinará en gran medida el modo de responder ante esa situación y la forma en que la persona se verá afectada por el estrés (Fernández, 1994).

Dentro de los aspectos cognitivos que considera este mismo autor, se pueden distinguir varios componentes:

- 1) **Valoración inicial automática de la situación o entrada estimular:** Hace referencia a un patrón de respuesta (R) automática que valora inicialmente la situación en términos de si es amenazante o no para el organismo. Esta evaluación automática es predominante afectiva y puede estar representada por el patrón de respuesta de orientación/defensa (RO/RD). Así, una RD indicará que se percibe la situación como amenazante para el organismo (y prepara a éste a actuar en consecuencia tratando de escapar o reducir dicha situación), y una RO que se percibe la situación como no amenazante para el organismo (y le prepara para recoger más y mejor información. Esta valoración inicial corresponde a lo que Ohman (1986, en Fernández 1994) denomina “reacción afectiva”.
- 2) **Valoración de las demandas de la situación:** Implica ya un procesamiento de la información controlada, que actúa con posterioridad. En esta fase, que se corresponde con la “evaluación primaria” de Lazarus y Folkman (1984), el organismo valora las demandas de la situación y produce cambios en consecuencia, no en función de cómo es en sí la

situación, sino de cómo la valora él. Aspectos como la historia personal, los aprendizajes y experiencias anteriores, pueden determinar esta valoración y, en consecuencia, la respuesta del organismo.

- 3) **Valoración de las habilidades conductas para hacer frente a la situación:** El organismo valora la situación en relación con sus propias capacidades y recursos, estimando hasta qué punto dispone de estrategias de afrontamiento para manejarlas. Esta valoración se correspondería con la “evaluación secundaria” de Lazarus y Folkman (1984).
- 4) **Organización de la acción o selección de la respuesta:** De acuerdo con las valoraciones anteriores el organismo selecciona las posibles respuestas a las demandas percibidas, decidiendo cuáles de ellas debe utilizar. Las respuestas posibles pueden ser específicas para la situación, o generales para una amplia gama de situaciones. Si no se dispone de ninguna respuesta, ni específica ni general, para hacer frente a la situación debe asimismo decidir qué conducta llevar a cabo, desde arriesgar una nueva respuesta a permanecer pasivo tratando meramente de aguantar o soportar la situación. Los recursos del organismo se movilizarán de acuerdo con el tipo de respuesta seleccionada.

Una situación de estrés afectará al organismo provocando diferentes respuestas de éste, según la forma en que es evaluada y la percepción de la disponibilidad o no, de habilidades para hacerle frente.

García (2006), considera al estrés una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y por procesos psicológicos, consecuencias a su vez de una acción, situación o evento externo que plantea a la persona; especiales demandas físicas o psicológicas. Las características individuales pueden abarcar variables como la edad, las condiciones de salud, el género, la herencia, entre otras. Los procesos psicológicos incluyen componentes como las actitudes, creencias, valores, aprendizajes, intereses, entre otras dimensiones de la personalidad como niveles de control y tolerancia.

Según Ivancevich Y Matteson (1989) las diferencias individuales sirven de mediadores entre el estrés y la respuesta tanto fisiológica como psicológica. Estos autores clasifican las diferencias individuales en dos grupos:

**1. Diferencias Demográficas/conductuales.** Dentro de este grupo se consideran variables como:

- a) **Edad.** El nivel de estrés parece ser más alto entre sujetos menores de treinta años, lo cual sigue una mezcla con la experiencia profesional (Maslach, Schaufeli y Leiter 2001, en Uribe 2008).
- b) **Sexo.** Los hombres son más propensos a padecer hipertensión o algún mal cardíaco, mientras que cierto tipo de estresores sólo son inherentes de la condición de la mujer (menstruación, embarazo, menopausia, trabajo doméstico, etc.)
- c) **Estado físico.** Las personas que se encuentran en muy buenas condiciones físicas y de salud, resistirán mejor los efectos nocivos del estrés en comparación con las personas no tan sanas.
- d) **Educación.** Los individuos con diferentes niveles educativos tendrán diferencias individuales en cuanto a sus experiencias y por consiguiente su manera de responder al estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).
- e) **Ocupación.** Dentro del factor de ocupación, se encuentran relacionados diversas variables como el ajuste ocupacional, la capacidad del individuo y los horarios de trabajo.

Las condiciones de estrés a que está sujeto el individuo varía en función de la ocupación, hay trabajos que por su naturaleza son fuentes potenciales de estrés.

La capacidad que tiene cada persona para la ejecución de su trabajo es un factor significativo en la vulnerabilidad al estrés; las personas que son aptas para determinadas tareas tendrán menor estrés al realizarlas que aquellas que no lo son.

**2. Diferencias Individuales Cognoscitivas/afectivas.** Este grupo de diferencias individuales se refiere a los diferentes aspectos que conforman la personalidad del individuo y son:

- a) Tipo de personalidad.** Existe una teoría muy reconocida que es la de Friedman y Roseman (1981, en Ivancevich Y Matteson 1989) en el que se define el patrón de conducta del tipo de personalidad A y la de tipo B. La personalidad de tipo A se caracteriza por un fuerte impulso competitivo y un dinamismo excesivo, son ambiciosos y agresivos, siempre deseosas de nuevos logros, luchan contra el tiempo. Son hostiles, aunque se las arreglan para encubrir tal actitud, su hostilidad y agresividad la utilizan para competir con otros, particularmente en su trabajo. La personalidad de tipo B presentan rasgos diferentes, no tienen la urgencia del tiempo, no necesitan exhibir o hablar de sus logros, a menos que la situación lo requiera, no tratan de demostrar que son superiores, son capaces de relajarse sin sentimientos de culpabilidad, llevan una vida tranquila y sin tantas tensiones en el transcurso de su vida.
- b) Motivación.** La motivación es una energía que se tiene dentro del individuo, la cual lo impulsa a hacer algo, según Murphy (en Cueli, 1982), la motivación es dinámica nunca se inicia ni se detiene, sino que hay gradientes de tensión que producen intensidades de motivaciones, por lo que la motivación es individual así que no podrá ser igual que la de otro individuo.
- c) Necesidades.** Las necesidades juegan un papel importante en la personalidad del individuo, debido a que va de la mano con las metas, responsabilidades y actitudes del ser humano.
- d) Percepción.** Existen determinados estímulos que impactan al individuo, este impacto es debido a las experiencias ya vividas por el sujeto, reproducidas en el pensamiento, en las emociones y las sensaciones del individuo, creando en él una cierta reacción positiva o negativa y de

acuerdo a esto dar una respuesta, sin olvidar que la forma en que se percibe le podrá ocasionar estrés.

- e) **Apoyo social.** El ser humano es ante todo un ser social y sus necesidades básicas incluyen siempre necesidades sociales de pertenencia a un grupo, de valoración y reconocimiento social. De ahí que las relaciones interpersonales tanto en el trabajo como fuera de él, sean un elemento importante del ambiente en el que viven las personas y en el que desarrollan su trabajo y, por consiguiente una potencial fuente de estrés (Ovejero, 2006).
- f) **Estilo de enfrentamiento.** Engloba los procesos cognitivos y conductuales que el trabajador desarrolla para manejar las demandas del ambiente (Lazarus y Folkman, 1984).

El aspecto psicológico representa en el estrés algo más que un puente entre lo social y lo biológico, es el reflejo subjetivo individual, tanto del sistema de relaciones sociales en que está inmerso el individuo, como del conjunto de irritantes físico en los que está inmerso el organismo.

El estrés tiene para el individuo un carácter reflejo como fenómeno psíquico y subjetivo, entre la situación compleja en la que se encuentra y la fuerza de las causas internas para él significativas. Por ejemplo una ejecución exitosa, sea cual sea, supone una representación de posibilidades ante sí mismo, la capacidad de trazarse metas conscientes, de definir dirección de la actividad, etc. Mientras más clara sea esta imagen y la “correlación consigo mismo”, más plena y efectiva será su ejecución. En este sentido el estrés como fenómeno psíquico cumple una función de orientación del sujeto con el mundo objetivo y participa en la regulación de la conducta. Lo que explica en gran medida las diferencias conductuales ante una misma situación (Naenko 1976, en García 2006).

Los diversos grados de estrés representan la transición de estados emocionales y físicos cada vez más complejos, cuyo significado y respuesta están definidos por

dos componentes: el equipo biológico (genética, personalidad, valoración de sí mismo, experiencias de vida, aprendizaje, recursos de afrontamiento, etc.) y la naturaleza o complejidad de la demanda externa. García (2006), señala al respecto que la perspectiva psicológica cognitivo-conductual describe las condiciones estresoras explicando con base en las variables cognitivas, conductuales, afectivas e inclusive psicósomática; la forma en que ambos elementos afectan a la persona activando en ella recursos para afrontar la exigencia psicosocial y medioambiental.

### **1.4.3 ENFOQUE SOCIAL**

El hombre es ante todo un ser social que para poder desarrollarse requiere indispensablemente del contacto con la gente, a través de la familia, grupos sociales, organizaciones laborales, la sociedad misma (con todas las condicionantes culturales, económicas y políticas que esto implica). Pero a veces resulta que ciertas exigencias de orden social, producto de los acuerdos implícitos (cumplir con reglas sociales) y explícitos (por ejemplo, desempeño de las tareas laborales y las relaciones jefe-subalternos) de estos grupos, provocan paulatinamente el desarrollo del estrés en el individuo (Silva y Zamudio, 1994).

Si bien existen modelos conceptuales que intentan explicar el fenómeno del estrés desde una perspectiva social, sin embargo no consideran en sus investigaciones las características que componen los grupos sociales donde se desenvuelve el individuo. Con ellos resulta conveniente hacer el análisis del sistema de valores y normas sociales que se basan en el orden cultural, económico y político del contexto donde se desenvuelve el individuo.

Achim (1982), cita que Minc en 1977, ha expuesto la interconexión existente en este campo “En los países industriales, las cualidades de las personas socialmente apreciadas cuadran perfectamente con el esquema de la

personalidad coronaria. Podríamos afirmar que la personalidad coronaria es el producto del desarrollo cultural occidental". Por ejemplo, se han observado más manifestaciones de estrés en la gente que vive en el área urbana que en la rural.

Una explicación ante esta definición es que los fenómenos generados en las grandes ciudades por el ritmo de vida como la alta competitividad, el ruido, la contaminación, etc, favorecen la aparición paulatina de mayores casos de hipertensión arterial, úlceras gástricas y tensión nerviosa.

La ambición, las motivaciones de superación, el espíritu de iniciativa, la orientación hacia el crecimiento, la conciencia del prestigio, la mentalidad de rendimiento, son posturas reconocidas por la inmensa mayoría de la sociedad y deben ser interiorizadas. Pero justamente es preciso recordar que, además de dar prestigio social, pueden dar también la base sobre la que se cimienta el estrés y la enfermedad (Silva y Zamudio, 1994).

Los ambientes humanos en especial el laboral y familiar son fuentes de estrés. Las frustraciones, los conflictos frecuentes, la falta de claridad, las malas relaciones sociales, pueden hacer de un contexto una fuente continua de malestar, frustración e insatisfacción, las características del ambiente psicosocial donde se desarrolla un ser humano afectan su salud física y mental.

Afirmando que el aprendizaje informal que se da en el ambiente familiar desarrolla y construye personalidades semejantes, es decir, la historia familiar y las actitudes se repiten y multiplican con alta probabilidad.

Por lo que plantea teóricamente García (2006), que el estrés es factible de ser manejado en contextos sociales e individuales; aprendiendo a percibir y responder de diferente manera a conocer otras maneras de afrontarlo, desde la perspectiva y compromiso de una reeducación y autoentrenamiento.

## 1.5 TIPOS DE ESTRES

El estrés se ha conceptualizado como un estímulo que amenaza las capacidades del individuo, se le conoce como distrés, siendo capaz de convertir la vida en la antesala del infierno, de arruinar los órganos internos y la existencia entera, de quebrantar el cuerpo y el alma. Se puede definir el distrés como el estrés desagradable. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, las catecolaminas producen una alteración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo (Álvarez, 2010).

El mal estrés, es todo aquello que disgusta como todo cuanto se hace a pesar nuestro, en contradicción con uno mismo, su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación.

Existe otro tipo de estrés que pone a prueba las habilidades de afrontamiento, pero no las transforma. Es estrés positivo (eustres) se experimenta como placer, excitación, aprendizaje, como por ejemplo el juego, el ejercicio, el trabajo interesante, la actividad sexual, etc (Domínguez, 1996). Por lo que el estrés es una respuesta de carácter psicofisiológica, vital para el ser humano pero cuando excede de sus limitaciones es negativa para la salud física e integridad mental del individuo.

El eustrés es capaz de llenar la vida de energía y vigor, de permitir experimentar la existencia como el mejor de los regalos, vivir de forma más armoniosa para dar como resultado una vida saludable y sublime. El estrés positivo, es la relación con las impresiones del mundo exterior y del interior. El cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, el eustrés permite experimentar el mundo como un lugar en que cada milímetro es delicioso (Álvarez, 2010).



Piñuel y Zabala (2001, en Álvarez 2010) concuerdan que el eustrés es un estado de conciencia en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital. La creatividad facilita una vida en que los problemas tienden a resolverse, unos demoran su solución y otros se enfrentan a ella. Se comprende que el eustrés no solo incrementa la vitalidad, salud y energía, sino que además facilita la toma de decisiones que permitirán llevar la iniciativa en el desarrollo como ser humano permitiendo un nivel de conciencia capaz de sentir la vida como una experiencia única y valiosa.

El bien estrés, es todo aquello que causa placer, es decir, todo lo que se quiere o se acepta hacer en armonía con uno mismo, con su medio ambiente y su capacidad de adaptación. Es el estrés de la realización agradable.

El estrés actúa como factor de motivación para vencer y superar obstáculos. Puede decirse que es un elemento que ayuda a alcanzar el éxito, es el combustible para el logro de las ambiciones. Enemigo o aliado ese es el puesto del estrés en nuestras vidas (Álvarez, 2010).

## **1.6 FASES DE RESPUESTA AL ESTRÉS**

Según Selye (1956), en respuesta a situaciones de emergencia prolongada, el organismo activa un sistema de reacciones que incluyen fundamentalmente a la hipófisis y a las glándulas suprarrenales. Éste sistema entra en funcionamiento no sólo ante situaciones de emergencia física (fracturas, enfermedades), sino también ante situaciones psicológicas generadoras de ansiedad (miedo, amenaza, inclusive hacinamiento).

De acuerdo con Cungi (2004), el estrés sirve para restablecer el equilibrio interior roto por las demandas exteriores. Se trata de un síndrome general de adaptación que evoluciona en tres fases:

- 1. Reacción de alarma**, primera fase del síndrome que corresponde a la reacción aguda de un individuo sometido a un estresor. Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Cuando el organismo es sometido a una estimulación importante reacciona ante todo con un choque: el corazón late más de prisa, el tono muscular disminuye, la tensión arterial cae, etc. En un segundo momento, el cuerpo pone en funcionamiento mecanismos de defensa y se adapta al traumatismo: la tensión arterial se eleva, los músculos se contraen, el sujeto está en mejores condiciones para afrontar la situación. Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.
- 2. Periodo de resistencia**, segunda fase del síndrome general de adaptación, caracterizado por un estado de alerta y por la tensión permanente del organismo.
- 3. Fase de agotamiento**, es el tercer y último periodo del síndrome general de adaptación, caracterizado por una fatiga considerable y por el agotamiento de la reacción a los estresores, se presenta cuando el organismo ya no tiene medios para adaptarse. Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad pueden llegar a superar las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

La enfermedad puede aparecer en cada una de las fases, en función de la intensidad de los estresores y de la capacidad de adaptación del sujeto.

A continuación se presenta una grafica (Cruz y Vargas, 2001), donde se describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo:



**Figura 2. Fases del estrés**

En la fase aguda de la Reacción de Alarma, la resistencia general a un estresor particular que ha originado el S.G.A (Síndrome general de adaptación), cae bajo lo normal. Entonces, a medida que se adquiere la adaptación, en la etapa de resistencia, la capacidad para resistir aumenta considerablemente sobre lo normal. Sin embargo, eventualmente, en la etapa de agotamiento, la resistencia cae bajo lo normal nuevamente.

Dado que el estrés es un fenómeno complejo, es de suma importancia conocer diferentes perspectivas, ya que de su estudio y comprensión podemos establecer la relación entre el ambiente y sus demandas (perspectiva social), la subjetividad y percepción sobre esas exigencias y los recursos de afrontamiento (perspectiva psicológica) y lo fisiológico o psicosomático al verse el sujeto rebasado o no tener recursos suficientes de afrontamiento puede traer como consecuencia el desarrollo de enfermedades (perspectiva fisiológica), problemas conductuales, etc, que son propiamente las consecuencias negativas en la salud como se mencionaran a continuación.

## **1.7 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS EN LA SALUD**

Desde los modelos de la medicina actual, se considera que cualquier trastorno físico está asociado de forma más o menos directa a factores psicológicos. Esta realidad ha puesto de manifiesto la necesidad de abordar el estudio de las enfermedades orgánicas desde un modelo biológico, psicológico y psicosocial.

El estrés tiene una gran relación con algunos tipos de enfermedades, bien como agentes desencadenantes de las mismas, bien como factor que agrava las consecuencias de la enfermedad.

Como se vio en los tipos de estrés, el “Eustrés” trae consecuencias positivas como el estimular la creatividad o incrementar la automotivación de la gente, entre otros, pero por la finalidad de este trabajo, sólo se expondrán las consecuencias negativas provocadas por el estrés.

Según Silva y Zamudio (1994), cuando el trabajador es o se siente incapaz de controlar las condiciones de trabajo se enfrenta a las exigencias de orden social, por lo que puede que se desarrolle estrés y por ende reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y/o conductuales:

### **1.7.1 EFECTOS FISIOLÓGICOS**

La observación incidental o sistemática y la investigación experimental confirman parcialmente la creencia común acerca de la existencia de una relación entre el estrés y la enfermedad. Las personas que han estado sometidas a un estrés vital reciente tienden a presentar un declive mayor en el estado de salud, más enfermedades respiratorias y alergias, entre otros trastornos, que las personas expuestas a un menor grado de estrés (Jemmot y Locke, 1984, en Martínez 2004).

La reacción del estrés provoca en primera instancia un aumento de catecolaminas y corticoesteroides en la sangre, elevando con estos las concentraciones del azúcar en la sangre, lo que pudiera facilitar la aparición de la Diabetes Mellitus. A su vez, la liberación de cortisona secretada por las glándulas suprarrenales al torrente sanguíneo, suprime las reacciones alérgicas que podrían interferir con la respiración, pero esto disminuye las reacciones inmunitarias del cuerpo a todo tipo de infecciones y puede incrementar el riesgo de una úlcera péptica. Por lo que los efectos inmediatos desaparecen, las reacciones alérgicas pueden regresar con

mayor fuerza, como ejemplo de ello, los estados de asma empeoran en estado de estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).

Cuando se libera colesterol por el hígado al torrente sanguíneo para mayor disposición de energía, puede provocar una concentración elevada y permanente de colesterol correlacionada con un riesgo mayor de arteriosclerosis (endurecimiento de las arterias) un factor principal en los infartos al miocardio y enfermedades cardíacas. Así mismo la presión alta provocada por el estrés puede producir el desarrollo de apoplejía o daños al riñón.

En estado de estrés los sentidos se agudizan y el desempeño mental mejora, pero si esto se prolonga demasiado, tales efectos se invierten y disminuyen las respuestas sensoriales y mentales.

El estrés induce una disminución de la producción de hormonas sexuales, pero cuando ésta continúa demasiado puede provocar impotencia, frigidez, amenorrea, agudización de los síntomas premenstruales, esterilidad entre otros (Silva y Zamudio, 1994).

Si la aceleración del metabolismo continúa por mucho tiempo, produce agotamiento, pérdida de peso y por último colapso físico e inclusive la muerte (Ivancevich y Matteson, 1989)

Rodríguez (2001), cita autores como Scheifer (1986), Linny y Jensen (1984) que han comprobado que la depresión y el duelo afectan la función inmune. Los cambios inmunológicos pueden deberse a cierto sentido de pérdida como las personas que han perdido su empleo o personas divorciadas. Otra clase de alteración mental que infiere en el sistema inmunológico es la ansiedad producida por los exámenes, enfermedades crónicas y hasta por el estrés provocado en los laboratorios.

Para Martínez (2004), el estrés prolongado puede tener un efecto inmunosupresor con negativas consecuencias para el organismo. Algunos autores defienden que un nivel de estrés moderado intermitente podría favorecer el sistema inmunitario.

El estrés por sí mismo no produce la infección, sino que impide o atenúa el funcionamiento inmunológico y convierte a la persona estresada, expuesta al agente patógeno, en más vulnerable.

Otros efectos diversos son la taquicardia, sequedad en la boca, exudación, dificultad para respirar, escalofríos, entumecimiento, escozor de las extremidades, dolores de cabeza (leves o migrañas), sensación de opresión en el pecho, dolores de espalda, dolores abdominales, diarrea, estreñimiento, hiperacidez estomacal, dispepsia, úlceras gástricas y duodenales, colon irritable, afecciones de la piel, caída de pelo.

El estrés también genera una serie de trastornos asociados, que aunque no sean causas desencadenantes a veces se constituye en factor colaborador. Aunque los trastornos más graves ocasionados por el estrés son los cardiovasculares, el desajuste puede afectar a otros muchos sistemas del organismo. Esto se debe a que la respuesta al estrés está regulada por el Sistema Nervioso Autónomo y el Sistema Endocrino y estos sistemas son los encargados de activar la totalidad de las funciones fisiológicas. Es por esto por lo que una sobrecarga en la actividad del Sistema Endocrino y del Sistema Nervioso Autónomo tiene consecuencias en muchas de las funciones vitales aunque no llegue a producir un trastorno.

En la siguiente tabla se mencionan los principales trastornos fisiológicos (que se pueden producir como consecuencia del estrés, aunque los mecanismos por los que algunos de ellos se producen todavía no estén muy claros:

**Tabla 1.** Principales trastornos fisiológicos como consecuencia del estrés.

<b>Trastorno</b>	<b>Consecuencias</b>
Trastornos gastrointestinales.	Úlcera péptica, dispepsia funcional, intestino irritable, colitis ulcerosas, aerofagia, digestiones lentas.
Trastornos cardiovasculares.	Hipertensión arterial, enfermedades coronarias.
Trastornos respiratorios.	Asma bronquial, hiperventilación, sensación de opresión en la caja torácica.
Trastornos endocrinos.	Anorexia, hipoglucemia, descompensación de la diabetes, trastornos tiroideos (hipertiroidismo, hipotiroidismo).
Trastornos dermatológicos.	Prurito, dermatitis, sudoración excesiva, alopecia, tricotilomanía.
Trastornos musculares.	Tics, calambres y contracturas, rigidez, dolores musculares, alteraciones en los reflejos musculares (hiperreflexia, hiporreflexia).
Otros.	Cefaleas, dolor crónico, trastornos inmunológicos (gripe, herpes, etc.), artritis reumatoide.

### **1.7.2 EFECTOS COGNITIVOS**

Refiere Ramírez (1994), que el individuo al estar enfrentando constantemente una serie de exigencias externas que comienzan a elevarse más allá de las posibilidades normales de manejo desarrolla ciertas alteraciones como son:

- Decremento del periodo de concentración y atención (mayor distracción)
- Deterioro de la memoria a corto plazo, así como dificultad para organizar y planificar proyectos complejos.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible.
- Aumento de toma de decisiones incorrectas o aumento de la frecuencia de errores.
- Deterioro de la capacidad de organización y planeación a largo plazo.
- Aumento de los delirios y de los trastornos del pensamiento.

- Se recurre constantemente a la fantasía alejándose de las soluciones reales a los problemas.
- Incapacidad para tomar decisiones de alto riesgo.
- Olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

### **1.7.3 EFECTOS EMOCIONALES**

La percepción de un medio ambiente hostil, la impotencia y el afrontamiento activo pero infructífero para poder controlar efectivamente el estímulo estresor, van formando en el individuo una serie de respuestas emocionales que agudizan los conflictos ya existentes en él, además que actúa como bloqueo para enfrentar otras condiciones ambientales aversivas (Olvera, 2005). Entre los efectos emocionales más significativos desarrollados por el estrés, se pueden mencionar:

- Aumento de la tensión física y psicológica, disminuyendo la capacidad para relajarse y detener la preocupación y la ansiedad.
- Aparecen cambio en los rasgos de personalidad y se da un aumento de las hipocondrías (por ejemplo las personalidades pulcras y cuidadosas pueden volverse desordenadas) también empiezan a surgir enfermedades sin causa justificable (Silva y Zamudio, 1994).
- Se intensifican los problemas de personalidad existentes (empeora la ansiedad, la hostilidad, la depresión, la impotencia, etc). En los estudios realizados en hospitales Calderón en Costa Rica y México, Campos y Meza (1990, en Olvera 2005) encontraron la existencia de algunos trastornos asociados con el estrés tales como el sentimiento de inseguridad, depresión, ansiedad y trastornos psicósomáticos.
- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales. Se debilitan los códigos de conducta y el control de los impulsos sexuales (o pueden volverse muy rígidos).



- Sentimientos de fracaso o la pérdida repentina de la autoestima y del interés general en asuntos diversos.
- Dificultad de aceptar sus sentimientos hacia otras personas.

#### **1.7.4 EFECTOS CONDUCTUALES**

Según Montes de Oca (1997), existen consecuencias conductuales derivadas de estrés de carácter diverso, en donde la sobretensión de las exigencias externas, puede manifestarse:

- Aumentan los problemas del habla tales como la tartamudez, lapsos, lingue, vacilación.
- Aumento o disminución del consumo de alimentos.
- Alteraciones de los patrones de sueño.
- Disminución de los intereses y el entusiasmo en general.
- Se vuelven los problemas a un nivel superficial. Existe una tendencia a ignorar la nueva información.
- Aparecen patrones de conducta excéntricos (manierismos extraños, exageraciones, indiferencia inapropiada).
- Aumento de las conductas violentas y comportamientos de riesgo.
- Puede aparecer amenaza de suicidio.

Una enfermedad de tipo social es la drogadicción y el alcoholismo, que puede tener sus raíces en el estrés generado por el cansancio físico y mental. Algunas personas buscan aliviar con el alcohol su agotamiento y sus miedos y sus presiones a sus actividades cotidianas que los tiene sometidos. El alcohol puede levantar al ánimo durante un breve lapso y de este modo favorecer aparentemente la relajación. El consumo permanente de alcohol y algunas drogas puede provocar

acostumbramiento y múltiples problemas de salud y de relación en el trabajo y con la familia, lo cual provoca un mayor estado de estrés. El fumar, también es una reacción del estrés igualmente difundida y perjudicial. Los efectos de la droga, el alcohol, el café y el tabaco se potencian mutuamente (Dejour, 1990).

El término estrés se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designarlo como una respuesta del organismo o para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones desagradables. Sin embargo, la definición más acertada para comprender el fenómeno es considerarlo como un concepto holístico. Desde hace varios años, la palabra *estrés* ha comenzado a formar parte de nuestro vocabulario cotidiano, tanto a nivel clínico como a nivel laboral. Este capítulo nos da las bases para analizar el estrés pero en un escenario particular que es laboral. Como veremos el estrés laboral no solo está asociado a las posibles consecuencias negativas en la salud (por ejemplo, accidentes laborales), sino también, está asociado al ausentismo, rotación excesiva, insatisfacción laboral, baja productividad, abandono del trabajo o incapacidad permanente.

# **CAPÍTULO DOS ESTRÉS LABORAL**

Teniendo el trabajo un valor incalculable, por ejemplo, como refiere Kalimo (1988), da a la persona la sensación de pertenecer a un sector de la sociedad que se considera importante, necesario y valioso; le proporciona una oportunidad para ejercer sus aptitudes, utilizar y ampliar sus conocimientos, así como adquirir otros nuevos; le permite formar parte de un medio social en el que puede hallar un lugar donde interactuar con los demás, orientándose hacia ciertas metas, y tener el apoyo mutuo dentro de una red de relaciones interpersonales; le proporciona la oportunidad de asumir funciones muy diversas en su actividad cotidiana, aumentando así sus posibilidades de hacer realidad distintas facetas de su personalidad. Por lo general, el trabajo produce asimismo la compensación financiera que permite atender las necesidades básicas. Así pues, muchos de los ingredientes esenciales de satisfacción, salud y bienestar en la vida están intrínsecamente vinculados con el trabajo y la profesión.

Tras una primera aproximación general del estrés, se hablara en este capítulo del estrés laboral, abordando primeramente su definición y los factores psicosociales más importantes, este último es el punto central del capítulo, ya que permite entender la magnitud de lo que puede acarrear este problema en el individuo dentro de su ámbito. También se abordan las consecuencias que este fenómeno puede generar para la organización, incluyendo sus posibles costos. Sin embargo a pesar los efectos negativos que pueda tener el estrés laboral, es importante hablar de las formas de prevención para tratar de evitar que se convierta en un síndrome tan común en nuestros días, como es el síndrome de burnout.

## **2.1 DEFINICION DE ESTRÉS LABORAL**

El estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, es decir, entre sus capacidades y las exigencias del empleo (Sloan y Cooper 1987, en Martínez 2004).

*...sin duda, las empresas de hoy en día actúan en un entorno de continuos cambios (económicos, políticos, sociales y tecnológicos, etc) que han afectado, sustancialmente, a la forma tradicional de hacer las cosas y que han exigido a las personas que trabajan en ellas una capacidad de adaptación continua a las crecientes y variadas demandas de este entorno cambiante. Desde este punto de vista, estas transformaciones que se están produciendo en el tejido laboral, y en la fuerza pueden no sólo incrementar los ya conocidos efectos nocivos derivados de estrés laboral, sino también favorecer la aparición de nuevos riesgos físicos, psicológicos y sociales relacionados con éste (Ardid y Zarco, 2002, pág. 432, en Ovejero 2006).*

Debido a que no todos reaccionan de la misma forma: así, por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes, que le permiten hacer progresos en el ámbito de trabajo, mayor proyección en el mismo con gratificación personal, espiritual y material.

Ovejero (2006), reconoce que el estrés no es algo necesariamente negativo, lo malo es estar y/o sentirse estresado durante mucho tiempo: nuestro organismo está biológicamente preparado para hacer frente a circunstancias difíciles, pero no para estar respondiendo continuamente a tales circunstancias.

La actividad laboral es generadora de estrés y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que esa lucha es hoy más psicológica que física. Ante una situación estresante el individuo naturalmente puede reaccionar con ciertos mecanismos de respuesta como la lucha o la huida. Sin embargo en el ambiente laboral, nos encontramos con que no podemos luchar con el gasto energético correspondiente ni tampoco, responder con la huida (escapar del distrés como por ejemplo, abandonando nuestro empleo). Por lo cual la huida

en ámbito laboral es el ausentismo (como lo veremos más adelante), que junto con enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores.

McGrath (1970, en Ovejero 2006), menciona que la experiencia del estrés surgiría al producirse un desajuste entre las demandas del ambiente planteadas a la persona y los recursos o las capacidades de los que ésta dispone o cree disponer para hacerles frente, considerando igualmente la valoración que esa persona hace de tales discrepancias.

El estrés no es un hecho aislado sino un proceso producido por una compleja y larga interacción entre una serie de variables organizacionales, psicosociales y psicológicas. Y es precisamente en esta última variable donde surge el concepto de subjetividad individual, de percepción acorde con la personalidad, lo que genera las mayores discusiones entre los especialistas en cuanto a las repercusiones jurídico-laborales del estrés como enfermedad profesional o laboral.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: “Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores”. Según Kalimo (1988), “múltiples estudios epidemiológicos han demostrado que la salud está relacionada con factores psicosociales presentes en el trabajo y que la función de esos factores, tanto con respecto al estado de salud como a las causas de la enfermedad, es de alcance relativamente general.

Así, la OIT sostiene que “las empresas que ayuden a sus empleados a hacer frente al estrés y reorganicen con cuidado el ambiente de trabajo, en función de las aptitudes y las aspiraciones humanas”, tienen más posibilidades de lograr ventajas competitivas.

El estrés laboral no es un fenómeno nuevo, se está generalizando y cada vez más afecta a todas las categorías de trabajadores, manuales o no manuales, así como también a sus familias repercutiendo sobre la sociedad en general. El estrés en el trabajo suele considerarse un problema de los países industrializados, sin embargo, también afecta a los trabajadores de los países en desarrollo, es más, existe una gama amplia y cada vez mayor de ocupaciones más propensas que otras a padecer estrés relacionado con el trabajo, algunas de las cuales son: la minería, el trabajo como policía, funcionarios de prisión, trabajadores de la construcción, pilotos de aviones, periodistas, ejecutivos de publicidad, odontólogos, actores, médicos, etc., que tienen dificultad para encontrar un equilibrio entre las responsabilidades profesionales y familiares (Forastieri, 2010).

Valentina Forastieri, menciona un tipo de intervención en niveles para el abordaje del estrés laboral, que implique a todos los actores pues no centra la responsabilidad en el trabajador.

El estrés laboral surge en un contexto, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales o específicos que actúan aislados o en conjunto como agentes estresores, en el siguiente tema se detallan.

## **2.2 FACTORES PSICOSOCIALES**

Los factores psicosociales pueden influir en la salud y el cuidado de la salud, en el trabajo y fuera de él, mediante cuatro tipos de mecanismos: cognoscitivos, emocionales, de conducta y fisiológicos.

Kalimo (1988), reconoce que los factores psicosociales son decisivos, tanto en relación con las causas y la prevención de las enfermedades como respecto a la promoción de la salud. Esto es cierto en el caso de la ciencias sanitarias en general y de la higiene del trabajador en particular, ya que los factores

psicosociales figuran entre los más importantes que influyen en la salud total de las poblaciones trabajadoras.

Los profesionales de la higiene del trabajo han observado que las condiciones laborales no sólo causan enfermedades profesionales específicas sino que pueden influir de manera mucho más general como uno de los múltiples elementos que determinan el estado de salud de un trabajador. A partir de ese concepto ha surgido paulatinamente la idea de la relación del trabajo con la salud en un sentido amplio (Kalimo, 1988).

Los factores psicosociales en el ambiente laboral se refieren a interacciones en el trabajo, relativas al medio ambiente, satisfacción en el puesto de trabajo y condiciones de la organización. También se incluyen otros factores como capacidades del trabajador, necesidades y características personales que se han abordado en el primer capítulo dentro del tema enfoque disciplinario psicológico. Sin olvidar considerar las condiciones fuera del lugar de trabajo.

Estos factores pueden contribuir a generar ambientes capaces de favorecer o alterar la salud integral de los trabajadores. Por lo tanto, es muy importante que haya coherencia entre:

- Cantidad y tipo de estímulos en el lugar de trabajo,
- capacidades y habilidades para manejarlos, como también,
- la significancia que tienen para cada individuo.

Tendemos asimismo a olvidar que, desde el punto de vista biológico, el género humano no ha cambiado mucho durante los últimos 100.000 años, mientras que su entorno, y en particular el entorno de trabajo, se ha modificado radicalmente, sobre todo durante el último siglo y en especial los últimos decenios (González, 2006).



Los estímulos psicosociales actúan sobre el hombre, y éste se caracteriza por su *programa psicobiológico* individual, es decir su propensión a reaccionar según ciertos patrones, por ejemplo, al resolver un problema o adaptarse a un medio. A su vez esa propensión está condicionada por factores genéticos e influencias ambientales previas. Se provocan reacciones por la acción recíproca o el desajuste entre las oportunidades y exigencias inherentes al medio y las necesidades, facultades y expectativas individuales. Cuando el ajuste no es bueno, cuando no se atienden las necesidades o las facultades no se utilizan suficientemente o se fuerzan con exceso, el organismo reacciona con diversos mecanismos patógenos, que pueden ser cognoscitivos, afectivos, de conducta o fisiológicos y, en ciertas condiciones de intensidad, frecuencia o duración y cuando están presentes o ausentes determinadas variables interactuantes, pueden provocar la aparición de precursores de enfermedades (Kalimo, 1988).

Diversos autores han clasificado los factores que afectan al individuo en el medio laboral, sin embargo, se consideró que por ser los más completos, citaremos a los referidos por Ivancevich y Matteson (1989), donde clasificaron a los estresores de la siguiente manera:

**1. Estresores del medio ambiente físico:** Son condiciones o fenómenos ambientales que pueden llegar a producir efectos a nivel físico y psicológico en el individuo. Sin embargo es más difícil combatir este tipo de estresores, debido a la naturaleza del puesto, como son mineros, químicos, ingenieros en diversas ramas, etc, ya que están más expuestos a las siguientes condiciones:

- ❖ **Temperatura Extrema:** La temperatura es la modificación del intercambio térmico del organismo, produciendo o perdiendo calor como consecuencia del metabolismo natural del cuerpo.
- ❖ **Iluminación:** Para una ejecución adecuada de una tarea, es importante tener una iluminación adecuada.

- ❖ **Ruido.** Origina estrés cuando obliga a las personas a adaptarse a un nuevo cambio. Algunos estudiosos sobre el tema definen al ruido como “sonido no deseado”, y consiste en una vibración experimentada a través de aire cuyos parámetros obedecen al de un tono simple: frecuencia e intensidad.
- ❖ **Vibración y Movimiento.** Este tipo de estresores no ocurren ordinariamente en el medio ambiente, éstos se experimentan regularmente al operar una maquina o alguna herramienta.
- ❖ **Contaminación.** Éste es un problema muy grave que se ha incrementado recientemente, provocando consecuentemente, tanto daños físicos como psicológicos e inclusive estrés. Existen tres tipos de agentes contaminantes: agentes físicos, por ejemplo ruido, vibración y movimiento (anteriormente mencionados): agentes químicos, por ejemplo, gases, humos, etc.; agentes biológicos, por ejemplo algunos gérmenes que provocan infecciones.

Para disminuir sus posibles efectos, será necesario que el trabajador colabore con los procedimientos establecidos, someterse a exámenes médicos necesarios y utilizar el equipo de protección adecuado.

**2. Estresores individuales:** Como su nombre lo indica se presentan en el orden individual, éstos explican primordialmente el estrés producido en las organizaciones. Los estresores individuales han sido estudiados más que los de cualquier otra categoría y existe un mayor acuerdo bajo este rubro. Los estresores que se tratarán a continuación son aquellos en los que se ha podido establecer un consenso general y que constituye el grueso de las pruebas de investigación disponibles.

- ❖ **Rol Conflictivo:** Este estresor se presenta cuando existe una disparidad entre las exigencias del puesto o entre las de éste y las convicciones o valores personales del individuo (Ivancevich y Matteson, 1989).

- ❖ **Ambigüedad de Rol:** La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe qué tiene que hacer o qué se espera de él, porque tiene información insuficiente (Martínez, 2004).
- ❖ **Sobrecarga de Trabajo:** Ésta puede ser de dos maneras: La cualitativa, los empleados sienten que no cuentan con la habilidad necesaria para efectuar su trabajo, o bien, las normas de desempeño son muy altas, independientemente del tiempo disponible. La cuantitativa, es aquella en que hay mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para realizarlo (Ivancevich y Matteson 1989).
- ❖ **Complejidad de la tarea:** La tarea puede ser tan simple que el empleado lo realice eficientemente o tan compleja que el empleado se incapaz de realizarla. De tal forma, una tarea simple se vuelve rutinaria muy pronto y las complejas implican demasiados cambios y esfuerzo, por lo que ambos son generadores de estrés.
- ❖ **Trabajo repetitivo:** El aburrimiento y el carácter repetitivo de las tareas es también estresante. Hay una asociación entre la realización de tareas repetitivas de corta duración por un lado y el estrés y las quejas de salud por otros, asociación que no se da en los empleos caracterizados por su variedad (Benton, 1987, en Martínez 2004).
- ❖ **Autonomía relacionada con la tarea:** La autonomía se encuentra relacionada con el nivel jerárquico y las responsabilidades, a mayor jerarquía mayor el control que se tiene sobre la conducta laboral. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo. En el lado opuesto, la falta de responsabilidad, la ausencia de control propio sobre los procesos o procedimientos y de participación en la toma de decisiones son factores de estrés (Martínez, 2004).

- ❖ **Cambio Organizacional:** El cambio puede surgir al introducir un nuevo método, un nuevo jefe o políticas, etc. el cambio en el ambiente laboral le produce al individuo incertidumbre y por consiguiente estrés.
- ❖ **Relativos al desarrollo de la carrera:** Se refiere al progreso de la carrera laboral del empleado. Algunas variables de la carrera como son: la inseguridad en el trabajo, no correspondencia entre las aspiraciones de la carrera y el nivel real de los logros y una promoción exagerada o desproporcionada, pueden servir como estresores cuando se convierten en fuente de preocupación, ansiedad, o frustración para el empleado. (Ivancevich y Matteson, 1989).

**3. Estresores de nivel grupal:** El ser humano es ante todo un ser social y sus necesidades básicas incluyen siempre necesidades sociales de pertenencia a uno o varios grupos, de valoración y reconocimiento social, etc. Se incluyen como factores estresantes en los niveles grupales los siguientes:

- Falta de cohesión grupal
- Conflictos intragrupal
- Conflictos intergrupales

Ovejero (2006), cita que Furnham (2001), refiere que está demostrado que el apoyo social es un elemento realmente crucial en el campo del estrés, bien porque su ausencia lo incrementa o bien porque su presencia contribuye en gran medida a prevenirlo y, en caso de producirse, a paliar sus efectos negativos.

Para Martínez (2004), el apoyo social y las relaciones sociales proporcionan recursos para adaptarse a las situaciones estresantes, generan lazos emocionales y fomentan las habilidades para afrontar al estrés.

#### **4. Estresores Organizacionales:** Entre ellos se encuentran:

- ❖ **Clima de la organización:** En todos los lugares de trabajo existe un clima o ambiente laboral que cuando es malo puede volverse asfixiante e insoportable para los que se desenvuelven en él. Este clima condiciona las conductas de los individuos que lo integran, ya que un mal clima laboral puede facilitar la aparición de conflictos interpersonales que, a su vez, empeoran el clima. También es un importante factor de absentismo y de rotación (Martínez, 2004). Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad.
- ❖ **Estilos gerenciales:** La capacidad y ejercicio del liderazgo por parte del jefe inmediato es uno de los aspectos más importante de la satisfacción laboral y contribuye a un buen clima en el trabajo y a elevar la motivación. Pueden estar determinados por estructuras rígidas e impersonales, por una supervisión o información inadecuada, por la imposibilidad de participar en las decisiones, etc. Dichos estilos suelen carecer de comunicación interna, siendo también un factor que influye en el clima y en la satisfacción laboral.
- ❖ **Tecnología:** Es el derivado de las tecnologías de la información y las comunicaciones en el trabajo. En algunas profesiones, el equivalente del estrés tecnológico es la obligación de estar en los últimos avances si se quiere mantener el empleo o dar una mínima calidad de servicio. El uso de la nueva tecnología puede ser un factor estresante caracterizado por carencia de capacitación, dificultades de adaptación ante situaciones nuevas.

**5. Estresores Extraorganizacionales:** Los estresores extraorganizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa. Comprenden los factores familiares. Si bien estudios recientes sugieren que es mayor la incidencia de los factores estresantes laborales sobre la vida familiar y conyugal, no podemos dejar de mencionar la interrelación existente entre el ámbito laboral y el hogar o la vida de relación social (Ivancevich y Matteson, 1989). La inadecuada interconexión

hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución de la productividad, como así también un deterioro de la relación conyugal y familiar.

Para Peiró y Salvador (1993), es indudable que los problemas o estresores organizacionales o intraorganizacionales, es decir, los que se presentan dentro del ámbito laboral, inciden en la vida personal del sujeto provocando dificultades hogareñas, que al aumentar se potencian luego, generando un estrés posterior que se lleva nuevamente al ámbito laboral y genera dificultades en el rendimiento laboral, produciéndose así un círculo vicioso de realimentación mutua.

El estrés, tal como lo experimentan los trabajadores, está relacionado con elementos muy diversos del medio laboral y del ambiente social. Las particularidades y periodos de la historia de un país, su situación económica y social, inciden en forma directa sobre el individuo. Así vemos cómo cualquier especialista en salud encuentra un aumento de las enfermedades psicosomáticas ante la crisis económica y un notable aumento en los conflictos familiares y sociales (Peiró y Salvador, 1993).

Tanto en los países industrializados como en los países en desarrollo están ocurriendo grandes cambios sociales. Mientras que en los países industrializados tiene lugar actualmente la rápida automatización tanto de la producción como de los servicios, los países en desarrollo se encuentran en una fase más fundamental de transición de los modos de vida tradicionales a nuevos tipos de producción y métodos de trabajo, con frecuencia planificados por expertos extranjeros. La rápida urbanización va siempre acompañada por la mecanización de la industria. Otro problema es que, a menudo, las diversas instituciones sociales parecen desarrollarse de manera independiente. La falta de coordinación entre las instituciones sociales relacionadas con el desarrollo industrial, la vivienda y los transportes puede crear problemas que se reflejan en el estado de salud de los trabajadores. Aunque, por lo general, el desarrollo industrial eleva el nivel de vida y permite que se satisfaga muchas de las necesidades fundamentales para una

vida sana, el precio de ello, en ocasiones, rebasa las posibilidades de adaptación de los trabajadores que en él participan (Kalimo, 1988).

## **2.3 CONSECUENCIAS ORGANIZACIONALES**

Los efectos nocivos sólo aparecen cuando la persona mantiene de manera frecuente, intensa o duradera un ritmo constante de activación para poder responder a las demandas del entorno (Ovejero, 2006).

Una de las consecuencias del estrés profesional que más preocupa a las organizaciones es la variación del rendimiento del empleado. El rendimiento está directamente relacionado con la eficacia de la organización y, por tanto, más claramente vinculado con sus intereses económicos que las demás consecuencias del estrés.

Durante los últimos decenios, el ausentismo por enfermedad ha aumentado en todos los países desarrollados, lo cual indica que el número de ausencias breves ha aumentado más que el número de ausencias prolongadas. Los datos acerca de la falta al trabajo pueden clasificarse según diversos criterios: la razón de la ausencia, su duración y su necesidad. La necesidad de faltar al trabajo debido a una enfermedad o a un accidente grave no puede ponerse en duda. En cambio, las ausencias por enfermedades leves, fatiga, tensión o motivos personales son, en gran medida, cuestiones optativas y dependen de muchos factores, tanto relacionados como no relacionados con el lugar de trabajo, por ejemplo la tolerancia local y cultural, consideraciones personales relativas a la pérdida de salario y las políticas de control aplicadas por el patrono y el asegurador.

De acuerdo en un comunicado en conferencia a medios, el doctor Mauricio Castillo Barradas (2009), gastroenterólogo del Hospital de Especialidades del Centro Médico Nacional (CMN) La Raza, informó que el estrés y la ansiedad son

causantes del Síndrome de Intestino Irritable (SII), mejor conocido como colitis nerviosa, predominante en 60 por ciento de los casos en México, lo que genera altos niveles de ausentismo laboral. El especialista subrayó que el SII es una dolencia frecuente en el mundo que llega a generar altos costos; ejemplificó que a nivel internacional se gasta cerca de 42 mil millones de dólares para su atención y tratamiento.

Los problemas surgen cuando las condiciones de trabajo son opuestas a las necesidades del ser humano y ponen a prueba sus recursos durante un largo periodo, dando lugar, en consecuencia, al fracaso de los intentos de hacer frente al estrés. Algunos de los primeros indicios de esas situaciones de estrés son las emociones negativas, la tensión, la preocupación y la depresión, que pueden ir acompañadas por la perturbación de las funciones cognoscitivas y de la capacidad de rendimiento.

También pueden aparecer otras alteraciones del comportamiento, por ejemplo, eludir o huir de la situación, física o mental. Muchas de las reacciones de este tipo sólo pueden ser observadas por los familiares más cercanos de la persona afectada. Esa es la razón de que los problemas relacionados con el trabajo con frecuencia desemboquen en importantes trastornos psíquicos, del comportamiento o físicos, con los consiguientes problemas en relación con el desempeño de las funciones profesionales y otras funciones sociales.

Gran parte de las medidas necesarias para evitar los problemas psicosociales de los trabajadores son de carácter social, político o económico y, por tanto, rebasan el ámbito de acción de los servicios de higiene del trabajo.

El estrés laboral se relaciona directamente con el ausentismo, las malas relaciones, un clima organizacional negativo, antagonismo y conflicto frecuente, lo que provoca bajo rendimiento y productividad disminuida. De la misma manera, las reacciones de ansiedad por la tensión, son algunos de los síntomas que



muestra una persona que está inmersa en una vida estresada y esto puede ocasionar que las personas recurran a adicciones de hábitos como el tabaquismo por ejemplo, problemas que afectan al 26 por ciento de la población a partir de los 11 años de edad en nuestro país. Los trabajos con una fuerte carga de estrés se caracterizan por: demanda excesiva, insatisfacción de necesidades, horarios extensos, sobrecarga laboral, riesgo físico, trabajo a destajo y continua amenaza de perder el trabajo (Ortega, 2009).

La Organización Mundial de la Salud (OMS) reporta que la mitad de la gente que trabaja lo hace en condiciones de insatisfacción, cerca de un 90% invierte más tiempo y energía en el trabajo de lo requerido lo cual ocasiona que se detengan proyectos de vida.

Las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extienden a menudo a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasa una gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento como de identidad personal y de relaciones con los demás. Para muchos el trabajo es una medida de sí mismos, de cuál es su valor como personas. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene muchas veces una gran influencia en el estado de ánimo.

## **2.4 COSTOS DEL ESTRÉS LABORAL**

Las condiciones de seguridad y salud en el trabajo difieren enormemente entre países, sectores económicos y grupos sociales. Los países en desarrollo pagan un precio especialmente alto en muertes y lesiones, pues un gran número de personas están empleadas en actividades peligrosas como la agricultura, la pesca y la minería.

De acuerdo con el Ayuntamiento de Madrid (2009), el estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando anualmente a cuarenta millones de

trabajadores y suponiendo para sus países miembros un coste de veinte mil millones de euros al año en gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad. Según la Fundación Europea para la Mejora de las condiciones de vida y trabajo un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral, sobre todo los de ciertos sectores como el educativo, el sanitario o el minero (Ovejero, 2006).

Forastieri (2010), en el Tercer Foro Internacional de Factores Psicosociales, señala que los costes del estrés pueden adoptar numerosas formas como el ausentismo, una mayor incidencia de violencia en el lugar de trabajo, un aumento de los costes médicos y de la rotación del personal, si a eso se le asocia los gastos de contratación y capacitación de nuevos trabajadores, estamos hablando de graves consecuencias en cuanto a la pérdida no solo económica, sino de productividad y eficacia.

De acuerdo al periódico Síntesis (2009), en México los problemas de trabajo y financieros se han convertido en los principales factores del síndrome de estrés laboral, que afecta al 30 por ciento de los empleados y de estos los más proclives son los hombres jóvenes, dijo un especialista del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS). Así mismo en esta misma fuente el coordinador del área de psicología de la Unidad Morelos del IMSS, Miguel Ángel Estrada, indicó que las consultas, entre enero a abril de 2009, se han incrementado en 90 por ciento entre los trabajadores, ya que el objetivo de la investigación es centrarnos en el propio individuo.

El coste del estrés es muy elevado para las personas, las compañías, las organizaciones y la sociedad; ya que las personas además del efecto devastador de las graves afecciones mencionadas con anterioridad, muestran también la incapacidad para hacer frente a las situaciones laborales y sociales lo que puede disminuir el nivel de éxito en el trabajo e incluso suponer la pérdida de oportunidades profesionales y del empleo que, puede originar una mayor tensión

en la relaciones familiares y con los amigos y culminar en algunos casos en depresión, muerte o suicidio (Forastieri, 2010).

## **2.5 PREVENCIÓN DEL ESTRÉS LABORAL**

Muchas fuentes de estrés no pueden dominarse y en tales condiciones el afrontamiento eficaz incluiría todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar o, incluso, ignorar aquello que no puede dominar. Por lo cual solo nos enfocaremos a las estrategias individuales.

La forma en que el sujeto afronte la situación dependerá principalmente de los recursos de que disponga y de las limitaciones que dificulten el uso de tales recursos en el contexto de una interacción determinada (Lazarus y Folkman, 1984).

Las principales causas de estrés en el trabajo son las exigencias insuficientes del puesto en relación con la capacidad del trabajador, las aspiraciones frustradas y la insatisfacción con respecto a metas positivamente valoradas. El ser humano hace frente a esas situaciones mediante diversas estrategias. Los mecanismos para afrontar el estrés se han definido como “esfuerzos, tanto orientados a la acción como intrapsíquicos, encaminados a controlar (es decir, dominar, tolerar, reducir, minimizar) las exigencias y los conflictos ambientales e internos que ponen a prueba o rebasan los recursos de la persona” (Lazarus y Launier 1978, en Kalimo 1988).

En determinadas situaciones, el trabajador puede intentar afrontar el estrés haciendo un esfuerzo por mejorar las circunstancias; en otros casos, es posible evitar una situación intolerable. Si, por razones externas o internas, la situación no se puede cambiar ni evitar, el trabajador puede aplicar mecanismos paliativos. Estos son modos de reaccionar que permiten que la persona se sienta mejor, pese al hecho de que el problema real permanece sin resolver.

Algunas estrategias sólo son útiles a corto plazo. Por ejemplo, la evasión mediante el consumo de alcohol puede a veces utilizarse para hacer frente a los problemas como una manera consciente de atenuarlos. No obstante, ese comportamiento puede convertirse, con el tiempo, en un hábito cada vez menos deliberado y más desesperado y compulsivo, de consecuencias negativas para la salud y las relaciones sociales. Hay estrategias que pueden ser apropiadas en ciertas situaciones pero no en otras. La flexibilidad para adoptar la estrategia apropiada es uno de los principales recursos del ser humano favorables a la salud. La capacidad de afrontar las situaciones generadoras de estrés puede crear una sensación de dominio y confianza en sí mismo, y una breve experiencia de estrés puede provocar una agradable sensación de éxito y satisfacción.

Para evitar las consecuencias negativas, tanto fisiológicas como psicológicas y psicosociales que tiene la exposición continua de situaciones de estrés laboral, se hace imprescindible saber cómo afrontarlo y sobre todo cómo prevenirlo.

Lazarus y Folkman (1984), definen las estrategias de afrontamiento como *“Aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantes cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas internas y/o externas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”* (p. 164), por lo que se trata siempre de intentos meramente individuales de hacer frente al estrés. Existen dos formas básicas de afrontamiento:

**1. Afrontamiento centrado en el problema.** Están dirigidas a la definición del problema, a la búsqueda de soluciones y alternativas, a la consideración de tales alternativas en base a su costo y a su beneficio, a su elección y aplicación. Dentro de estas estrategias según Kahn y sus colaboradores (1964, en Lazarus y Folkman, 1984) se encuentran dos grupos:

- *Las estrategias que hacen referencia al entorno.* Esta dirigido a la demanda, la tarea, trata de solucionar el problema definiéndolo,

buscando soluciones, teniendo en cuenta los pros y los contras, seleccionando y aplicando la alternativa elegida. Estas se refieren a la modificación de las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos, los procedimientos, etc.

- *Las estrategias que hacen referencia al sujeto.* Estas estrategias están encargadas de los cambios motivacionales o cognitivos, como la variación del nivel de aspiraciones del sujeto, desarrollo de nuevas pautas de conducta, etc. En general son acciones que emprende un individuo para afrontar a una persona, situación o suceso estresante.

**2. Afrontamiento centrado en la emoción.** Parte de la aceptación de la situación estresante. En este tipo de afrontamiento se incluye un grupo que está constituido por procesos cognitivos que se encargan de disminuir el grado de trastorno emocional (la evitación, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos) (Lazarus y Folkman, 1984).

Estos tipos de afrontamiento son acciones que emprende una persona para paliar emociones estresantes. Las acciones se centran en evitar o huir de una persona, problema o suceso. Estas estrategias tienen mayor probabilidad de aparecer cuando, no se pueden modificar las condiciones amenazantes del ambiente y cuando el sujeto evalúa que sí se pueden cambiar, entonces hay más probabilidad que aparezcan las dirigidas al problema.

La efectividad del afrontamiento se consigue adaptando los esfuerzos de afrontamiento y los demás aspectos (valores, objetivos, compromisos, creencias, estilos de afrontamiento). Es evidente que no se puede afrontar con la misma efectividad todas las situaciones y por consiguiente, si el sujeto falla en el intento en alguna situación no significa que sea inefectivo en su forma de afrontar.

Las estrategias consideradas por Kahn y sus colaboradores, como dirigidas hacia el individuo no deberían llamarse con exactitud técnicas para la resolución de problemas ya que realmente están dirigidas a ayudar al individuo a manejar o resolver el problema (Lazarus y Folkman, 1984).

Partiendo del supuesto “El estrés es una respuesta”, que al hacerla consiente podemos controlar sus efectos, conociendo ¿Qué es lo que provoca, por qué se responde de una forma y no de otras o cómo hacerlo asertivamente para evitar nuevos conflictos?, desarrollando habilidades para su manejo y así disminuir los niveles de estrés. Algunas habilidades de afrontamiento se poseen y otras hay que aprenderlas para saber finalmente cuáles son más convenientes. Martínez (2004) refiere que existen algunas habilidades que es preciso poseer:

**a) Autocontrol, reestructuración o reevaluación cognitiva**

Buscan devolver al individuo el control de sus pensamientos y de sus sentimientos. A menudo se basan en cambiar la forma de evaluar y enfocar las situaciones para modificar nuestras emociones. Nuestra forma de interpretar o de valorar lo que vemos es fruto de prejuicios o de pensamientos que no tienen ninguna base racional. Hay muchas terapias cognitivas, de entre las cuales destacamos las siguientes:

1. Reestructuración cognitiva
2. Inoculación de estrés.
3. Solución de problemas
4. Terapia racional emotiva
5. Entrenamiento autoinstruccional

En estas terapias se proporciona información clara y suficiente al sujeto sobre por qué se siente mal en determinadas situaciones y cuál es el proceso que les lleva a sentirse mal.

## **b) Organización y gestión del tiempo y del trabajo**

El tiempo es escaso y valioso, que se consume rápido. Es limitado e inflexible, no se puede comprar, y cuando se pierde no se recupera, por lo que nunca hay tiempo suficiente. Su falta produce malestar. Pero olvidamos, que el tiempo no solo es dinero, sino salud y calidad de vida. Su buen o mal uso puede ser lo que separe el éxito o el fracaso tanto en un proyecto relevante, como en una tarea más o menos rutinaria o en incluso una vida entera.

El objetivo de la gestión del tiempo es obtener más éxito y satisfacción del trabajo, además de sacar más tiempo libre para otros intereses que se tengan o que surjan. Aunque la primera habilidad en la gestión del tiempo es la organización. Organizar el tiempo supone fuerza de voluntad, disciplina y perseverancia, porque hay que cambiar hábitos muy establecidos y vencer, costosamente, una inercia que se ha formado durante años. Emplear tiempo en organización y planificación no es perderlo, sino que ayudará a ganarlo a medio y a largo plazo.

## **c) Asertividad y habilidades sociales y de comunicación**

Permiten evitar situaciones conflictivas y aliviar muchas fuentes de estrés. A menudo la falta de habilidades sociales y de comunicación va unida a la mayor probabilidad de que ocurran situaciones de estrés.

El entrenamiento asertivo lo constituye una serie de técnicas combinadas que buscan ayudar a las personas que tienen problemas de comunicación, y en particular dificultades en expresar sus sentimientos, para que el miedo a expresarse sea sustituido por comportamientos eficaces.

El apoyo social es un factor moderador del efecto del estrés en la medida en que la persona tenga una alta predisposición a buscar ese apoyo en situaciones estresantes. Martínez (2004), señala que el apoyo social aumenta la sensación de control sobre la situación o sobre el medio en general que posee una persona, disminuyendo algunos de los aspectos negativos del estrés.

Ese control puede ejercerse sobre facetas bien diversas del propio trabajo entre las que cabe mencionar la forma de hacer el trabajo, la manera de distribuirlo temporalmente, la selección de los métodos a utilizar, la distribución temporal de los descansos, el tiempo de inicio y finalización, la modificación de las condiciones físicas desagradables y la movilidad de puestos.

**d) Alivio de síntomas de estrés.** Las personas difieren de su capacidad para abstraerse de los problemas. Unos se despejan antes y otros lo encuentran más difícil (Martínez, 2004). Además como el estrés va acompañado de síntomas físicos, éstos se pueden aliviar con una serie de técnicas como:

- Práctica de la relajación
- Recibir masajes
- Ejercicios de respiración
- Práctica de Yoga
- Realizar ejercicio físico

En presencia de estresores una persona puede o no percibir estrés, en función de la valoración que hace el individuo de sí mismo (autoestima y autoeficacia), del apoyo social que percibe y de la valoración de la situación (como amenazante, desafiante o de daño o pérdida).

Con relación a la capacidad para afrontar situaciones de cambio, Bandura (1997) sostiene que los juicios elevados de autoeficacia o capacidad percibida pueden explicar las conductas de afrontamiento para el logro o el cambio, mientras que juicios débiles de autoeficacia explicarían conductas de abandono, exclusión, marginación o la indefensión aprendida ante una situación adversa que se presenta en el entorno. Por lo cual se considera al factor “autoeficacia percibida” que funciona como “*reductor*”, “*amortiguador*” del estrés, al hacer que la persona se sienta a la altura de los desafíos que enfrenta, lo cual supone que el individuo



tiene una valoración positiva de sus capacidades referidas a la situación que tiene al frente. En el siguiente capítulo se decidió ampliar el tema de “Autoeficacia” como herramienta para disminuir los niveles de estrés.

# **CAPÍTULO TRES**

## **TEORÍA DE**

### **AUTOEFICACIA**

El hecho de que la sociedad actual se vea continuamente sometida a innumerables cambios ejerce una fuerte presión sobre la capacidad personal de los individuos para ejercer cierto control sobre el curso de sus vidas.

Por el contexto en el que vivimos es necesario adaptarse a los cambios y cuando este supone riesgo o amenaza, la valoración personal que la persona hace de sí misma parece crucial para analizar las estrategias en el afrontamiento de los cambios. A pesar de que tal amenaza conlleve una merma en la capacidad de razonamiento o un descenso en el rendimiento, la valoración que uno hace de su capacidad para afrontar esa situación puede explicar el éxito o el fracaso en el afrontamiento de las amenazas.

Si la sociedad nos presenta situaciones adversas a las que las personas responden culpabilizándose es porque realizan juicios de atribución erróneos. Según Wood y Taberero (2000), atribuir una situación, por ejemplo, de desempleo a nuestra falta de capacidad disminuye los juicios de autoeficacia que a su vez funcionan como barreras cognitivas que limitan las estrategias de análisis e imposibilitan enfrentarse a cualquier situación adversa con éxito.

La teoría de la autoeficacia defiende el papel de los aspectos cognitivos en el proceso de determinación de la conducta humana (Bandura, 1987), por ello para poder comprender esta teoría, será necesario revisar sus orígenes, que provienen de la teoría social cognitiva. Es conveniente hablar sobre las dimensiones, mecanismos, los determinantes de las creencias y medición, es decir, aquellos componentes que se involucran para poder entender el tema de la autoeficacia. Así mismo como objetivo de la presente investigación, no podemos omitir hablar de la influencia que tiene la autoeficacia en la salud y el trabajo.

### 3.1 TEORÍA SOCIAL COGNITIVA

La teoría social cognitiva es también llamada teoría del aprendizaje social, tiene su enfoque en el aprendizaje y subraya la capacidad para aprender por medio de la observación de un modelo o de instrucciones, sin que el aprendiz cuente con experiencia de primera mano (Morris, 1997).

En 1977, con la publicación de su artículo "*Self-efficacy: Toward a Unifying Theory of Behavioral Change*" (Autoeficacia: hacia una teoría unificada del cambio conductual), Bandura identificó un aspecto importante de la conducta humana: que las personas crean y desarrollan sus autopercepciones acerca de su capacidad, mismas que se convierten en los medios por los cuales siguen sus metas, y controlan lo que ellos son capaces de hacer para controlar, a su vez, su propio ambiente. Posteriormente, en 1986 Bandura publicó su libro *Social Foundations of Thought and Action* (Fundamentos sociales del pensamiento y la acción), obra en la que propone una teoría social-cognitiva que enfatiza el papel de los fenómenos autorreferenciales (lo que uno se dice a sí mismo) como el medio por el cual el hombre es capaz de actuar en su ambiente.

Dentro de un amplio marco social, cada individuo va formándose un modelo teórico que permite explicar y prever su comportamiento, en el cual adquiere aptitudes, conocimientos, reglas y actitudes, distinguiendo su conveniencia y utilidad; observando éste, diversos modelos (ya sean personas o símbolos cognoscitivos) con los cuales aprende de las consecuencias de su porvenir, dependiendo su ejecución, de que el modelo haya sido reforzado o castigado requiriendo el observador de atención, retención, producción y motivación para llevar a cabo lo que se ha aprendido.

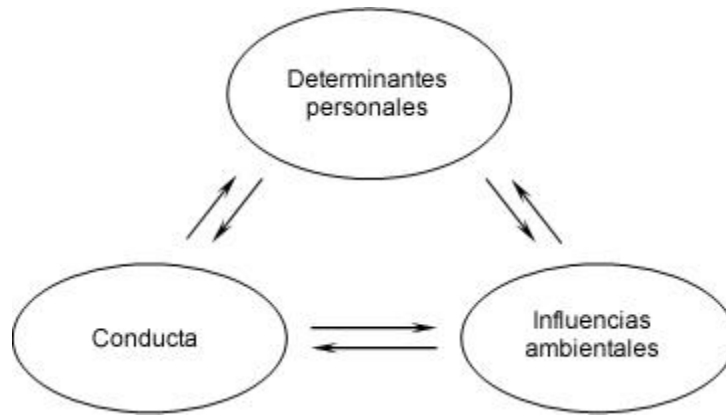
El modelamiento es un componente crucial de la teoría cognoscitiva social. Se trata de un término general que se refiere a los cambios conductuales, cognoscitivos y afectivo que derivan de observar a uno o más modelos (Schunk, 1997).

Según la corriente cognoscitiva social, observar modelos no garantiza el aprendizaje ni la capacidad para exhibir más tarde las conductas, sino que cumple funciones de información y motivación: comunica la probabilidad de las consecuencias de los actos y modifica el grado de motivación de los observadores para actuar del mismo modo. Los factores que influyen en el aprendizaje y el desempeño son el estadio de desarrollo del aprendiz, el prestigio y la competencia de los modelos, así como las consecuencias vicarias, las metas, las expectativas y la autoeficacia (Schunk, 1997).

Muchas veces el éxito o el fracaso en aspectos de la vida en una cultura, depende del aprendizaje por observación debido que éste puede darse en un modelo desviado (causando deficiencia en el aprendizaje) o en uno prosocial. Es así como el aprendizaje por observación influye en los integrantes de una sociedad, y éstos a su vez en la misma, en el momento en que entran a trabajar las funciones de su autorregulación.

*“El aprendizaje es una actividad de procesamiento de información en la que los datos acerca de la estructura de la conducta y de los acontecimientos del entorno se transforman en representaciones simbólicas que sirven como lineamientos para la acción”. (Bandura, 1986, p 51).*

Bandura cree que la conducta humana debe ser descrita en términos de la interacción recíproca entre determinantes cognoscitivos, conductuales y ambientales. Y no solo por el modelamiento por medio del reforzamiento (usa el término modelamiento para referirse al aprendizaje que ocurre como resultado de observar modelos, colocando más énfasis en la cognición y menos en el reforzamiento).



**Figura 3.** Esquematización de la triada de causalidad recíproca propuesta por Bandura (1986) para describir el comportamiento desde la Teoría Cognitivo-Social.

Es dentro del componente de determinantes personales donde según la teoría cognitivo-social, los individuos interpretan y evalúan sus propias experiencias y sus procesos de pensamiento y es aquí donde Bandura (1977), atribuye la existencia de un autosistema, el cual permite a las personas ejercer un control sobre el medio ambiente y sus creencias, factores que a su vez alteran las conductas subsecuentes. Este autosistema incluye las habilidades de simbolizar, aprender de otros, planificar estrategias alternativas, regular la propia conducta y la auto-reflexión (evaluar sus propias experiencias y procesos de pensamiento).

Con lo anterior, Bandura (1977) propone que la conducta humana es el resultado de la interacción entre este autosistema y las fuentes de influencias externas y medioambientales, ya que el individuo opera dentro de las influencias socioculturales. Asimismo, Bandura considera que la capacidad humana de auto-referencia del pensamiento, permite a las personas evaluar y alterar su propio pensamiento y su conducta, dichas evaluaciones incluyen percepciones de auto-eficacia, que es como Bandura definió a “las creencias en las capacidades propias para organizar y ejecutar el curso de acciones requeridas para manejar las posibles situaciones”; en sí, la autoeficacia no es otra cosa que las auto-

evaluaciones que hace el individuo sobre lo que se cree capaz de hacer. Veremos más adelante sobre su definición.

En general, Bandura estableció un punto de vista en el cual las creencias (pensamientos) que tienen las personas acerca de sí mismas son claves para el control y la competencia personal, en la que los individuos son vistos como productos y productores de su propio ambiente y de su propio sistema social. Por lo tanto, el hombre, visto desde esta perspectiva, no sólo reacciona a su ambiente, sino que es capaz de modificarlo al actuar proactivamente.

Este modelo no excluye ni realza la importancia de ningún vértice del triángulo, sino que considera que en función de las circunstancias se pueden convertir en determinantes principales, incidiendo en los demás con mayor o menor fuerza (Prieto, 2007), pone de relieve el proceso de reflexión personal como medio para entender y actuar en el entorno próximo, de tal forma que los acontecimientos que van surgiendo pueden afectar poco o mucho, dependiendo de dichos planteamientos cognitivos. De esta forma se dota al ser humano de la capacidad de ejercer cierto control sobre sus pensamientos, sentimientos, motivaciones y conductas (Navarro, Bueno, Buz y Mayoral, 2006 y Guillén, 2007).

Ciñéndonos a este planteamiento, una persona no realizará una tarea, aunque tenga las cualidades necesarias, si no percibe que es capaz de afrontarla (Rueda, Pérez y Bermúdez, 2005). De hecho, nos podemos encontrar con casos en el que dos personas tengan las mismas cualidades para realizar una conducta con éxito, pero su rendimiento sea diferente. Además, las situaciones cotidianas no suelen ser totalmente estables, sino que están sujetas a modificaciones, lo que pone a prueba la capacidad de los individuos para adaptarse a nuevas circunstancias y teniendo en cuenta que nunca se actúa exactamente igual (Salvador, 2009).

La teoría cognoscitiva social de Bandura ofrece estimulantes posibilidades de aplicación en las áreas de aprendizaje, la motivación y la autorregulación (De Elena y Peña, 2004) y ha sido probada en diversos contextos y aplicada a las

habilidades cognoscitivas, sociales, motoras, para la salud, educativa, y autorreguladoras, puesto que la gente aprende mediante la observación de modelos.

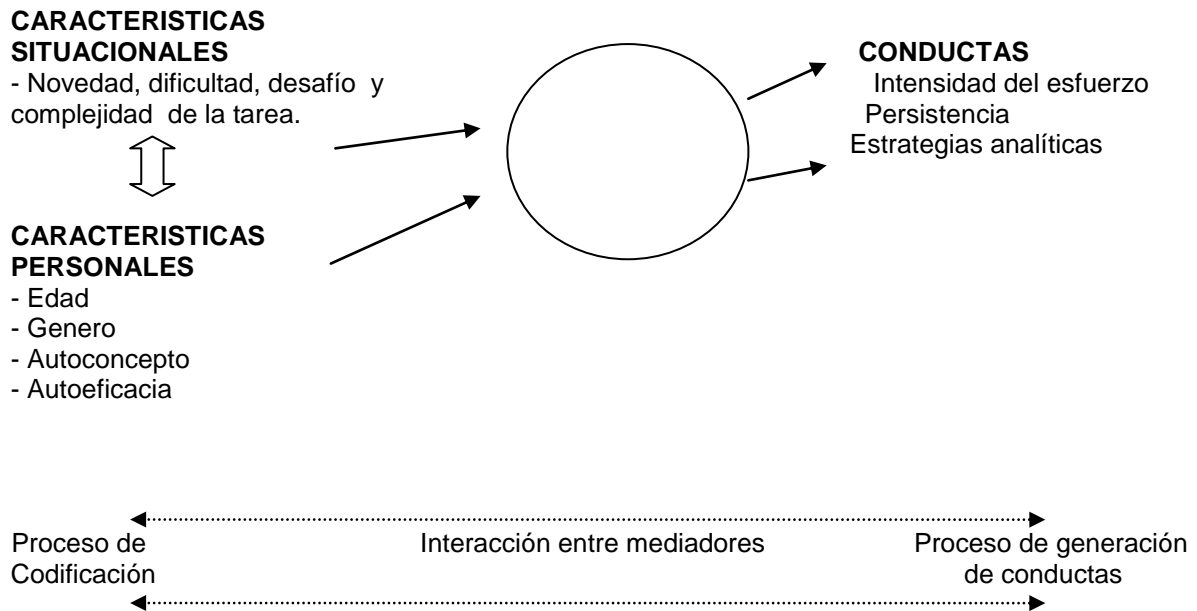
### **3.2 TEORÍA DE LA AUTOEFICACIA**

La teoría de la autoeficacia surge a partir de la teoría social cognitiva de Bandura (1977). Dicha teoría ha estimulado en los últimos quince años una cantidad considerable de estudios empíricos en ámbitos tan diversos de la Psicopatología de la salud como son el hábito de fumar, el alcoholismo, los trastornos alimentarios, el tratamiento psicológico del dolor, el estrés, el cumplimiento de prescripciones terapéuticas, la rehabilitación pos infarto o la prevención del SIDA.

Cisneros y Munduate (2003), refieren que Wood y Bandura (1989<sup>a</sup>) definen que la autoeficacia es una creencia en las propias capacidades para movilizar los recursos cognitivos, la motivación y los cursos de acción requeridos, para afrontar las demandas de la tarea.

De Elena y Peña (2004), cita que desde la teoría social cognitiva propuesta por Bandura (1986,1997) se presenta la autoeficacia como la variable cognitivo-afectiva más importante para comprender cómo los factores personales y situacionales influyen en la conducta. Así, los juicios de autoeficacia influyen en las metas que las personas se marcan a sí mismas y sus reacciones afectivas ante los niveles de ejecución logrados. En la siguiente figura adaptada de los modelos de Michel y Shoda (1995, en De Elena y Peña 2004), se muestra un modelo para comprender cómo influyen en la conducta los factores personales y situacionales:





**Figura 4.** Modelo Social Cognitivo.  
Sistema de procesamiento Cognitivo-afectivo

En este modelo, el impacto de la situación sobre la conducta se explica en función de cómo los individuos perciben y construyen la situación. Características de la situación, tales como la novedad, la dificultad, el desafío o la complejidad de la tarea influirán en este proceso de codificación. Sin embargo, las personas difieren ampliamente en cómo perciben las situaciones. Por ejemplo, una tarea nueva y desafiante, como el aprendizaje de una nueva tecnología, puede resultar amenazante para una persona que habiendo interiorizado el estereotipo social existente asociado a las personas de su edad, no se siente capaz de enfrentarse a esa tarea que socialmente se considera más propia de un grupo de edad más joven. Por el contrario, otra persona con una edad semejante a la anterior pero socializada en un entorno con una cultura o un contexto positivo hacia el envejecimiento puede afrontar esa misma tarea como una oportunidad interesante para aprender algo nuevo y por ello se esforzará para lograr las estrategias analíticas que garanticen un buen resultado. Además, la manera en que las personas codifican las situaciones puede afectar sus reacciones afectivas para

afrontarlas. Así, las propiedades de las situaciones percibidas activan el sistema de procesamiento cognitivo-afectivo. Por ello, las metas que las personas se marcan a sí mismas, sus juicios de autoeficacia y sus reacciones afectivas ante la tarea, están influidas por cómo es interpretada la situación (Bandura, 1997; Michel y Shoda, 1995, en De Elena y Peña 2004).

El proceso de cómo la autoeficacia funciona es simple: primeramente las personas se comprometen con una conducta, para después interpretar los resultados de sus acciones y es con base en estos resultados como desarrollan creencias sobre si son capaces o no de llevar a cabo conductas subsecuentes en contextos similares.

Esta teoría parte de la distinción conceptual (Bandura, 1977), entre **expectativas de eficacia o autoeficacia** (capacidad percibida para ejecutar con éxito un determinado comportamiento) y **expectativas de resultados o de acción-resultados** (probabilidad percibida de que un comportamiento produzca determinados resultados), y propone que ambos tipos de expectativas actúan, en gran medida, como determinantes de la elección de actividades, del esfuerzo y de la persistencia en la actividades elegidas, de los patrones de pensamiento, de las respuestas emocionales y del inicio o no de una conducta de afrontamiento. En la medida en que las expectativas actúan como determinantes de la conducta, pueden utilizarse como predictores de la misma.

Las expectativas, tanto de eficacia como de resultados, se conciben no como variables globales y estables, sino como cogniciones específicas y cambiantes, que se forman y se reelaboran constantemente a partir del procesamiento y la integración de la información procedente de diferentes orígenes: los propios logros en el pasado, la observación del comportamiento de los demás, la persuasión verbal y la autopercepción del estado fisiológico del organismo, como veremos más a detalle en determinantes de las creencias de autoeficacia. En este sentido, las expectativas vendrían a ser creencias actuales, que reflejen la historia individual y que se proyecten hacia el futuro.

Bandura (1986,1997), argumenta que las personas que se perciban a sí mismas como altamente eficaces, activarán suficiente esfuerzo, que si es bien desarrollado, logrará resultados exitosos. Sin embargo, las personas que se perciban como escasamente eficaces, es probable que cesen prematuramente en sus esfuerzos y fallen en la realización de la tarea.

La autoeficacia se refiere por tanto a algo más que a una estimación inerte de las acciones futuras. Desde esta apreciación, se entiende la evidencia empírica que muestra, no solo que las personas que se perciben como eficaces para una determinada tarea se desempeñen mejor, que los que se perciben como menos eficaces, sino incluso el hecho de que la autoeficacia prediga mejor el desempeño en el futuro, de lo que lo predice el desempeño en el pasado, y que explique, además, un porcentaje tan elevado de la varianza en el desempeño, cuando se controla la habilidad (Bandura, 1986).

Con esto también señala Bandura, que se reconoce de forma explícita que las expectativas no agotan los determinantes de la conducta: para que se produzca una buena actuación en un ámbito determinado, además de unas altas expectativas de eficacia y de resultados, se necesita poseer, como mínimo, las habilidades y los recursos materiales necesarios.

Por otro lado las expectativas de autoeficacia deben ser consideradas de forma específica a las tareas o situaciones, ya que se pueden tener unas expectativas de autoeficacia muy altas para una conducta y muy bajas para otra. Así pues, puede entenderse que existe una autoeficacia general o autoeficacias específicas. La autoeficacia no puede ser considerada una cualidad del comportamiento humano ni general ni única. Por el contrario, este concepto se refiere a la confianza en las capacidades individuales para desarrollar acciones y conseguir los resultados esperados en un dominio o contexto de funcionamiento concreto. Los indicadores de autoeficacia específica en dominios particulares tendrían mayor poder explicativo y predictivo que indicadores globales de autoeficacia (Bandura, 1997).

También se ha formulado una autoeficacia específica para el afrontamiento de los eventos estresantes (Bandura, 1997; Godoy-Izquierdo et al., 2004). Las creencias de autoeficacia constituirán un poderoso recurso para el afrontamiento del estrés y para la adaptación personal en las situaciones vitales estresantes. Las personas con una óptima percepción de sí mismos y sus posibilidades serían menos vulnerables a sufrir indefensión y afrontarían la situación más positivamente (Bandura, 1997).

La autoeficacia específica para el afrontamiento del estrés (AEAE) podría ser definida, dentro del marco de la teoría de la autoeficacia, como el conjunto de creencias referidas al grado de confianza en los recursos personales para manejar las situaciones demandantes y estresantes de una forma eficaz y competente, esto es, para reducir, eliminar, amortiguar o incluso prevenir el estrés experimentado en esta clase de situaciones problemáticas y para controlar, de esta forma, sus consecuencias no deseadas. También en el caso de la AEAE se podría hablar de dos tipos de expectativas: Las expectativas de eficacia en el afrontamiento del estrés se referirían a los juicios subjetivos sobre las capacidades personales para organizar y ejecutar eficazmente cursos de acción tanto para manejar y resolver la situación como para regular las emociones experimentadas. Las expectativas de resultado se referirían a las creencias personales de que tales acciones permitirían a la persona obtener los resultados deseados en el manejo de una determinada situación y de sus consecuencias en diferentes esferas vitales relevantes (relaciones interpersonales, éxito laboral, clima familiar, bienestar personal, seguridad personal o satisfacción subjetiva) (Godoy-Izquierdo et al., 2004, Godoy-Izquierdo, et al., 2008).

Los juicios personales sobre las capacidades propias para el manejo del estrés son relevantes para un afrontamiento eficaz dado que, tal y como ha sido establecido en la teoría de la autoeficacia, las creencias de eficacia personal no sólo son el último determinante del comportamiento y, por ello, determinan también el éxito de una acción concreta, sino que además son también muy

importantes en varios aspectos del afrontamiento en sí mismo. En la teoría social cognitiva, el estrés ha sido considerado como la ineficacia percibida para ejercer control a la hora de afrontar las demandas del entorno, lo que desencadenaría las respuestas conductuales, emocionales y bioquímicas que acompañan al estrés (Bandura, 1995).

### 3.2.1 DIMENSIONES DE LA AUTOEFICACIA

De acuerdo con Bandura (1977), las expectativas de eficacia, varían en tres dimensiones:

- a) Magnitud de autoeficacia:** En una jerarquía de conductas u ordenamiento de tareas por nivel de dificultad, desafío o impedimento, se refiere al grado de dificultad que la persona cree es capaz de afrontar, pues las creencias respecto a su capacidad de ejecución (de ese nivel) no se ven amenazadas.
- b) Fuerza de autoeficacia:** Las creencias de eficacia débiles son fácilmente refutadas por experiencias desagradables, mientras que las personas con creencias más firmes en sus capacidades perseverarán en sus esfuerzos frente a innumerables dificultades y obstáculos, y no serán fácilmente disuadidas por la adversidad (Olivari y Urra, 2007). Cuando más poderoso sea el sentido de eficacia personal, no obstante, mayores serán la perseverancia y las probabilidades de desempeñar exitosamente la actividad elegida.
- c) Generalidades de la autoeficacia:** Esta característica alude al grado en el cual las experiencias de éxito o de fracaso influyen sobre las expectativas de eficacia en una conducta específica o, si se pueden extender a otras conductas o a contextos similares. Las evaluaciones vinculadas a dominios de actividades, contextos situacionales y aspectos sociales manifiestan el

patrón y grado de generalidad de las creencias de las personas en su eficacia. Bandura (2001, en De Jesús y Valdez 2009). Las personas pueden juzgarse eficaces en un amplio rango de dominios de actividades o únicamente en algunos dominios de funcionamiento. La generalización puede variar entre los distintos tipos de actividades, las modalidades mediante las cuales se expresan las capacidades (conductuales, cognitivas o afectivas), las variaciones situacionales y los tipos de individuos hacia los cuales se dirige el comportamiento (Olivari y Urra, 2007).

### **3.2.2 DETERMINANTES DE CREENCIAS DE LA AUTOEFICACIA**

La autoeficacia percibida hace referencia a las creencias de las personas acerca de sus propias capacidades para el logro de determinados resultados. Sabemos que las personas difieren en las áreas de la vida en las cuales desarrollan su sentido de eficacia. Las creencias de eficacia personal para afrontar y manejar las demandas de la vida social, familiar, ocupacional y de la salud varían ampliamente según estos diferentes dominios de funcionamiento. De esta manera, el sistema de creencias de eficacia no es un rango global sino un grupo de autocreencias ligadas a ámbitos de funcionamiento diferenciado (Bandura, 1986):

- a) Experiencia personal:** La experiencia propia de éxitos y fracasos es una fuente de información muy clara y poderosa de los recursos personales para la ejecución de una conducta. Por lo tanto, llevar a cabo exitosamente una tarea aumentará la autoeficacia y, por el contrario, la percepción de fracaso la disminuirá.
  
- b) Experiencia vicaria:** El aprendizaje (aprendizaje observacional, imitación o modelamiento) influye sobre las expectativas de eficacia cuando las personas observan la conducta de otros, notan las consecuencias y usan esta información para determinar que ellas también son capaces de hacerlo.

- c) Persuasión verbal:** Esta es la fuente de información que menor influencia ejerce sobre las expectativas de eficacia, ya que puede verse afectada por factores como la experiencia, la confianza y la atracción de la fuente, tal como lo refieren investigaciones relacionadas con la persuasión verbal y el cambio de actitudes.
- d) Estados de ánimo:** Procedentes de estados fisiológicos o psicológicos determinados como la excitación, inhibición, apatía, ansiedad, etc, experimentados ante una situación, pueden modificar significativamente los juicios de capacidad percibidos. Por ejemplo, ante una situación estresante se producen algunos cambios fisiológicos como palpitaciones, sudoración o tartamudez, también sabemos que la interpretación que hacemos de nuestra ansiedad puede conducirnos a enfrentarnos a la situación estresante con seguridad en nuestra capacidad o abandonar dicha situación con la percepción de nuestra debilidad, impotencia e inseguridad. En el primer caso la ansiedad que se genera funciona como una activación que nos llevará a estar más alertas ante cualquier información del contexto, pero en el segundo caso el nivel de ansiedad será interpretado como un indicador de nuestra inseguridad en la capacidad para afrontar con éxito esa situación.

Debido a que la teoría social cognitiva reconoce a la simbolización como una actividad cognitiva importante, deben agregarse las “experiencias imaginarias” como una fuente más de información de la autoeficacia. Las personas son capaces de anticipar visualmente posibles situaciones o eventos, las probables reacciones emocionales y conductuales, así como sus consecuencias; de ahí que las personas pueden generar creencias acerca de la eficacia personal o, en el peor de los casos, de la ineficacia cuando se imaginan a ellos mismos o a otros comportándose ya sea efectiva o ineffectivamente en situaciones futuras (Maddux, 1995<sup>a</sup>, en De Jesús y Valdez 2009).

La autoeficacia percibida desempeña un papel fundamental en el funcionamiento humano puesto que afecta el comportamiento no sólo de manera directa, sino también por su impacto en otros determinantes claves tales como metas y aspiraciones, expectativas de resultados, tendencias afectivas y percepción de los impedimentos y oportunidades que se presentan en el medio social (Bandura, 1995, 1997). Las creencias de eficacia influyen en los pensamientos de las personas, tanto autoestimulantes como autodesvalorizantes, optimismo o pesimismo; en los cursos de acción que ellas eligen para perseguir; los desafíos y metas que ellas se plantean para sí mismas y su compromiso con los mismos; la cantidad de esfuerzo que invierten en determinados emprendimientos; los resultados que esperan alcanzar por sus esfuerzos; la magnitud de su perseverancia frente a los obstáculos; su resistencia a la adversidad; el nivel de estrés y depresión que experimentan cuando se enfrentan con demandas exigentes del ambiente y los logros que alcanzan (Olivari y Urra, 2007).

### **3.2.3 MECANISMOS MEDIADORES DE LA AUTOEFICACIA**

De Jesús y Valdez (2009), citan que las creencias de autoeficacia regulan el funcionamiento humano (el comportamiento) a través de cuatro mecanismos o procesos que Bandura (1977, 1989, 1997) denominó “procesos activadores” de la autoeficacia:

- 1. Procesos Cognitivos:** Los patrones de pensamiento pueden impactar positivamente o negativamente la ejecución de una conducta, pues afectan la manera en que las personas seleccionan sus metas, influyen sobre las estrategias para alcanzarlas y sobre los mecanismos de anticipación de eventos que pudieran interferir.
- 2. Procesos Motivacionales:** La mayoría de las personas guían sus acciones con ayuda de mecanismos de anticipación que permiten predecir los



resultados posibles de una conducta, planificar cursos de acción para obtener resultados deseados y evitar los indeseados.

- 3. Procesos Afectivos:** Las creencias de autoeficacia pueden regular los estados emocionales que soportan la efectividad de los cursos de acción ideados para alcanzar una meta. Además, determina en gran medida el tipo de emoción que se experimentará y su intensidad. Por ejemplo, si una persona posee bajos niveles de autoeficacia respecto a la prevención de eventos aversivos, es probable que experimente agitación y ansiedad, o bien, cuando las personas se han propuesto metas demasiado altas y no pueden cumplirlas debido a la debilidad de sus creencias de autoeficacia es posible que manifiesten desánimo y depresión, Aunado a lo anterior, la autoeficacia para controlar las cogniciones que subyacen a una emoción, pueden generar y/o mantener las respuestas emocionales.
- 4. Procesos de selección de ambientes y actividades:** La eficacia moldea el curso de la vida de las personas pues, generalmente, éstas seleccionan situaciones o actividades en la que esperan desenvolverse exitosamente y evitan aquellas en las que anticipan que las demandas sobrepasan sus habilidades. De manera que, resulta desafortunado que quienes mantienen una conducta de evitación se priven de experiencias de éxito potencial que contrarresten el sentido débil de autoeficacia.

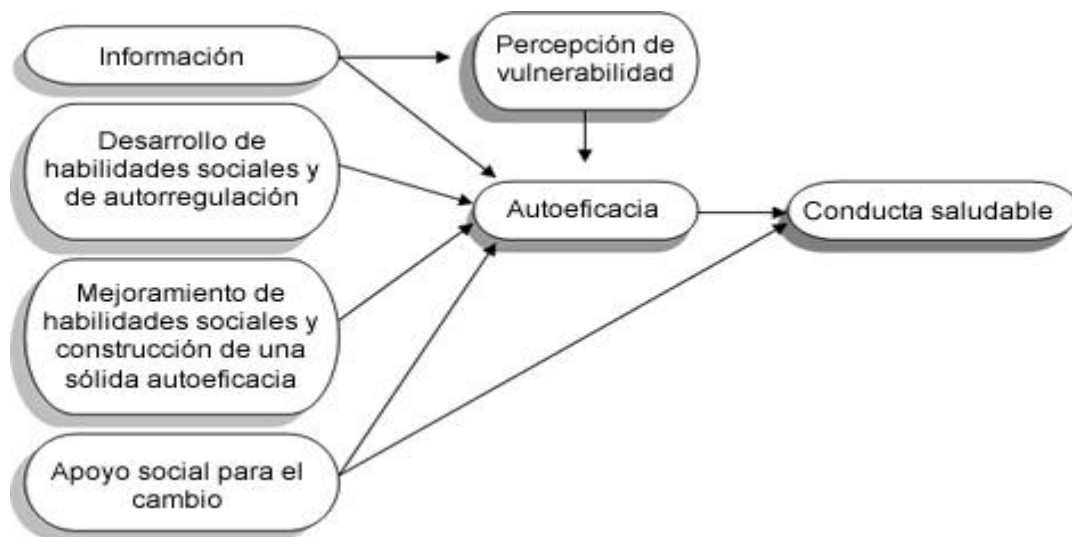
### **3.2.4 MODELO DE AUTOEFICACIA**

El modelo de Autoeficacia como modelo psicológico en el área de la salud supone que uno de los principales problemas con respecto al cambio conductual es que comúnmente se intenta enseñar a las personas lo que deben o necesitan hacer para llevar a cabo una conducta saludable, a este respecto, Bandura (1994) considera que lo que realmente se debe de enseñar a las personas, son habilidades que fomenten la autoeficacia, por ejemplo, las habilidades de

autorregulación que les permitan ejercer el control sobre ellos mismos y sobre otros en la práctica de comportamientos saludables, dichas habilidades, tienen que ver con el manejo de la automotivación, las autocreencias y las autoguías, es decir, con formas de actuar.

La autorregulación, por su parte, requiere de habilidades de automonitoreo que permitan a las personas reconocer cuándo deben de poner en práctica su sistema autorregulatorio, promoviendo así, la emisión de conductas saludables por medio de un cambio de comportamiento autodirigido. Bandura, considera que para lograr dicho cambio, la gente necesita reconocer las razones para alterar sus hábitos riesgosos, los significados de sus conductas, sus recursos y de apoyos sociales para hacerlo.

Bandura (1994), piensa que una buena intervención que tenga por objetivo el cambio de comportamiento, debe desde la perspectiva del modelo de autoeficacia, considerar cuatro variables:



**Figura 5.** Representación esquemática del modelo de Autoeficacia (portal de información sobre el VIH/SIDA).

El primer elemento, es el componente **informativo**, éste se refiere a la distribución de información sobre el tema tratado. El componente informativo intenta hacer conscientes a las personas de lo vulnerables que son ante determinada enfermedad, su forma de transmisión, el desarrollo de la enfermedad y todas las características de la misma. También busca informar a las personas sobre todas aquellas conductas que representan un riesgo para su salud y cuáles no, cómo hacerle para desarrollar comportamientos seguros, qué tan importante es conservarse sano, cuáles son los beneficios derivados de los comportamientos saludables, las ventajas de poder regular su conducta, etcétera.

El segundo componente se refiere al **desarrollo de habilidades sociales y de autorregulación** que permitan a las personas el transformar la información en conductas o acciones de prevención efectivas. Cabe mencionar que en este componente, no se recomienda aún poner a los sujetos en situaciones de riesgo real. En realidad lo que se hace en este paso, es identificar en los propios sujetos los disparadores de riesgo, conocer la serie de conductas que llevan al riesgo, saber qué se debe de hacer y cómo se debe de hacer para salir de la situaciones de riesgo, saber reforzarse uno mismo por prácticas no riesgosas, saber cómo regular su conducta por medio de la propia insistencia del sujeto de que determinadas conductas implican un riesgo, etc.

El tercer componente está dirigido al **mejoramiento de las competencias sociales y la construcción de una sólida autoeficacia**, lo cual se logra por medio de simulacros de situaciones que pueden ir desde un simple juego de roles hasta situaciones de alto riesgo en donde con ayuda de un guía y de la retroalimentación, el individuo puede ensayar y mejorar la habilidades necesarias para enfrentar de una manera efectiva una situación de riesgo en la vida real. Los ensayos pueden llevarse a cabo en diferentes contextos y con diferentes niveles de complejidad. El objetivo de este elemento es desarrollar al máximo las

habilidades autoregulatorias y las habilidades sociales, que conlleven al desarrollo y fortalecimiento de la autoeficacia.

Y por último, tenemos la **creación de una red de apoyo social** que asegure el mantenimiento de las conductas preventivas adquiridas, ya que el cambio de comportamiento se da en un contexto social específico con una influencia social normativa. En este componente se ha de considerar la identificación de redes sociales que tengan más influencia y de aquellas que tengan la habilidad de reforzar o castigar.

### **3.2.5 MODELO DE LA AUTOEFICACIA EN VIH-SIDA**

Este modelo fue propuesto por Bandura en su obra *Social Cognitive Theory and Exercise of Control over HIV Infection* (1994). Bandura, propuso un modelo de comportamiento sexual más seguro, donde examina la reducción de riesgo de VIH desde la perspectiva de la teoría de la autoeficacia (Bandura, 1977, 1986, 1997). La aplicación inicial de esta teoría dio lugar a un análisis útil de las conductas de salud y ha generado diversas intervenciones de gran alcance para las conductas que son muy difíciles de cambiar como son el tabaquismo, el abuso de alcohol y conductas sexuales de riesgo del comportamiento.

De acuerdo al Portal de información sobre el VIH/SIDA, este modelo considera que todas las personas están regidas por un autosistema, el cual, posee una variedad de habilidades con las cuales se pueden enfrentar y en el mejor de los casos, evitar de forma efectiva las conductas de riesgo. El objetivo es desarrollar autoeficacia, una de las principales habilidades del autosistema, la cual es posible desarrollar si existe una adecuada autorregulación de las demás habilidades de las personas. Para poder desarrollar la autoeficacia, el sujeto debe desarrollar las habilidades propuestas por cada uno de los cuatro componentes que propone el modelo.

En el primer elemento (componente informativo) el individuo debe conocer qué es el VIH, cómo se transmite, cuáles son los síntomas, cómo se puede prevenir, cuáles son las conductas de riesgo, qué tipo de conductas son las que ellos llevan a cabo, si son de riesgo o prevención, etc. En el segundo componente (desarrollo de habilidades sociales y de autorregulación) el sujeto debe considerar las situaciones en que ha estado más expuesto a comportamientos de riesgo (bajo el influjo de alguna droga o del alcohol, después de una fiesta, etc.) y las formas en que debe de cambiar para mostrar comportamientos preventivos, tales como el uso del condón en todas sus relaciones sexuales, la posibilidad de emplear conductas alternativas a la penetración vaginal o anal (tales como la masturbación o las caricias), tener la confianza de investigar sobre el pasado sexual de su pareja, considerar la comunicación como un elemento importante para el desarrollo de conductas preventivas, etcétera.

Toda vez que el sujeto sabe y tiene la información necesaria sobre el VIH/SIDA, ha reconocido las conductas de riesgo que ha practicado y ha considerado las posibles alternativas para evitar la transmisión del VIH, el sujeto pasa a la siguiente fase (mejoramiento de las competencias sociales y la construcción de una sólida autoeficacia), en donde se ensayarán las habilidades sobre aquellos comportamientos considerados como preventivos, es decir, el sujeto aprenderá y ensayará desde la forma de comprar un condón, la forma de ponerse un condón, la forma de preguntar sobre el pasado sexual de la pareja, las formas de proseguir en caso de que la pareja se sienta agredida, las características de una comunicación asertiva, las formas de decir no cuando se sienta en riesgo, etc. Dichos ensayos deberán de considerar la dificultad del comportamiento y podrán ser practicados a manera de simulacros que de forma progresiva aumenten su nivel de complejidad, empezando por ejemplo, con situaciones imaginarias, hasta que el sujeto pueda hacer frente a situaciones reales.

Por último, se han de establecer redes de apoyo social que permitan al sujeto mantener los comportamientos saludables, esto se hace identificando aquellas personas (familiares, amigos, maestros) que tienen mayor influencia sobre el individuo e instituciones (CONASIDA, TELSIDA, SAPTEL, DIVERSITEL, etc.) a las cuales poder acudir en caso de buscar apoyo a fin de mantener o fortalecer los cambios de conducta.

### **3.3 LA AUTOEFICACIA EN EL CONTEXTO LABORAL**

Garrido (2007), cita las palabras de Albert Bandura en su discurso de investidura como doctor honoris causa por la Universidad de Salamanca, pronunciado en el Paraninfo de la Universidad en julio de 1992, permiten juzgar las funciones, pertinencia e importancia de la autoeficacia en el mundo laboral:

*Una sensación fuerte de eficacia intensifica los logros personales y el bienestar personal de muchas maneras. Las personas que tienen una gran seguridad en sus capacidades consideran las tareas difíciles como retos que han de ser superados en vez de amenazas que han de ser evitadas. Tal visión eficaz fomenta el interés intrínseco y una honda preocupación por las actividades realizadas por uno mismo. Las personas de esta índole se fijan tareas difíciles y mantienen un fuerte compromiso para con ellas. Frente a la posibilidad de fracaso, aumentan y reafirman aún más sus esfuerzos. Recuperan rápidamente su sensación de eficacia después de fracasar o ante los contratiempos. Atribuyen el fracaso a un esfuerzo insuficiente o a una falta de conocimiento o de habilidades que pueden ser adquiridos. Se enfrentan a las situaciones de amenaza con la seguridad de que realmente son capaces de ejercer un control*

*sobre ellas. Esta perspectiva de la eficacia conduce a logros personales, reduce el estrés y también reduce la vulnerabilidad de las personas a la depresión.*

En el contexto organizacional, se suscitan cada vez mas entornos dinámicos y turbulentos, por lo cual, el desempeño eficaz de nuevos y complejos roles, requiere a su vez que los miembros de las organizaciones tengan confianza en su habilidad para desenvolverse y responder con agilidad a los nuevos retos y las responsabilidades que deberán ir asumiendo en el desempeño de sus tareas. Parker (1998, en Cisneros y Munduate, 2003), menciona que se requiere, en definitiva, personas que se sientan confiadas en sus capacidades para emprender un rol que abarque un abanico más amplio y proactivo de actividades, y que las mismas vayan más allá de las tradicionales prescripciones técnicas del desempeño de un determinado rol laboral.

De acuerdo a Cisneros y Munduate, (2003), citan este requerimiento del contexto organizacional, el que orienta la conexión con la conceptualización de autoeficacia. Refiriendo que la autoeficacia, al referirse al juicio de las personas sobre su capacidad para afrontar situaciones específicas, permite centrarse, no solo en las capacidades de las personas, sino en sus creencias sobre lo que son capaces de hacer, independientemente de las habilidades que uno posea (Bandura, 1986; Gist y Mitchell, 1992). Y la investigación empírica ha demostrado que las personas que se sienten capaces de desempeñar determinadas tareas, las desempeñan mejor (Wood, Bandura y Bailey, 1990); persisten en ello, incluso en la adversidad (Lent, Brown y Larkin, 1987); y son capaces de afrontar mejor las situaciones de cambio (Hill, Smith, y Mann, 1987).

Garrido (2007), cita que la carrera laboral está ligada a la percepción de autoeficacia, por lo que demuestra en un estudio de Sacks (1995), en el que sigue durante un año a contables seleccionados por grandes empresas. El

entrenamiento durante el año aumenta la autoeficacia de los que, al ser seleccionados, se creían menos capaces. Y, una vez más con la autoeficacia aumenta la habilidad para afrontar las dificultades, las intenciones de permanecer en la misma empresa, y la mejora en el desempeño.

Cisneros y Murduate (2003), mencionan un meta-análisis, realizado por Salgado y Moscoso, sobre las relaciones entre la autoeficacia y diversas medidas de desempeño laboral. Utilizando un grupo de 24 estudios, los autores encuentran que la autoeficacia es un buen predictor de las conductas laborales analizadas en dichos estudios.

Han sido los autores de la Universidad de Washington en torno a las figuras de Gist y Mitchell, quienes más han desarrollado las ideas de la aplicación de la autoeficacia en la empresa. En este sentido es importante el estudio de Mitchell, Hopper, Daniels, George-Falvy y James (1994), pues demuestran el cuidado que debe tener el directivo cuando recibe a un nuevo empleado en su grupo. Es importante que genere en él la percepción de eficacia, procurando no exponerle demasiado pronto al fracaso. Silver, Mitchell, y Gist (1995) dicen a este respecto: *“Para facilitar el desarrollo de creencias de autoeficacia fuertes, los directivos deberían ser cuidadosos a la hora de dar feedback negativo”* (Cisneros y Murduate, 2003).

También en el ámbito del trabajo, Salanova, Grau y Martínez (2005), estudiaron el rol modulador de la autoeficacia profesional entre las demandas laborales y las conductas de afrontamiento. Con una muestra heterogénea conformada por 625 trabajadores de varios sectores y ocupaciones, las autoras encontraron que la autoeficacia modula la relación entre las demandas que perciben los trabajadores y el tipo de conducta de afrontamiento que utilizan, de manera que a mayor autoeficacia profesional percibida mayor afrontamiento activo y menor afrontamiento pasivo.



En el ámbito laboral, últimamente se ha venido investigando la relación entre autoeficacia y desempeño quizás por la creciente demanda, desde el ámbito de la gestión empresarial, de personas que sean capaces de desempeñar nuevos y cada vez más complejos roles, para afrontar los cambios suscitados por los entornos dinámicos y cambiantes en los que están inmersas las organizaciones (Cisneros, Medina, Munduate y Dorado 2000, en Cisneros y Murduate 2003). La investigación empírica ha mostrado cómo las personas que se sienten capaces de desempeñar determinadas tareas, las desempeñan mejor, persisten en ellos, incluso en la adversidad, y son capaces de afrontar mejor las situaciones de cambio (Wood y Taberner, 2000).

La autoeficacia puede influir en el desarrollo de los niveles del síndrome de burnout tanto de forma directa, como de forma moduladora. De acuerdo a Cherniss (1980) y Leiter (1992), la autoeficacia es una variable importante en los modelos teóricos y en la investigación empírica sobre burnout, ya que la estructura tridimensional de este constructo asume que la falta de competencia y confianza en uno mismo es uno de sus determinantes (en Salanova et al. 2004). El modelo de efectos moduladores viene a proponer que a mismos niveles de sobrecarga laboral aquellos profesionales que tengan mayores niveles de autoeficacia desarrollarán menores niveles de burnout. Por tanto, la autoeficacia ejercerá efectos amortiguadores sobre los distintos estresores.

Junto al aprendizaje de habilidades y destrezas necesarias para el desempeño del puesto, se deben desarrollar las creencias de autoeficacia. Según Garrido (2007), cualquier tipo de enseñanza carecerá de trascendencia, si no se cuida que los formandos generen juicios de capacidad personal. La insistencia en la necesidad de elevar las creencias de eficacia se fundamenta en que el aumento de la misma explica, en parte, la mejora de resultados independientemente de los conocimientos y habilidades adquiridos. Así, llegar a adquirir cierto nivel de conocimientos y habilidades puede estar en función de la autoeficacia, pero al

mismo tiempo, lo verdaderamente importante no es poseer ciertas capacidades sino sentirse capaz de utilizarlas adecuadamente (Salanova et al., 2004).

### **3.4 ESTRÉS Y AUTOEFICACIA**

Las personas con elevados niveles de eficacia poseen confianza en sus habilidades para responder a los estímulos del medio. Su nivel de autoeficacia influye sobre la forma de percibir y procesar las demandas o amenazas ambientales. De esta manera, en condiciones o situaciones estresantes, si las personas creen que pueden manejar con eficacia los posibles estresores ambientales, no son perturbadores para ellas. En la medida en que el sujeto posea control sobre los estresores, éstos no tendrán efectos adversos para él mismo. Pero si creen que no los pueden controlar, estos sucesos les angustian e incapacitan su nivel de funcionamiento (Bandura, 1999, 2001).

Basándose en los modelos de ecuaciones estructurales elaborados por González y Landero (2008), se confirma que el apoyo social percibido, la autoeficacia y la autoestima son predictores del estrés, el estrés es predictor del cansancio emocional y de los síntomas psicósomáticos, el cansancio emocional es predictor de los síntomas y el estrés influye de manera importante en los síntomas, ya que tiene efectos directo e indirecto sobre ellos.

Se ha observado, que un bajo nivel de eficacia percibida en el control de estresores psicológicos está acompañado por elevados niveles de estrés subjetivo, activación autonómica y secreción de catecolaminas plasmáticas (Bandura *et al*, 1982 en Wiendenfeld *et al*, 1990). Por otro lado, se ha demostrado consistentemente que las distintas reacciones de estrés son bajas cuando la gente sabe manejar los estresores, con un adecuado nivel de autoeficacia (Wiendenfeld, 1990). La evidencia sugiere además, que el mejoramiento de las capacidades de la gente para aminorar las reacciones de estrés puede ser inmunoaumentadas (Kiecolt-Glaser, 1986, 1985) sugiriendo que la dirección y magnitud de cambios

inmunológicos se relacionan con el aumento de la percepción de autoeficacia (en Olivari y Urra, 2007).

Además de actuar directamente sobre la relación estrés-consecuencias, la autoeficacia también puede afectar esta relación mediante la adopción de conductas de afrontamiento adecuadas. Los individuos con altos niveles de autoeficacia tienden a la adopción de conductas de afrontamiento centradas en el problema y actuar sobre los estresores, mientras que los de baja autoeficacia usan más estrategias centradas en la emoción y por lo tanto en ellos mismos (Romero, 2008).

Las reacciones de estrés estarían gobernadas ampliamente por la percepción de afrontamiento autoeficaz más que por las propiedades objetivas de las amenazas y demandas ambientales que experimente un individuo (Wiendenfeld, O'Leary, Bandura, Brown, Levine y Raska, 1990, en Olivari y Urra, 2007). Para Bandura (1997) la autoeficacia percibida para afrontar eventos amenazantes juega un rol central en las reacciones de estrés.

Pero, además, puede hacer que las demandas del medio tengan efectos positivos proporcionando bienestar cuando se puede responder de manera adecuada a los requerimientos ambientales. La autoeficacia positiva se ha asociado con la persistencia, la dedicación y la satisfacción en las acciones que realizamos (Garrido, 2000; Martínez, Marquez-Pinto, Salanova y López da Silva 2002; Salanova, Grau, Cifre y Llorens, 2000; Salanova et al., 2003, en Salanova, Martínez, Bresó, Llorens y Grau 2005).

El poder atribuido a la autoeficacia como elemento modulador está determinado por el nivel de especificidad que ésta tiene. Desde una perspectiva teórica, una persona puede sentirse más eficaz dependiendo de la actividad concreta a la que se enfrenta (Bandura, 1997, 1999). De manera que las creencias de autoeficacia serán más determinantes cuanto más se ajusten al área o dominio concreto. Recientemente, Bandura y Locke (2003, en Romero, 2008) destacan cómo diversas líneas de investigación que se han ocupado de examinar el afrontamiento

de distintos tipos de estresores y demandas complejas han aportado evidencias acerca del impacto de la capacidad percibida para el ejercicio del control sobre las reacciones de estrés y ansiedad.

Bandura (1988) sostuvo la tesis de que las reacciones de estrés están ampliamente influenciadas por las creencias de eficacia para el afrontamiento, más incluso de lo que lo están por las propiedades objetivas de las amenazas y demandas ambientales. Siendo la percepción de que los acontecimientos vitales exceden las propias capacidades de afrontamiento lo que se constituye como una realidad estresante (en Romero, 2008).

Bandura (1986, 1997), refirió que las expectativas de autoeficacia se constituyen como uno de los factores más importantes para la regulación del comportamiento humano. En relación al estrés, es principalmente la ineficacia percibida lo que hace que la persona juzgue una situación como estresante, más que las cualidades de la situación en sí misma (Bandura, Taylor, Williams, Mefford y Barchas, 1985). De esta manera, un bajo sentido de autoeficacia se asocia con una baja autoestima y con pensamientos pesimistas en relación a uno mismo, a las propias capacidades y logros. Las personas con unas bajas expectativas de autoeficacia evitan cualquier acción que, desde su punto de vista, exceda sus capacidades. Por el contrario, un fuerte sentido de autoeficacia fortalece el logro y bienestar personal. Las personas con una elevada autoeficacia se aproximan a las tareas difíciles como retos o desafíos a dominar. Eligen tareas más desafiantes y se proponen metas más altas que alcanzar. Además, recuperan más rápido su sentido de eficacia y sostienen sus esfuerzos cuando han de hacer frente a los contratiempos (Bandura 1997; Locke y Latham, 1990, en Romero 2008)

La sociedad actual está sometida a un acelerado cambio social, laboral y tecnológico así como a una interdependencia más global. Para afrontar estas nuevas realidades las personas necesitan poseer el control sobre los cursos de sus vidas y es preciso “creerse capas” de utilizar las competencias personales y profesionales de las circunstancias diversas. Aquí es donde posee el papel más

importante las creencias de eficacia para la prevención de riesgos psicosociales en el contexto laboral.

Por lo cual se enfatiza el factor de “autoeficacia percibida” porque creemos que es un factor “reductor”, “amortiguador” del estrés, al hacer que las personas se sientan a la altura de los desafíos que enfrenta. La autoeficacia percibida supone que el individuo tiene una valoración positiva de sus capacidades referidas a la situación que tiene al frente, y que por tanto la ansiedad, la incertidumbre o el temor se encuentran en niveles que no interfieren con su desempeño. Por ello en el siguiente capítulo, se hace una propuesta para reducir los niveles de estrés en el ámbito laboral, a partir de la Teoría de Autoeficacia de la que ya se habló.

# **CAPÍTULO CUATRO**

## **PROPUESTA**

## 4.1 JUSTIFICACIÓN

Kalimo (1988), menciona que el Director General, en su informe a la 32a Asamblea Mundial de la Salud sobre la marcha de las actividades del programa de higiene del trabajo, declaró:

*...el trabajo, elemento fundamental del progreso, es para un ser humano el principal modo de identificación con una vida productiva. Es un objetivo humano, además de un medio de ganarse la vida. La interacción permanente del hombre y su medio de trabajo físico y psicológico puede influir en la salud de aquél positiva o negativamente, y el estado de bienestar físico y mental del trabajador repercute en el proceso mismo de producción. Como actividad bien ajustada y productiva, el trabajo puede ser un importante factor en el fomento de la salud, aspecto que no se ha aprovechado todavía para mejorar la salud colectiva en los países.*

La Organización Mundial de la Salud define a la *salud*, no es solamente «la ausencia de afecciones o enfermedades» sino también «un estado de completo bienestar físico, mental y social». El *bienestar* es un estado dinámico de la mente que se caracteriza por un grado razonable de armonía entre las facultades, las necesidades y las expectativas del trabajador y las exigencias y oportunidades del medio ambiente (en Kalimo 1988).

La única medida válida del bienestar de que disponemos es la estimación subjetiva individual, que puede no coincidir con la opinión objetiva de los demás: por ejemplo, un trabajador puede experimentar una sensación de bienestar mientras realiza una tarea monótona o incluso potencialmente peligrosa.

Se ha producido un cambio radical en las tasas de morbilidad u mortalidad, y en estas pautas se ha constatado que lo importante no es lo que la gente tiene sino lo que hace. El estrés aparece como algo tan frecuente que es captado por la gente como una enfermedad moderna y no como mera respuesta fisiológica. Una noción acuñada por Cannon (1939, en Cruz y Vargas 2001) es que resulta decisivo pensar que la salud dependerá de la sabiduría individual para responder y adaptarse a las exigencias modernas.

En la bibliografía existen propuestas para prevenir el estrés a tres niveles organizacional, interpersonal e individual. Siendo el primer nivel difícil de abordar debido a la naturaleza de la empresa, su entorno económico, sistema de administración, el tipo de tareas, nivel de madurez en términos de calidad, políticas, sistemas de motivación y reconocimiento, clima organizacional, etc; algunos de estos factores pueden estar manipulados por ciertos intereses políticos o económicos propios de los directivos, dejando a un lado las necesidades del trabajador.

El segundo nivel interpersonal, existe diversos niveles y formas de comunicación, relaciones humanas, cohesión, trabajo en equipo, esquema de valores, etc; cada persona posee sus propias formas de pensar, necesidades, motivaciones y experimenta de diferente forma sus emociones, provocando desacuerdos y actuando bajo sus propios intereses. Por lo tanto es importante enfocarnos en el nivel individual. Aunque se debe señalar que no se le resta importancia a los otros.

Diversos autores han tratado la prevención del estrés a nivel individual proponiendo el cambio de hábitos saludables (dormir 8 horas diarias, comer bien, hacer ejercicio o practicar yoga, etc.), enfocados al problema (evaluar adecuadamente los recursos propios para hacer frente a la situación, saber solucionar problemas de forma más adaptativa), aprender a usar el apoyo social como amortiguador de los efectos del estrés, técnicas de autorregulación o de control, de gestión del tiempo, de delegación, asertividad, entre otros, pero si no



se nos enseña cómo y cuándo actuar, o el trabajador no se da cuenta que padece de estrés (podemos sentirnos mal físicamente y no saber que esas molestias están provocadas por el estrés), o sí lo sabe pero no hace nada al respecto por falta de interés o no sabe cómo hacerle frente porque no cuenta con habilidades suficientes o simplemente no se percibe capaz de realizar una acción con éxito, aunque tenga las cualidades necesarias, su conducta va a seguir siendo la misma.

Cada uno de nosotros siente y expresa el estrés de manera distinta. Uno de los principales problemas es que con frecuencia ni siquiera nos damos cuenta de nuestro nivel de estrés, ya que nos acostumbramos a la vida que llevamos y ya no le prestamos atención a lo que sentimos o le quitamos importancia, porque creemos que no podemos hacer nada para cambiar lo que está pasando.

No nos damos cuenta de cómo influye en nuestra salud y en nuestra vida en general, hasta que nos enfermamos o los problemas nos rebasan. Cada quién manifiesta el estrés de distinta manera y con diferente intensidad. Depende de las características personales, por lo que a veces no reconocemos los síntomas del estrés.

Sólo en años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. Pero a partir de esa toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto estrategias para mitigar los problemas que representa (y las pérdidas económicas que conlleva) eso que muchas veces se confundía con pereza, desgano y falta de voluntad.

Sin embargo algunas de estas estrategias puede que no sean bastante eficaces para cumplir con los objetivos y metas que se han planteado, ya que muchas de las acciones ejecutadas no están basadas en alguna teoría o un modelo que las

sustente. Se encuentran poco útiles los modelos y teorías, tal vez por su desconocimiento o por la falta de costumbre del uso de los mismos.

En la actualidad existen evidencias que nos indican que el uso de bases teóricas y de modelos conceptuales, es uno de los factores por medio de los cuales aumentan significativamente las posibilidades de éxito en las acciones planteadas. Se dice que el uso de un modelo o una teoría nos ayudan a entender la naturaleza de las necesidades humanas, motivación y prácticas para los cuidados.

Dentro de las características y componentes de los modelos de intervención o prevención del estrés, se encuentran el uso de técnicas de afrontamiento para el control de emociones y solución de problemas, pero el concepto de autoeficacia ha sido poco incluido. Existen estudios que resaltan que la autoeficacia funge como predictor en la modificación de conducta, al ser aplicados en áreas de las adicciones, prevención de enfermedades como la adherencia a tratamientos.

En las tres últimas décadas, a la proliferación de la investigación centrada en el estudio del estrés se ha unido el estudio de las estrategias utilizadas para hacer frente a los posibles estresores con el fin de amortiguar sus efectos. A estas estrategias utilizadas para manejarse con las demandas del ambiente se les denomina «conductas de afrontamiento» y pueden ser consideradas en el ámbito individual, grupal y organizacional, dependiendo de la procedencia de los recursos utilizados (Salanova, Martínez, Bresó, Llorens, y Grau, 2005).

La conducta de afrontamiento es considerada, en el ámbito de la investigación del estrés, como una variable moduladora entre las demandas del trabajo y sus efectos negativos o positivos (ansiedad, satisfacción, etc). Sin embargo, desde la teoría social cognitiva, las creencias de eficacia juegan un papel modulador entre los estresores o demandas del trabajo y la conducta de afrontamiento. De manera que, en contextos de estrés, las personas con elevado nivel de autoeficacia utilizarán más conductas de afrontamiento activo centradas en la solución del

problema, que las personas con niveles menores de autoeficacia (Salanova, Grau y Martínez, 2005).

El nivel de autoeficacia percibida está relacionado con el bienestar psicológico de forma positiva y esta relación está fundamentada en el grado de control que la autoeficacia proporciona sobre las demandas del ambiente.

Las conductas de afrontamiento centradas en el problema se manifiestan cuando existen altas demandas y alto nivel de autoeficacia. El impacto de los estresores sobre el individuo depende, en gran medida, de las conductas de afrontamiento que se adopten.

Aunque las conductas de afrontamiento han sido consideradas principalmente con carácter defensivo, desde otra perspectiva, más cercana a la psicología positiva, se ha defendido la idea de que las conductas de afrontamiento están relacionadas con el bienestar y la salud (Taylor, Kemeny, Reed, Bower y Gruenewald 2000, en Salanova, Martínez, Bresó, Llorens y Grau, 2005).

El afrontamiento no es únicamente reactivo, sino que puede adoptar formas activas que ocurren antes de que la situación llegue a ser estresante. Estas formas de afrontamiento activo son las propuestas desde una perspectiva de la promoción de la salud y la calidad de vida (Salanova, Martínez, Bresó, Llorens y Grau, 2005).

Cuando el trabajador se ve sumergido ante una situación de riesgo (estrés) y tiene conocimiento de sus consecuencias (efectos negativos para la salud), y sus creencias de eficacia con respecto al enfrentamiento de situaciones de riesgo son favorables, mayores serán sus metas y el empeño que lleve a cabo en su realización, incluso ante las dificultades y adversidades.

La autoeficacia influye en el curso de acción que los individuos eligen, cuánto esfuerzo pusieron en el curso de acción, el tiempo de perseverar ante los obstáculos, y el nivel de logro (Bandura, 1999).

Las creencias acerca de la autoeficacia se ha demostrado que regulan el comportamiento y las emociones humanas a través de procesos: cognoscitivo, afectivo y motivacional (Bandura, 1997). Además de tener un impacto en el comportamiento, entonces, la autoeficacia, o más bien la falta de ella, puede contribuir a sentimientos de tristeza y desesperación. Por ejemplo, las personas que carecen de la confianza en su capacidad para llevar a cabo una habilidad o desarrollar relaciones satisfactorias sociales pueden ser incapaces de alcanzar los objetivos deseados y puede, en consecuencia, experimentan sentimientos de decepción y depresión. A nivel cognitivo, estas personas también pueden ser incapaces de controlar los pensamientos negativos o depresivos, por lo tanto, lo que agrava los sentimientos de desilusión y desesperación (Bandura, 1997).

## **4.2 PROGRAMA DE ESTRÉS LABORAL**

### **Objetivo general:**

El objetivo de la presente propuesta es que por medio de la Autoeficacia (creencias en nuestras propias capacidades para organizar y ejecutar acciones requeridas) el trabajador reduzca o se proteja del estrés laboral. Por lo cual se propone un programa que fortalecerá o generará habilidades y competencias en el individuo a fin de hacerle frente a las posibles amenazas en su ambiente laboral.

El trabajador se apoyará haciendo uso de las técnicas de afrontamiento ya sea de una forma proactiva o de una forma reactiva, es decir, antes o después de que la situación llegue a ser estresante.

### **Participantes**

Esta propuesta está dirigida para el trabajador que presente estrés en el área laboral, sin importar el giro de la empresa. Este programa debe adaptarse a las necesidades del trabajador.

A continuación se describe el esquema de contenidos de las 7 etapas que formarán el entrenamiento:

ETAPAS	OBJETIVOS	ACCIONES
<p><b>Etapa I.</b> Presentación del programa</p>	<p>Realizar una presentación general del programa, exponiendo sus objetivos y conociendo las expectativas de los participantes.</p>	<p>1. Presentación. 2. Objetivos y beneficios. 3. Estructura.</p>
<p><b>Etapa II.</b> Informativa</p>	<p>1) Hacer conscientes a las personas de lo vulnerables que pueden ser ante determinadas enfermedades como consecuencia del estrés laboral. 2) Informar al participante sobre las características generales del estrés y estrés laboral. 3) Informar a las personas sobre todas aquellas conductas que representan un riesgo para su salud (no seguir manuales de procedimiento, pasividad, no poseer determinadas habilidades para ejecutar el puesto) y cuáles no. 4) Determinar los beneficios derivados de los comportamientos saludables, las ventajas de poder regular su conducta (satisfacción laboral, calidad de vida, llevar una vida sana y feliz).</p>	<p>El instructor incluirá un componente informativo, donde se tratan los siguientes temas:</p> <p>1. ¿Qué es el estrés? 2. Definición de estresores. 3. Consecuencias negativas del estrés ante la salud (reacciones fisiológicas, psicológicas y sociales). 4. Definición del estrés laboral. 5. ¿Que son los factores psicosociales? y su relación con la salud. 6. Beneficios derivados de prevenir el estrés laboral.</p>
<p><b>Etapa III.</b> Aplicación de instrumentos de medición</p>	<p>Conocer el grado de estrés e incidencia, con ello determinar las posibles medidas preventivas o de afrontamiento.</p>	<p>Aplicar las pruebas:</p> <p>- OIT o pruebas específicas de estrés laboral. - Autoeficacia y afrontamiento.</p>

ETAPAS	OBJETIVOS	ACCIONES
<p><b>Etapa IV.</b></p> <p>Desarrollo de habilidades y de autorregulación</p>	<p><b>1)</b> Que identifique el propio sujeto los factores de riesgo, conocer la serie de conductas que pueden ser amenazantes.</p> <p><b>2)</b> Los participantes deben aprender a transformar la información en conductas o acciones de prevención efectivas.</p> <p><b>3)</b> Saber reforzarse uno mismo por prácticas no riesgosas y saber cómo regular su conducta por medio de la propia insistencia del sujeto de que determinadas conductas implican una amenaza.</p>	<p>También se incluirá un componente informativo:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Factores psicosociales.</li> <li>2. Estrategias de afrontamiento.</li> <li>3. ¿Qué es la autoeficacia?</li> </ol> <p>El participante deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar y enlistar los estresores que le aquejan en forma individual.</li> <li>2. Identificar y enlistar sus propias conductas como consecuencia de esos estresores en forma individual.</li> <li>3. Determinar si estas conductas pertenecen a un afrontamiento centrado al problema (referencia al sujeto o al entorno) o a la emoción. -Ver anexo 3.</li> <li>4. Seleccionar una estrategia acorde para sus 2 o 3 principales conductas que enlistó.</li> <li>5. Los participantes compartirán sus propias experiencias de éxitos y fracasos.</li> </ol>
<p><b>Etapa V.</b></p> <p>Mejoramiento de competencias y construcción de una sólida autoeficacia.</p>	<p><b>1)</b> Desarrollar al máximo las habilidades autorregulatorias, que conlleven al desarrollo y fortalecimiento de la autoeficacia.</p>	<p>El participante deberá:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Una vez identificado las 2 o 3 conductas y haber elegido la técnica de afrontamiento idónea, el participante hará uso de dinámica:</li> </ol>

ETAPAS	OBJETIVOS	ACCIONES
	<p><b>2)</b> Realizar simulacros de situaciones que pueden ir desde un simple juego de roles hasta situaciones de alto riesgo en donde con ayuda del instructor y de la retroalimentación, el individuo puede ensayar y mejorar la habilidades necesarias para enfrentar de una manera efectiva una situación amenazante en la vida real.</p>	<p>“Dramatización”.</p> <p><b>2.</b> El participante recibirá retroalimentación, por parte del instructor.</p>
<p><b>Etapa VI.</b></p> <p>Creación de una red social de apoyo.</p>	<p>Asegurar el mantenimiento de las conductas preventivas adquiridas.</p>	<p>El participante deberá:</p> <p><b>1.</b> Identificar aquellas figuras que tengan influencia dentro y fuera de la organización, como son superiores (jefes), es decir, aquellas que tengan la habilidad de reforzar o castigar.</p> <p><b>2.</b> Identificar dentro de la organización aquellas áreas que puedan orientarle y auxiliarle (departamento de recursos humanos, quejas, etc).</p>
<p><b>Etapa VII.</b></p> <p>Evaluación</p>	<p>Conocer la efectividad del programa.</p>	<p>Aplicar las pruebas:</p> <p>-OIT o pruebas específicas del estrés laboral.</p> <p>-Autoeficacia y afrontamiento.</p>

## **4.2.1 Etapa I: Presentación del programa**

### **Objetivo específico:**

Realizar una presentación general del programa, exponiendo sus objetivos y conociendo las expectativas de los participantes.

### **Acciones:**

#### **1. Presentación:**

- Presentación del instructor (psicólogo) y participantes.
- Presentación breve del programa.
- Conocer las expectativas de cada participante acerca del programa.

#### **2. Objetivos y beneficios:**

-Objetivo general del programa:

Aplicación de un programa de entrenamiento en autoeficacia para controlar el estrés laboral (explicar clara, breve y sencillamente qué es el estrés laboral y la autoeficacia y por qué les será esta última útil en sus vidas).

-Beneficios esperables del programa:

- Importancia de la autoeficacia en el ámbito laboral y la salud.
- Aprender del estrés y contar con las habilidades para prevenirlo.

#### **3. Estructura:**

- Explicar la duración del programa.
- Explicar que cada etapa tendrá un contenido concreto destinado al aumento de su autoeficacia.
- Se aplicaran cuestionarios para evaluar la eficacia del programa.



#### **4.2.2 Etapa II. Informativa**

Esta etapa se abordará desde una perspectiva de salud, ya que como se vio en los capítulos anteriores, que aunque el estrés no sea causa desencadenante a veces constituye un factor colaborador teniendo para el individuo efectos negativos tanto a nivel fisiológico, cognitivo y social.

##### **Objetivos específicos:**

- 1) Hacer conscientes a las personas de lo vulnerables que pueden ser ante determinadas enfermedades como consecuencia del estrés laboral.
- 2) Informar al participante sobre las características generales del estrés y estrés laboral.
- 3) Informar a las personas sobre todas aquellas conductas que representan un riesgo para su salud (no seguir manuales de procedimiento, pasividad, no poseer determinadas habilidades para ejecutar el puesto) y cuáles no.
- 4) Determinar los beneficios derivados de los comportamientos saludables, las ventajas de poder regular su conducta (satisfacción laboral, calidad de vida, llevar una vida sana y feliz).

Es necesario realizar una “educación para la salud” para sensibilizar respecto a posibles enfermedades que puede desencadenar el estrés laboral, la importancia del control de factores de riesgo y capacidades de afrontar problemas.

La intervención debe informar a la gente que su comportamiento actual puede representar un peligro, los instruyen en cómo ser más seguro, y fomentar un sentido de autoeficacia en materia de prevención del estrés laboral.

Bandura (1994), cree que el grado de autoeficacia infundida por el componente de información de una intervención es un buen indicador de si la gente va a tratar de cambiar los comportamientos poco saludables. Afirma además que el componente de información debe hacer hincapié en que el cambio con éxito requiere

“perseverancia”. El contenido del componente de información debe estar bien diseñado, por ejemplo, debe ser comprensible, creíble, y tomar en cuenta el componente cultural. Asimismo, se debe estar dirigida a alcanzar el grupo de enfoque, por ejemplo, los diferentes grupos responden a diferentes medios y mensajes.

Las investigaciones sobre cambio de actitudes han demostrado un importante número de principios sobre la forma más efectiva de persuadir a una audiencia para que modifique sus comportamientos. Estos principios relativos a las comunicaciones persuasivas son, entre otros, los siguientes (Hovland, Janis, Kelley, 1953; Zimbardo, Ebbesen y Maslach, 1977, en Beneit y Latorre 1992):

- a)** Las comunicaciones con dinamismo y viveza son más efectivas que las que contienen estadísticas y lenguaje técnico. Siempre que sea posible, es preferible utilizar historias de casos.
- b)** El comunicador, debe poseer prestigio así como ser competente y digno de confianza.
- c)** En general, y bajo ciertas condiciones, son más efectivas las comunicaciones bidireccionales, es decir, aquellas que presentan tanto los beneficios de la acción recomendada, como los posibles problemas o desventajas.
- d)** Los argumentos fundamentales deben ser presentados al principio y al final de las comunicaciones. Está ampliamente demostrado que las personas recuerdan mejor aquellos contenidos de un mensaje que se sitúan al comienzo y al final del mismo.
- e)** Los mensajes deben ser cortos, claros y directos. Por el contrario, las comunicaciones largas, complejas, indirectas o ambiguas se olvidan pronto y tienen un débil efecto sobre el cambio de actitudes.

- f) Los mensajes de salud deben incluir las conclusiones de forma explícita y no dejar que la audiencia tenga que llegar por sí misma a la conclusión.

Los estudios de Mc Guire (1964, en Beneit y Latorre, 1992) indican que, desde el punto de vista del receptor del mensaje, los procesos de comunicación persuasiva incluyen cinco aspectos distintos: atención, comprensión, aceptación, retención y acción.

En primer lugar para que una comunicación sea efectiva debe conseguir la **atención** de la audiencia. Los contenidos del mensaje deber ser, además, **comprendidos** por los receptores, del mismo modo que los argumentos presentados a favor de las recomendaciones de salud han de ser **aceptados**. También es necesario que el contenido de la comunicación sea **retenido** y recordado; aquí intervienen factores como el dinamismo o vivacidad del mensaje, la frecuencia con que el mismo sea repetido o el hecho de que el mensaje de salud incluya contenidos cercanos y familiares para los oyentes. Finalmente, el mensaje debe incluir instrucciones específicas para la **acción** (Beneit y Latorre, 1992).

### **Acciones:**

El instructor incluirá un componente informativo, donde se tratan los siguientes temas:

1. ¿Qué es el estrés?
2. Definición de estresores.
3. Consecuencias negativas del estrés en la salud (reacciones fisiológicas, psicológicas y sociales).
4. Definición del estrés laboral.
5. ¿Que son los factores psicosociales? y su relación con la salud.
6. Beneficios derivados de prevenir el estrés laboral.

### **El participante deberá:**

1. Comprender las definiciones de estrés y estrés laboral, así como todas sus características.
2. Sentirse vulnerable ante las consecuencias del estrés laboral.
3. Comprender los beneficios que puede obtener ante la conducta saludable.

Evaluación: Es factible que se realice una evaluación para verificar que se comprendió el contenido.

### **4.2.3 Etapa III. Aplicación de instrumentos de medición**

La aplicación de instrumentos de medición a los trabajadores tiene como fin conocer el grado de estrés y con ello determinar las posibles medidas preventivas o de afrontamiento, que se sugieren con base en las características del personal evaluado y de los resultados encontrados.

Existen cuestionarios específicos para medir el estrés laboral, sin embargo, se deberá elegir aquel que más se apegue a las características de la organización.

Se propone utilizar un cuestionario que mide nivel de estrés laboral:

- OIT-OMS (Anexo 1).

Debe evaluarse los niveles de estrés de cada trabajador, a fin de obtener una base para la “prescripción” de objetivos personales que deben alcanzarse y las actividades específicas indicadas y periódicas, para valorar su evolución y sus cambios provisionales.

Para medir la autoeficacia se seleccionó un cuestionario que utiliza la variable de afrontamiento:

- Escala de autoeficacia para el afrontamiento (Anexo 2)

Es importante mencionar que se decidió medir los niveles de estrés una vez que el trabajador haya conocido toda la información relacionada a este, con la finalidad que influya sobre la veracidad en sus respuestas.

#### **4.2.4 Etapa IV. Desarrollo de habilidades y autorregulación.**

Además de un componente de información, una prevención eficaz del estrés debe tener un elemento que se desarrolla en los individuos la necesaria autorregulación de habilidades para participar en la prevención.

##### **Objetivos específicos:**

- 1) Que identifique el propio sujeto los factores de riesgo, conocer la serie de conductas que pueden ser amenazantes.
- 2) Los participantes deben aprender a transformar la información en conductas o acciones de prevención efectivas.
- 3) Saber reforzarse uno mismo por prácticas no riesgosas y saber cómo regular su conducta por medio de la propia insistencia del sujeto de que determinadas conductas implican una amenaza.

La autorregulación implica el reconocimiento de las consecuencias del comportamiento que conducen al riesgo, la elaboración de normas internas, con autoincentivos para motivarse uno mismo, y el empleo de otros tipos de autoorientación cognitiva. Tener estos conocimientos crea la capacidad de un individuo para motivar y guiar sus acciones.

Una vez que se desencadena una situación amenazante y han sido identificadas las habilidades de autorregulación, pueden ser entrenados a través de ensayo cognitivo. Mostrando en modelos las habilidades de autorregulación eficazmente a las personas puede ayudar en su desarrollo.

La gente en general aprende mejor y desarrolla un mayor sentido de autoeficacia en la exposición a modelos similares a sí mismos en términos de género, edad o tipo de conductas de riesgo (Bandura, 1994).

**Acciones:**

Para lo cual también se incluye un componente informativo:

1. ¿Cuales con los factores psicosociales?
  - Estresores del medio ambiente físico.
  - Estresores individuales.
  - Estresores de nivel grupal.
  - Estresores Organizacionales.
  - Estresores Extraorganizacionales.
  
2. ¿Que son las estrategias de afrontamiento?
  - Afrontamiento dirigido al problema.
  - Afrontamiento dirigido a la emoción.
  
3. ¿Qué es la autoeficacia?
  - Importancia de la autoeficacia.
  - Fuentes de la autoeficacia.
  - La autoeficacia en el contexto laboral.
  - Estrés y autoeficacia

**El participante deberá:**

1. Identificar y enlistar los estresores en forma individual y registrar en listado (anexo 3).
2. Identificar y enlistar 2 o 3 conductas como consecuencia de esos estresores en forma individual (anexo 3).

3. Determinar si estas conductas pertenecen a un afrontamiento centrado al problema (referencia al sujeto o al entorno) o a la emoción (anexo 3).

4. Seleccionar una estrategia acorde para sus 2 o 3 principales conductas que enlistó (anexo 3):

- Utilizando las estrategias expuestas
- Utilizando nuevas estrategias propuestas por los participantes

5. Los participantes compartirán sus propias experiencias de éxitos y fracasos, tomando en cuenta que la “experiencia personal” es una fuente de información muy clara y poderosa de los recursos personales para la modificación de una conducta.

#### **4.2.5 Etapa V. Mejoramiento de competencias y construcción de una sólida autoeficacia.**

Una vez que el individuo ha desarrollado las habilidades necesarias, de acuerdo con Bandura (1994), la tercera componente esencial es un elemento para aumentar el nivel de habilidades críticas de la prevención y para construir en el sentido de los individuos la autoeficacia. Para aumentar las habilidades y la autoeficacia, una persona necesita practicar el comportamiento (por ejemplo, afrontar la situación amenazante) en contextos cada vez más difícil que van desde aquellos en los que el sujeto no tiene miedo de cometer errores o que aparecen inadecuadas, a las situaciones más difíciles que pueden encontrar en su entorno, a las situaciones más difíciles que puedan imaginar. En cada situación la práctica, deben recibir retroalimentación constructiva sobre cómo podrían mejorar su promulgación de las habilidades necesarias.

Un sentido fuerte de autoeficacia es que las personas más propensas usen sus nuevas habilidades y que mantengan su uso ante condiciones adversas.

### **Objetivos específicos:**

1) Desarrollar al máximo las habilidades autorregulatorias y las habilidades sociales, que conlleven al desarrollo y fortalecimiento de la autoeficacia.

2) Realizar simulacros de situaciones que pueden ir desde un simple juego de roles hasta situaciones de alto riesgo en donde con ayuda de un instructor y de la retroalimentación, el individuo puede ensayar y mejorar la habilidades necesarias para enfrentar de una manera efectiva una situación amenazante en la vida real.

### **Acciones:**

#### **El participante deberá:**

1. Una vez identificado las 2 o 3 conductas y haber elegido la estrategia de afrontamiento idónea, el participante hará uso de la dinámica de grupos como la “Dramatización” (Anexo 4). Para realizar esta actividad se tiene que realizar en equipos.

En esta actividad se toma en cuenta la “experiencia vicaria” para la audiencia, ya que como revisamos, influye sobre las expectativas de eficacia cuando las personas observan la conducta de otros, notan las consecuencias y usan esta información para determinar que ellas también son capaces de hacerlo. Y para los comunicadores, se estaría utilizando la “experiencia imaginaria”, ya que las personas son capaces de anticipar visualmente posibles situaciones o eventos, las probables reacciones emocionales y conductuales, así como sus consecuencias, de ahí que las personas pueden generar creencias acerca de la eficacia personal.

2. El participante recibirá retroalimentación, por parte del guía, aquí se toma en cuenta otra fuente de la autoeficacia que es la “persuasión verbal, que aunque esta fuente ejerce menor influencia sobre las expectativas de eficacia, el facilitador puede resultar una fuente atractiva y de confianza para el participante.



También se puede hacer uso de videos o estudios de casos, donde se observen conductas idóneas.

#### **4.2.6 Etapa VI. Creación de una red de apoyo social**

Esta etapa se refiere al desarrollo de un contexto de apoyo social para el cambio de comportamiento.

##### **Objetivo específico:**

Asegurar el mantenimiento de las conductas preventivas adquiridas, ya que el cambio de comportamiento se da en un contexto social específico con una influencia social normativa.

##### **Acciones:**

##### **El participante deberá:**

1. Identificar aquellas figuras que tengan mayor influencia dentro y fuera de la organización, como son superiores (jefes), es decir, aquellas que tengan la habilidad de reforzar o castigar.
2. Identificar dentro de la organización aquellas áreas que puedan orientarle y auxiliarle (departamento de recursos humanos, de quejas, etc).

Por lo cual dicha figura asegurará del mantenimiento de las conductas preventivas adquiridas, es decir, se comprometerá en su participación. Como se mencionó anteriormente, es muy difícil tomar en cuenta aquellas medidas que involucren a terceras personas, sin embargo es inevitable que no las podamos considerar, ya el individuo se desenvuelve en un medio donde necesariamente tiene contacto con otros.

#### **4.2.7 Etapa VII. Evaluación**

##### **Objetivos específicos:**

- 1) Conocer si los niveles de estrés laboral disminuyeron con la aplicación del programa.
- 2) Determinar que la autoeficacia fungió como moduladora en la disminución de los niveles de estrés laboral.

##### **Acciones:**

1. Se aplicará nuevamente a los participantes los mismos cuestionarios de estrés laboral y autoeficacia que se realizaron en la etapa 3.

Los cuatro componentes principales (un componente informativo, desarrollo de habilidades y autorregulación, mejoramiento de competencias y construcción de una sólida autoeficacia y los apoyos sociales para el cambio personal) trabajan juntos para ayudar al desarrollo y también la influencia en la opinión personal de un individuo de la eficacia en relación con un cambio de comportamiento.

# **CONCLUSIONES Y LIMITACIONES**

El cambio constituye el pilar de la evolución humana. Por lo cual el individuo tiene una gran responsabilidad para que dicho cambio surja. Sin embargo el ritmo en el que estamos viviendo hace que inevitablemente repercuta en forma significativa sobre la sociedad la cual no está preparada para enfrentar semejantes cambios en esta secuencia y, por lo tanto, se encuentra entonces a menudo desarmada.

El cambio está en todos lados y afecta profundamente las condiciones de trabajo, las estructuras de las empresas, los valores y las costumbres de la sociedad, lo cual exige una adaptación sin precedentes, tanto por parte de la generación mayor como de la joven. En realidad, la única constante que sigue persistiendo es, precisamente, el "cambio".

El filósofo griego Pitágoras definía a la adaptación como el "don de la excelencia humana". Nunca antes el hombre debió desarrollar este talento tan intensamente como en la actualidad y es probable que debiera superarse aun en el curso de las próximas décadas. El problema que ofrecen los programas utilizados para conseguir dominar el estrés es que, no están pensados de acuerdo con la dinámica particular del individuo sino que, generalmente, están creados para todas las personas. Este programa permite que el propio individuo identifique de acuerdo a una serie de pasos cuáles con los estresores que le están afectando para posteriormente tratarlos.

Además, cómo se mencionó en la justificación de la propuesta, algunos programas existentes solo nos muestran las técnicas de afrontamiento sin haber identificado previamente el tipo de estresor que aqueja al individuo. Otros programas no nos enseñan cómo y cuándo actuar, esto pudiera ser porque el trabajador no sabe que padece de estrés y por lo tanto no sabe cómo hacerle frente porque no cuenta con habilidades suficientes o simplemente no se percibe capaz de realizar una acción con éxito, aunque tenga las cualidades necesarias. Uno de los mayores elementos influyentes en el aprendizaje, corresponden a las expectativas de eficacia que son variables emocionales de carácter cognitivo que determina la elección de comportamiento, el esfuerzo, y la persistencia de los comportamientos elegidos.

Las expectativas de eficacia, como mencionó Bandura (1986), regulan los intentos de abandonar los hábitos que pueden afectar su aprendizaje. De ahí la importancia de considerar la autoeficacia como medio para que el individuo modifique aquellos juicios sobre su capacidad en base a los cuales organizará y ejecutará sus actos de modo que le permitan alcanzar el rendimiento deseado y junto con ello modular sus niveles de estrés laboral.

Los determinantes previos de la conducta, como el conocimiento, la habilidad o los logros anteriores, predicen la conducta subsecuente de acuerdo con las creencias que las personas sostienen sobre sus habilidades y sobre el resultado de sus esfuerzos. Por lo cual es importante dotar al individuo de aquellas habilidades carentes que él mismo identificará en la aplicación del presente programa.

La aplicación del programa utilizando el modelo de autoeficacia ha de ser específico, ya que el desarrollo de habilidades siempre debe responder a las características de la población (en cuanto a niveles sociales, educativos y edad). Y dentro de una organización podemos encontrar una diversidad de características que difícilmente podemos hacer coincidir.

Llegar a tener un nivel adecuado de autocontrol permite al sujeto una mejor adaptación al medio. Lo que empieza a ser un simple entrenamiento o programa educativo, surge como una exploración de la dinámica personal del individuo para conseguir comprender aquello que no funciona bien.

En términos generales, resulta prudente aplicar el programa de forma gradual, añadiendo actividades y cuestionarios a medida que se consiguen la credibilidad y el apoyo de los trabajadores y cambiar los temas en los que se hace especial hincapié, con el fin de que el programa no llegue a estancarse.

Una limitación es que los factores que influyen para que se desencadene el estrés en el trabajo, muchas veces para erradicarlos no están al alcance del trabajador, debido a que estos dependen de un nivel organizacional (eficiencia y eficacia de los procedimientos, nivel de madurez en términos de calidad, políticas, sistemas

de motivación, reconocimiento y clima organizacional, etc) o interpersonal (cohesión grupal) pero con la pobre o nula participación de ambas partes seguirá afectado el trabajador a pesar de que éste cambie su comportamiento. De ahí la importancia del trabajo en conjunto para que surja el cambio total.

Uno de los factores que podría hacer fracasar el programa es la insuficiente falta de motivación, perseverancia, interés e implicación por parte del individuo ante el presente programa. Por lo que el instructor tendrá que trabajar en estos puntos para que se obtengan los resultados deseados. El entrenamiento en la adquisición de habilidades sociales también puede fracasar debido a dificultades personales preexistentes, como pueden ser los conflictos, los comportamientos ocultos y los temores originados en la infancia o en la adolescencia, reforzados continuamente y mantenidos en formas posteriores de vida, o generados a partir de creencias generalizadas sobre la ineptitud de uno mismo. La principal crítica que se le ha hecho a este modelo de autoeficacia, es la generalidad que engloba el término autoeficacia, ya que esta puede ser alta en relación con ciertas metas que se propone la persona, pero baja en relación con otras. Es por esto, que, si se quiere aplicar el modelo, es necesario conceptualizar claramente y con áreas de contenido específico.

La disminución del estrés laboral en los trabajadores sólo podrá llevarse plenamente a la práctica con la intervención activa de éstos en interacción con otros participantes en el proceso, como gerentes, administradores de personal y supervisores. A la luz de los constantes cambios laborales debe aumentar nuestro interés por mantener funcionando de la mejor manera posible el recurso que mueve cualquier empresa, este es el recurso humano, en el que debe invertirse constantemente, capacitándolo no solo en lo concerniente a su quehacer, sino también en el manejo de emociones y solución de problemas. El desgaste laboral afecta al individuo que lo padece, a la empresa para la que trabaja y a la familia, por ende a la comunidad.

El psicólogo tiene como responsabilidad primordial el conducir el proceso de selección de personal, inducirlo, capacitarlo y velar por su bienestar. Si este proceso es deficiente estará alimentando el fenómeno del estrés laboral. Cuando el psicólogo recluta a un candidato que no cuente con las habilidades necesarias para desempeñar el puesto, éste no podrá cumplir con sus responsabilidades, lo que puede llegar a provocar tanto efectos negativos en el individuo como para la organización.

Pero cuando el trabajador desempeña correctamente su trabajo y por ciertos factores laborales genera estrés, el psicólogo debe contribuir en la implementación de este tipo de programas, talleres, cursos, etc, donde se le den las herramientas al trabajador para sobrellevar la situación, esto en caso de no poder erradicar completamente las fuentes de estrés.

Ahora, en la aplicación de la presente propuesta, la participación del psicólogo es vital, ya que él fungirá como instructor. El cumplimiento de los objetivos en cada etapa es decisivo para el logro del objetivo general del programa. Por ejemplo en la etapa 2 sino el psicólogo no llega a crear un buen canal de comunicación, despertar motivación, entre los participantes difícilmente tendrán éxito las siguientes etapas y por lo tanto el programa.

La formación del psicólogo le permite prestar atención a las necesidades afectivas y psicológicas del personal, promover el trabajo en equipo y las relaciones interpersonales, capacitar en el control adecuado de sus emociones, entregar soporte emocional y fomentar la consolidación de equipos de trabajo multidisciplinarios, dichas situaciones son elementales para crear y mantener un buen clima laboral.

En general, el papel del psicólogo es la promoción del bienestar y la salud organizacional a nivel individual y colectivo, por lo cual debe prestar atención a los factores psicosociales.

# REFERENCIAS



- Achim, T. (1992). *El estrés y la personalidad*. Herder: Barcelona.
- Álvarez, J. (2010). *Propuesta de intervención para la prevención de Burnout en empleados administrativos de una empresa de tienda de convivencia*. Tesina de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Arteaga, L. A. (2005). *El estrés en adolescentes*. Tesis de Licenciatura en Psicología Social. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Ayuntamiento de Madrid; Madrid mas salud. *El estrés y su prevención*. (En red) Disponible en: [http://www.madridsalud.es/temas/estres\\_laboral.php](http://www.madridsalud.es/temas/estres_laboral.php)
- Bandura, A. (1986). *Social Foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall. [trad. cast.: Pensamiento y acción: Fundamentos sociales. Barcelona: Martinez Roca, 1987].
- Bandura, A. (1977). *Self-efficacy: Toward a unifying theory of behavior change*. *Psychological Review*, 84(2), 191-215.
- Bandura, A. (1994). *Social cognitive theory and exercise of control over HIV infection*. In R. J. DiClemente & J. L. Peterson (Eds.), *Preventing AIDS: Theories and methods of behavioral interventions* (pp. 25-59). New York.
- Bandura, A. (1995). *Self-efficacy in changing societies*. New York: Cambridge University Press. [trad. cast.: Autoeficacia: Cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual. Bilbao: Desclée Brouwer, 1999].
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of Control*. Freeman: New York.
- Bandura, A. (1999). *Social cognitive theory of personality*. En L. Pervin y O. John (eds): *Handbook of Personality* (2nd ed.), pp. 154-196
- Bandura, A. (2001). *Guía para la construcción de escalas de autoeficacia*. (En red). Disponible en: <http://www.revistaevaluar.com.ar/effguideSpanish.htm>
- Beneit, P. y Latorre J. (1992). *Psicología de la Salud. Aportaciones para los profesionales de la salud*. (2ª. ed.). Lumen: Buenos Aires, Argentina.
- Garrido, M. E. (2007). *Autoeficacia en el mundo laboral*. Psicología Organizacional. Universidad de Salamanca. (En red). Disponible en: <http://estudiantespsicologiaorganizaciona.blogspot.com/2007/07/autoeficacia-en-el-mundo-laboral.html>
- Castillo, B. M (2009). *En México, 60 por ciento de los casos por colitis se asocian al estrés y la ansiedad*. Comunicado de IMSS de la Coordinación de Comunicación Social. No. 15. México.

- Cisneros, F.J. y Munduate, J. (2003). *Implicaciones de la teoría de la autoeficacia en la gestión de organizaciones*. Universidad de Sevilla. Asociación Colombiana para el Avance de las Ciencias del Comportamiento (ABA Colombia). Biblioteca virtual. (En red). Disponible en: [www.abacolombia.org.co](http://www.abacolombia.org.co)
- Cueli, J. (1982). *Teoría de la personalidad*. Trillas: México.
- Cungi, Ch. (2004). *Cómo controlar el estrés en la vida personal y profesional*. Larouse: España.
- Cruz, M. y Vargas, L. (2001). *Estrés entenderlo es manejarlo*. Alfaomega: México.
- De Elena y Peña [ED] (2004). *Desigualdad social y relaciones de trabajo*. Ediciones de la Universidad de Salamanca. España.
- Dejour, C. (1990). *Trabajo y Desgaste Mental. Una contribución a la psicopatología del trabajo*. Humanitas: Buenos Aires.
- Domínguez, B. (1996). *Los Síndromes de la Respuesta al Estrés; del estrés simple al estrés postraumático*, en Proyecto PAPIME-UNAM. Facultad de Psicología, México.
- Fernández, R. (1994). *Evaluación conductual hoy. Un enfoque para el cambio en psicología clínica y de la salud*. Pirámide: Madrid.
- Forastieri, V. (2010). *Tercer Foro Internacional de Factores Psicosociales*. México, D.F.
- García, R. (2006). *Taller para el manejo de estrés en docentes*. Tesina de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Godoy, I., D., Godoy, J.F., López, F., Vélez, M., Valor, I., Garrido, E., y León, R. (2004). *Propiedades psicométricas de la "Escala de Autoeficacia Específica para el Afrontamiento del Estrés" II: Validez factorial*, 2º Congreso Hispano-Portugal de Psicología, Lisboa (Portugal).
- Godoy, I., Godoy, G., López, C., Martínez, D., Gutiérrez, J., Vázquez, V., (2008). *Propiedades psicométricas de la escala de autoeficacia para el afrontamiento del estrés (EAEAE)*. *Psicothema*, Vol. 20 No. 1. Universidad de Oviedo: España, pp. 155-165. (En red). Disponible en: [redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72720122.pdf](http://redalyc.uaemex.mx/pdf/727/72720122.pdf)
- González, G.M.J. (2006). *Manejo del estrés*. Innova: España.

- González R, Landero H. R. (2008). Confirmación de un modelo explicativo del estrés y de los síntomas psicósomáticos mediante ecuaciones estructurales. *Revista Panamericana de Salud Pública*; 23(1): 7–18.
- Guillén, N. (2007). *Implicaciones de la autoeficacia en el rendimiento deportivo*. *Pensamiento Psicológico*, 3 (9), 21-32.
- Gutiérrez, A. M. T. (2005). *Detección del síndrome de burnout en enfermeras del instituto nacional de cancerología asociado con variables determinantes, desencadenantes y facilitadoras típicas*. Tesis de Maestría. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Ivancevich, J. y Matteson, M. (1989). *Estrés y Trabajo. Una perspectiva gerencial* (2ª. ed.) Trillas: México.
- Kalimo (1988). *Los factores psicosociales en el trabajo, y su relación con la salud*. Organización Mundial de la Salud: Ginebra.
- Lazarus, R. y Folkman, S. (1984). *Estrés y procesos cognitivos*. Martínez Roca: Barcelona.
- Martínez, S. J. M. (2004). *Estrés laboral, guía para empresarios y empleados*. Pearson Educación: Madrid.
- Meichenbaum, D. (1988). *Manual de inoculación del estrés*. Roca: México.
- Montes de Oca (1997). *Estrés, Burnout y drogodependencia: Una propuesta preventiva*” *Psiquis* 18 (3) PP. 105-114.
- Morris (1997). *Introducción a la Psicología*. Prentice Hall: México.
- Nogareda C, S.(s.f). *Fisiología del estrés*. Recuperado del sitio web del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo en España: <http://www.siafa.com.ar/notas/nota108/fisiologia-estres.htm>
- Navarro, A.B., Bueno, B., Buz, J. y Mayoral, P. (2006). Percepción de autoeficacia en el afrontamiento de los problemas y su contribución en la satisfacción vital de las personas muy mayores. *Revista Española de Geriatría y Gerontología*, 41(4), 222-227.
- Olivari, M. C. y Urra, M. E. (2007). *Autoeficacia y conductas de Salud*. Artículo de Scielo. Ciencia y enfermería. Vol.13 No.1. (En red). Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532007000100002&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532007000100002&script=sci_arttext)
- Olvera, M. (2005). *Estrés en el trabajo y sus repercusiones en la integridad mental del trabajador*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.

- Organización Internacional de Trabajo. *Salud y seguridad en el trabajo*. (En red). Disponible en: <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang-es/index.htm>
- Ortega, V. J. (2009). *Estrés, enfermedad del siglo XXI; promotor de miles de muertes por daños al corazón*. Comunicado, Coordinación de Comunicación Social IMSS No. 259.
- Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en el mundo globalizado*. Manual Moderno: México.
- Peiró, J. y Salvador, A. (1993). *Control del estrés laboral*. UDEMA: España.
- Periódico Síntesis (2009). *Alerta IMSS sobre síndrome de estrés laboral. Problemas laborales y económicos principales detonadores*. Chihuahua, chihuahua. (En red). Disponible en: <http://periodicosintesis.com.mx/noticias/36760/Alerta-IMSS-sobre-sindrome-de-estres-laboral?region=puebla>
- Portal de información sobre VIH/SIDA. SIDA-AIDS. *Modelos psicológicos de la salud que han abordado el VIH/SIDA*. (En red): Disponible en: <http://sida-aids.org/psicologia-sida.html>
- Prieto, L. (2007). *Autoeficacia del profesor universitario*. Nancea: Madrid.
- Ramírez, V. (1994). *Propuesta para reducir el estrés en las organizaciones laborales*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Rodríguez, R. (2001). *Propuesta para controlar el estrés en los ambientes laborales*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Romero, M. M. (2008). *Implicaciones de la respuesta de estrés sobre el proceso de estudio en estudiantes de ciencias de la salud*. Tesis de doctoral. Universidad de Coruña.
- Rueda, B., Pérez-García, A.M<sup>a</sup>. y Bermúdez, J. (2005). Estudio de la competencia percibida a partir de sus dos componentes: expectativa de autoeficacia y expectativa de resultados. *Revista de Psicología General y Aplicada*, 58(1), 75-87.
- Salanova, M., Grau, R., Martínez, I., Cifre, E., Llorens, S., García, M. [EDS] (2004). *Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia*. Universitat Jaume. España. (En red). Disponible en: <http://books.google.com.mx/books?id=ADSRK6WGYdUC&pg=PA181&lpg=PA181&dq=wood+y+tabernero+2000&source=bl&ots=FBp7EMos45&sig=7e1VgEJbdQptYZ1WmBg7G-VAaUc&hl=es#v=onepage&q&f=false>

- Salanova, M., Grau, R. M., Martínez, I. M. (2005). *Demandas laborales y conductas de afrontamiento: el rol modulador de la autoeficacia profesional*. *Psicothema*, Vol. 17 No. 3. Universidad de Oviedo: España. pp. 390-395.
- Salanova, M., Martínez, I. M., Bresó, E., Llorens, S., y Grau, R. (2005). *Bienestar psicológico en estudiantes universitarios: facilitadores y obstaculizadores del desempeño académico*. *Anales de Psicología*, pp. 21, 1, 170- 180.
- Salvador, C.M. (2009). *Ecuaciones estructurales como modelos predictivos de una autoeficacia emprendedora en una muestra de jóvenes mexicanos y españoles*. *Apuntes de Psicología*, 27(1), 65-78.
- Selye, H. (1956). *The stress of life*. McGraw-Hill: New York.
- Silva, R. y Zamudio, C. (1994). *Propuesta para reducir el estrés en las organizaciones laborales*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología, UNAM.
- Schunk (1997). *Teorías del Aprendizaje*. Prentice Hall: México.
- Uribe- Prado, J.F. [COMP.] (2008). *Psicología de la Salud Ocupacional en México*. Facultad de Psicología UNAM: México.
- Wood, R.E y Tabernerero, C. (2000). *Concepción de capacidad como determinante de autoeficacia y eficacia grupal percibida*. *Apuntes de Psicología*, pp. 18, 1, 39-56.

# **ANEXOS**

## ANEXO 1.

### Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

Este cuestionario es validado para medir el nivel de "Estrés Laboral". Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

1)	Mejora de las condiciones ambientales de trabajo.
2)	Factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo.
3)	Estilos de dirección y liderazgo.
4)	Gestión de recursos humanos.
5)	Nuevas tecnologías.
6)	Estructura organizacional.
7)	Clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

	<p>1 si la condición <i>NUNCA</i> es fuente de estrés.</p> <p>2 si la condición <i>RARAS VECES</i> es fuente de estrés.</p> <p>3 si la condición <i>OCASIONALMENTE</i> es fuente de estrés.</p> <p>4 si la condición <i>ALGUNAS VECES</i> es fuente de estrés.</p> <p>5 si la condición <i>FRECUENTEMENTE</i> es fuente de estrés.</p> <p>6 si la condición <i>GENERALMENTE</i> es fuente de estrés.</p> <p>7 si la condición <i>SIEMPRE</i> es fuente de estrés.</p>
--	---

1.	La gente no comprende la misión y metas de la organización.
2.	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.
3.	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.
4.	El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.
5.	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.
6.	Mi supervisor no me respeta.
7.	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.
8.	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.
9.	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.
10.	La estrategia de la organización no es bien comprendida.
11.	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.
12.	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.
13.	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.
14.	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.
15.	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.
16.	La estructura formal tiene demasiado papeleo.



17.	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.
18.	Mi equipo se encuentra desorganizado.
19.	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.
20.	La organización carece de dirección y objetivo.
21.	Mi equipo me presiona demasiado.
22.	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.
23.	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.
24.	La cadena de mando no se respeta.
25.	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28
Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Bajo nivel de estrés	< 90,2
Nivel intermedio	90,3 – 117,2
Estrés	117,3 – 153,2
Alto nivel de estrés	> 153,3

## **ANEXO 2**

### **Escala de Autoeficacia para el afrontamiento del estrés**

Este instrumento está compuesto por 8 ítems, 4 de los cuales (ítems 2, 4, 5, 7) evalúan el componente de expectativas de eficacia (EE) del constructo de autoeficacia, y los 4 restantes (ítems 1, 3, 6, 8) el de expectativas de resultados (ER). Los ítems están formulados tanto en sentido directo (2, 3, 5, 7) como en sentido inverso (1, 4, 6, 8). Las respuestas se presentan en formato tipo likert, con 5 alternativas desde “completamente en desacuerdo” a “completamente de acuerdo”, con valores de 1 a 5. Se obtiene también una puntuación total (Total) resultado de la suma de las dos puntuaciones parciales.

La escala mide la autoeficacia de afrontamiento al estrés de una forma directa, correspondiendo a puntuaciones más elevadas una mayor confianza en los recursos personales para el manejo del estrés.

A continuación encontraras una serie de afirmaciones sobre cómo sueles responder ante los problemas o sobre cómo te afectan éstos. Señala con una cruz en la casilla correspondiente tu grado de acuerdo con cada una de estas frases.

	<b>Completa mente en desacuerdo</b>	<b>Bastante en desacuer do</b>	<b>Ni en desacuer do ni de acuerdo</b>	<b>Bastant e de acuerdo</b>	<b>Completa mente de acuerdo</b>
1. Cuando tengo problemas o contratiempos en mi vida me cuesta trabajo funcionar lo más normalmente posible	5	4	3	2	1
2. Cuando tengo problemas o contratiempos procuro que no afecten a mis emociones, relaciones u otras esferas de mi vida	1	2	3	4	5
3. Cuando tengo problemas mi salud no se resiente notablemente	1	2	3	4	5
4. Cuando tengo problemas o contrariedades dudo de mi capacidad para afrontarlos eficazmente	5	4	3	2	1
5. Soy capaz de no dramatizar los problemas y le doy su justo valor a las cosas	1	2	3	4	5
6. Cuando tengo problemas o contratiempos mi cuerpo lo acusa notablemente y me noto activado o tenso	5	4	3	2	1
7. Para resolver un problema pongo en marcha todos los recursos que están a mi alcance	1	2	3	4	5
8. Cuando tengo problemas o contrariedades no dejo de pensar en ellos y soy incapaz de prestar atención a otras cosas	5	4	3	2	1

**ANEXO 3**

**AUTORREGISTROS**

Nombre: \_\_\_\_\_

<b>ESTRESOR</b>	<b>CONDUCTA</b>	<b>TIPO DE AFRONTAMIENTO</b>	<b>ESTRATEGIA</b>

## **ANEXO 4**

### **Dramatización**

Esta técnica se refiere a la interpretación "teatral" de un problema o de una situación en el campo general de las relaciones humanas. Se trata de un método que por sí mismo crea informalidad,- es flexible, permisivo y facilita la experimentación, estableciendo una "experiencia común" que puede emplearse como base para la discusión.

Desde el punto de vista psicológico, alienta la participación de los miembros del grupo liberándolos de inhibiciones, ayudándolos a expresar y proyectar sus sentimientos, actitudes y creencias.

La dramatización es fácil de planear pero exige gran habilidad en su aplicación real. Puede elegirse para proporcionar datos inmediatos y empíricos sobre relaciones humanas comunes a todo el grupo, logrando una indagación más profunda que los métodos convencionales. Asegura el máximo de compenetración psicológica e identificación con un problema, y así, aumenta la participación del grupo.

La dramatización sirve para ensayar las sugerencias o soluciones postuladas como un caso hipotético que puede semejarse mucho a una situación de la vida real, llevando a un grupo, a través de una serie de etapas, a un problema complejo de relaciones humanas. La atmósfera grupal se convierte en una atmósfera de experimentación y de creación potencial.

Este método alivia tensiones y permite "descargas psicológicas" de los integrantes, al mismo tiempo que enseña a comprender y desarrollar aptitudes fuera de las situaciones de la vida real. Esta labor permite dramatizar las soluciones alternativas de un problema y proporciona a los individuos oportunidades de desarrollar su comprensión al colocarse en el lugar de otro.

Otra ventaja de la dramatización es proporcionar oportunidades para que los individuos "representen" sus propios problemas, existiendo la posibilidad de comprenderlos mejor al presentarlos en una forma más dramática.

Esta técnica ofrece muchas ventajas, pero es importante tomar en cuenta algunos puntos que facilitan su éxito.

- La dramatización debe iniciarse con situaciones relativamente sencillas, objetivos claros y caracterizaciones definidas.
- A pesar de sus ventajas, la dramatización no es más que un medio para llegar a un fin. Si se abusa de esta técnica, el grupo corre el peligro de convertirse en una sociedad teatral de aficionados y la meta original del grupo queda distorsionada.
- El elemento más importante de la dramatización es la espontaneidad, por lo que se recomienda evitar una estructuración demasiado rígida.

#### **¿Cómo se realiza?:**

1. Selección de las personas que desean participar en la dramatización
2. Los sujetos seleccionados "actúan" para el resto del grupo alguna situación previamente elegida.
3. Para un mejor resultado de la dramatización cada participante puede elegir libremente el papel que desee interpretar de acuerdo a sus facultades y seleccionar el escenario, vestuario, etc., de acuerdo a sus propósitos.
4. El resto del grupo permanece atento a lo que ocurre en el foro.
5. Posteriormente a la representación se elaboran críticas y conclusiones generales.

Tomado del portal de internet: Gerza.