



Universidad Nacional Autónoma de México

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES
IZTACALA**

Programa preventivo para la evaluación e
intervención del estrés laboral en
mujeres de 25 a 45 años

TESINA
QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADA EN
PSICOLOGÍA

Presenta:

María Guadalupe Montaña Vera

Directora: Mtra. Estela Pérez Vargas
Dictaminadores: Mtra. Teresa García Gómez
Mtro. Samuel Bautista Peña



Los Reyes Iztacala, Edo de México.
Marzo 2012



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

Dedicatoria

A mis padres:

Gracias por el amor, la educación y el apoyo, gracias por enseñarme a luchar para salir adelante, gracias por sus palabras que me impulsaron a diario, por los sacrificios hechos durante este tiempo, pero sobre todo gracias por haber recorrido este camino conmigo y por apoyarme en esta etapa de mi vida, los amo.

A mis hermanos Eduardo, Juan y Gustavo:

Por ser una parte muy importante de mi vida, gracias por apoyarme, gracias por creer en mí y motivarme para concluir este proyecto, gracias por todo los amo.

A Omar:

*Gracias por acompañarme en este camino tan importante para mí, por estar cuando más te necesite, por las palabras, el apoyo y la comprensión, pero sobre todo gracias por tu amor,
TE AMO.*

A Estela Pérez Vargas:

Gracias por impulsarme cada día para realizar este proyecto, gracias por la paciencia, la dedicación, la comprensión, el apoyo y el tiempo que dedico a este trabajo.

ÍNDICE

Introducción.....	1
Capítulo I. Estrés.....	3
1.1. Definición de estrés.....	3
1.2. Factores estresantes.....	5
1.3. Tipos de estrés.....	7
1.4. Modelos del estrés.....	9
1.5. Consecuencias del estrés.....	12
Capítulo II. Estrés Laboral.....	14
2.1. Estrés laboral.....	14
2.2. Estresores laborales.....	19
2.3. Consecuencias del estrés laboral.....	20
2.4. Afrontamiento del estrés laboral.....	23
Capítulo III. Estrés Laboral en mujeres.....	27
3.1. Mujer y estrés laboral.....	27
3.2. Causas del estrés laboral en la mujer.....	30
3.3. Consecuencias del estrés laboral en la mujer.....	35
3.4. Afrontamiento del estrés laboral en la mujer.....	37
Capítulo IV. Prevención, Evaluación e Intervención del Estrés Laboral.....	40
4.1. Prevención del estrés laboral.....	40
4.2. Evaluación del estrés laboral.....	42
4.3. Intervención del estrés laboral.....	45
4.4. Técnicas de intervención.....	47

Capítulo V. Propuesta Metodologica.....	55
5.1. Objetivos.....	55
a. Objetivo General.....	55
b. Objetivos Específicos.....	55
5.2. Metodología.....	55
a. Población.....	55
b. Escenario.....	56
c. Criterios de selección.....	56
d. Diseño.....	56
e. Instrumentos.....	56
f. Materiales.....	57
g. Variables.....	58
h. Procedimiento.....	59
i. Cronograma.....	60
Capítulo VI. Programa preventivo para la evaluación e intervención del Estrés Laboral en mujeres de 25 a 45 años.....	61
a. Justificación.....	61
b. Objetivo General.....	64
c. Carta Descriptiva.....	65
d. Desarrollo del taller: “Programa preventivo para la evaluación e intervención del estrés laboral en mujeres de 25 a 45 años.....	68
Conclusiones.....	105
Listado de referencias.....	106
Anexos.....	112

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral es un tema común en investigaciones psicológicas, fisiológicas y laborales, debido a las condiciones ambientales, sociales, personales y económicas a las que nos enfrentamos cotidianamente, en las cuales se hacen presentes diferentes eventos que pueden considerarse estresantes. Por ello es importante saber identificar adecuadamente su presencia así como tratar de evitar consecuencias graves por estrés.

El estrés laboral tiene repercusiones sobre las personas que lo padecen y sobre las organizaciones en las que aquellas desempeñan su trabajo. Los trabajadores se verán sometidos a vivencias claramente indeseables que, en función de otras variables tanto personales como ambientales, podrán acarrearles disfunciones de distinta índole. Cuando se habla de estrés laboral pensamos en dolores de cabeza, de espalda, fatiga, falta de sueño, etc; sin embargo las organizaciones no observan las verdaderas magnitudes de la gravedad del problema, ya que para una empresa, tratar de controlar el estrés supone un coste para la misma, al tener que dedicarle medios económicos y/o personales, aún así este trastorno debe ser tratado desde su origen, para poder trabajar sobre sus causas a fin de erradicar o disminuir los síntomas que no sólo son físicos, sino también emocionales, conductuales y sociales.

El estrés laboral es actualmente uno de los mayores problemas empresariales a nivel mundial, sin embargo, en México es un problema que no se ha abordado con tanto interés, además de que muchas de las investigaciones sólo centran su atención en la población masculina, al constituir éstos la mayor parte de la población trabajadora, dejando a las mujeres excluidas de estas investigaciones. De esta manera este estudio pretende hacer ver la importancia de abordar el problema con las trabajadoras, ya que éstas presentan una sintomatología muy diferente a la de los hombres, además, cabe señalar que las mujeres llevan a cabo una doble jornada laboral, debido a que no sólo trabajan

fuera del hogar, sino que también llegan a casa a realizar labores domésticas y a cuidar a los hijos, es por esto que en esta investigación se considera muy importante que las empresas empiecen a tomar medidas de prevención con la población femenina que desarrolla una doble jornada, lo que permitirá evitar consecuencias, tanto a las trabajadoras como a la empresa donde realizan su trabajo.

Se trata, entonces, de que los jefes y encargados de la salud laboral en las empresas, tomen medidas tendientes a disminuir o desaparecer el estrés con programas que permitan a las trabajadoras afrontar situaciones estresantes mediante el uso de técnicas encaminadas a prevenir la aparición del estrés en el ámbito laboral.

De esta manera, el presente trabajo cuenta con información teórica y empírica, en la que se puede observar la importancia de prevenir e intervenir en el estrés laboral, además cuenta con un programa preventivo, con el que se enseña a mujeres trabajadoras, que también son madres y amas de casa, una serie de técnicas y ejercicios para prevenir la aparición o disminuir los niveles de estrés que ya presenten.

CAPÍTULO I

ESTRÉS

En términos de sus orígenes, la palabra estrés tiene que ver con la constricción u opresión de algún tipo; representa aquellos desafíos que nos excitan y nos mantienen alertas sin los cuales para muchas personas la vida se volvería monótona y sin sentido, representa a su vez aquellas condiciones bajo las cuales los individuos enfrentan exigencias que no pueden satisfacer de manera física o psicológica (Fontana, 1989), y que provocan alguna alteración, es decir, en un extremo el estrés actúa a favor de la vida, en el otro atenta contra ella.

Williams y Cooper (2002) y Reyes (2008) definen el estrés como la suma de perturbaciones orgánicas y psíquicas provocadas por diferentes agentes agresores; su severidad depende de la percepción personal de la realidad, de la personalidad de cada uno y de la respuesta a los estímulos externos. En la actualidad, las condiciones ambientales, sociales, económicas y personales que el ser humano enfrenta pueden considerarse como eventos estresantes con consecuencias adversas para su salud física y psicológica.

1.1. Definición de estrés

Al revisar la amplia literatura sobre el tema, se encuentran multitud de definiciones, algunas de las cuales lo abordan indistintamente, desde la perspectiva del estrés como estímulo, como respuesta o como consecuencia (Fontana, 1989). En 2004 De Pablo refiere que el término estrés puede encontrarse desde los escritos de Hipócrates (460-377 A.C.) y procede de la palabra inglesa *stress*, término que más tarde fue acuñado por el científico canadiense Hans Selye (1936-1976) quien lo investigó durante 40 años y lo definió como Síndrome General de Adaptación (SGA), constituido por tres etapas: alarma, resistencia y agotamiento; en la primera fase el individuo experimenta una reacción de alarma, consecuencia de la súbita activación de su sistema nervioso simpático, el ritmo cardíaco se eleva y la presión sanguínea aumenta; es en este

momento que se han movilizado los recursos, que el individuo está preparado para enfrentar el desafío en la segunda fase (la resistencia); en ésta la temperatura, la presión sanguínea y la respiración continúan siendo elevadas, con un súbito flujo de hormonas, si persiste esta situación las reservas corporales se agotan, para la tercera fase (agotamiento) es mayor la vulnerabilidad a la enfermedad e incluso, en casos extremos se puede llegar al colapso y la muerte; es decir, el estrés se explica como la reacción de un organismo vivo al someterlo a la excitación de un estímulo cualquiera, siendo éste el proceso total mediante el cual juzgamos y respondemos a los hechos denominados estresantes que nos amenazan o desafían (De Pablo, 2004; Hernández, Cerezo y López, 2007), es decir, es un sistema de huida o lucha, como parte de un sistema mente-cuerpo.

Por otra parte, Cannon (1929, en: Carrillo, Esparza, Quiñones y Montañez, 2008) define el estrés desde un punto de vista biológico, como la manifestación del organismo ante la pérdida del equilibrio en relación con el medio ambiente y que se puede expresar a través de trastornos psicosomáticos, disminución en las áreas cognitivas, pérdida de habilidades en la relaciones sociales, entre otros trastornos.

Por lo tanto, el estrés es un proceso adaptativo y de emergencia, siendo imprescindible para la sobrevivencia de la persona, ya que de la interacción del individuo con el medio ambiente surgen los mecanismos que develan las demandas ambientales que amenazan la pérdida del equilibrio atendiendo a aquellas que exceden o igualan sus recursos para enfrentarlas (Lazarus y Folkman, 1984, en: Carrillo, et al., 2008). Por otro lado, los agentes estresantes pueden tener efectos positivos, porque nos excitan y motivan para resolver problemas, aunque es más frecuente que amenacen nuestros recursos y nuestra imagen, pudiendo llegar a ocasionar daños severos mentales o fisiológicos (Williams y Cooper, 2002; De Pablo, 2004). Ante cualquier cambio en una situación, el organismo se prepara para hacer frente a las posibles demandas que se generan como consecuencia de la nueva situación; por tanto, el estrés no es algo "malo" en sí mismo, al contrario, facilita contar con recursos para afrontar situaciones que el individuo considera excepcionales (Crespo y Labrador, 2003);

estas respuestas de estrés favorecen la percepción de la situación y sus demandas, y el procesamiento más rápido de la información disponible, posibilitan mejor búsqueda de soluciones y la selección de conductas adecuadas para hacer frente a las demandas de la situación, preparan al organismo para actuar de forma más rápida y vigorosa, dado que se activan gran cantidad de recursos (aumento en el nivel de activación fisiológica, cognitiva y conductual); supone un desgaste importante para el organismo, si éste es episódico no habrá problemas pues el organismo tiene capacidad para recuperarse, si se repite con excesiva frecuencia, intensidad o duración, pueden ocurrir trastornos psicofisiológicos (Rodríguez, Roque y Molerio, 2002). Así, Mc Grath (1970, citado en De Pablo, 2004) considera al estrés como:

“Un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta (del individuo) bajo condiciones en las que el fracaso ante esa demanda posee importantes consecuencias (percibidas), entendiéndose como el resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo, siendo modulado este balance por la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo” (pp. 92-93).

Tal y como los individuos perciben las demandas pueden dar respuesta a ellas, de no ser así éstas se convertirán en factores estresantes para las personas.

1.2. Factores estresantes

Las condiciones ambientales por las que una persona se encuentra sometida a estrés reciben el nombre de estresores; la aparición de una respuesta de estrés depende en parte de la presencia de determinados estresores, esto es, de las demandas de la situación (Crespo y Labrador, 2003). Los factores o estímulos estresantes son los distintos aspectos que constituyen un factor de desequilibrio en el individuo; los llamamos estresores debido a que facilitan la presencia de estrés, pudiendo aparecer en diferentes contextos, familiares, sociales o laborales y ser de tipo biogénico o psicosocial. Ambos tipos de estresores provienen de estímulos externos a la propia persona o de aspectos internos; los internos

pueden ser estímulos de características físicas, como la sensación de malestar por mala digestión, el dolor producido por una herida, una enfermedad, o de características cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable, pensamientos personales negativos, sentimientos de culpa o ambiciones no conseguidas (Rodríguez, et al., 2002); mientras que los estresores externos o físicos pueden provenir de aspectos como la temperatura ambiental extrema, ruido o luz intensa, o de aspectos cognitivos, por ejemplo: sentirse observado o criticado por otros individuos.

Aunque funcionan como estresores los aspectos físicos y los cognitivos, estos últimos son más frecuentes e influyen más, de esta forma la percepción de una situación puede no ser en absoluto estresante para un individuo, mientras que lo es intensamente para otro, también dentro de éstos se incluyen los de tipo biológico o los derivados de condiciones orgánicas como las enfermedades (Rodríguez, et al., 2002 y Martínez, 2004). Existen también los estresores sociales, estos están presentes habitualmente en la vida diaria, como conflictos interpersonales, presentaciones en público, etcétera; estos estresores suscitan reacciones de miedo o ansiedad ya que poseen un carácter reiterativo y crónico cuyos efectos se extienden a lo largo del tiempo, además de que el organismo no se adapta a ellos porque no recupera el equilibrio anterior (Martínez, 2004). De esta manera, las respuestas a los posibles estresores ambientales varían de una persona a otra por diferentes factores, entre los que figuran: edad, sexo, estilo de vida, estado físico y mental, tipo de personalidad y otros (Bestard y Laurdet, 1998).

Así, Crespo y Labrador (2003) y De Pablo (2004) indican que en diversas investigaciones los agentes estresores se han centrado en dos grandes grupos:

- Las catástrofes: son situaciones o episodios imprevisibles en la vida y se dan a gran escala (guerras o desastres naturales).
- Los acontecimientos vitales: este tipo de fenómenos estresantes son experimentados por todo ser humano en algún momento de la vida (muerte de un ser querido, pérdida del empleo, una enfermedad grave, etcétera).

Aunado a lo anterior Holmes y Rahe (1967, en: Carrillo, et al., 2008) en su investigación sobre el estrés y la salud propusieron los sucesos vitales como experiencias subjetivas que generan un reajuste sustancial en la conducta del individuo. Los sucesos vitales con una connotación extraordinaria y extremadamente traumática pueden causar estrés, pero también lo pueden causar los eventos habituales, que son presiones cotidianas como tráfico excesivo, vecinos irritantes, largas filas en bancos y supermercados, problemas laborales, etcétera. Aunque estos eventos pueden darse de forma aislada, con mayor o menor intensidad, es frecuente que ocurran como una sucesión de acontecimientos, por esto llegan a ser estresantes cuando la persona los aprecia como negativos e incontrolables.

1.3. Tipos de estrés

Domínguez et al., (2002) realizaron la siguiente clasificación del estrés, dependiendo de los factores que los desencadenan.

- Eustrés o estrés bueno.

Tener algo de estrés es bueno para los individuos, éste estrés puede ser saludable y se cree que fortalece el sistema inmunológico. El estrés bueno estimula a mejorar o a cambiar situaciones que son desafiantes para el individuo.

- Distrés o estrés malo.

El estrés malo causa la mayoría de los problemas y es el que resulta más doloroso, daña más a menudo nuestro bienestar mental, físico y emocional. Se ha demostrado que largos períodos de intenso estrés ocasionan problemas de salud en algunas personas. Una persona puede tener muchos resfríos y otras enfermedades debido a que su sistema inmunológico no trabaja muy bien cuando está estresada (Martínez, 2004).

- El estrés agudo.

Domínguez et al., (2002) lo definen como la ansiedad que se siente cuando se necesita responder a algo rápidamente. Un ejemplo es cruzar la calle cuando hay tráfico denso. El estrés agudo generalmente dura unos instantes y es un estrés bueno.

- El estrés agudo episódico.

Este tipo de estrés se produce varias veces en la vida (Martínez, 2004), algunos ejemplos incluyen el estrés que se presenta al realizar exámenes en la escuela o el estrés que sienten las personas cuando creen que no deben cometer errores. Si este estrés no se trata y se mantiene durante un largo tiempo, puede causar problemas de salud.

- El estrés crónico.

Domínguez et al. (2002) y Martínez (2004) refieren que este estrés es el más perjudicial para la salud; debido a que las personas pueden tener poco control sobre los factores causales, como son vivir en pobreza extrema, tener una enfermedad grave, etc. Este estrés a menudo puede provocar depresión, problemas cardíacos, trastornos del sueño, debilitamiento del sistema inmunológico.

- Estrés Psicoemocional.

Este es el estrés más frecuente y provoca afecciones de tipo cardíaco, es consecuencia de un frecuente estado de ansiedad en el que las personas presentan conductas tipo A, es decir; son competitivas, dinámicas, impacientes, verbalmente agresivos y pierden con facilidad los estribos (De Pablo, 2004).

- Estrés Físico.

De Pablo (2004) lo define como la consecuencia de un trabajo físico demasiado intenso o de una inadecuación de sobrecarga postural, que a largo plazo no sólo provoca problemas musculares o articulares, sino también insuficiencia cardíaca.

- Estrés Sensorial.

Dentro de éste podemos destacar el estrés visual, frecuente en trabajadores de oficina, se presenta como fatiga visual y mental, y con estrés en la espalda, dando lugar a estrés general que afecta a todo el organismo (Williams y Cooper, 2002; Martínez, 2004). Las agresiones sonoras, percibir ruidos molestos, aunque sean insignificantes, no originarán problemas auditivos pero provocarán a largo plazo daños neurofisiológicos más importantes que si el ruido fuera intenso.

De lo anterior se desprende la importancia de estudiar el estrés desde diferentes modelos, los cuales serán mencionados a continuación.

1.4. Modelos del estrés.

El estudio del estrés se caracteriza por la carencia de teorías específicas y detalladas, los modelos más ricos y prometedores son difíciles de operativizar y de ser contrastados empíricamente, mientras que los modelos más simples, aunque fáciles de operativizar y de probar, no recogen la riqueza de un fenómeno tan complejo y cambiante, en el que han de considerarse tanto procesos psicológicos como mecanismos fisiológicos y factores sociales (Crespo y Labrador, 2003).

- Modelo integrador.

El modelo integrador (Peiró y Salvador, 1993, en: Gómez, Gala, Guillen y Lupiani, 2003) considera al estrés como una experiencia subjetiva, fruto de la apreciación de una discrepancia entre la percepción de las demandas del medio (apreciación primaria) y de los recursos disponibles para responder a ellas (apreciación secundaria), por un exceso en las demandas, un déficit en los recursos o ambas cosas. La experiencia de estrés por sí misma dará lugar a efectos concretos, fisiológicos, cognitivos, emocionales y conductuales y a estrategias y conductas de afrontamiento más o menos eficaces, modulados tanto los efectos como las estrategias, por variables ambientales como el apoyo social de que se disponga, y por variables personales, como el tipo de personalidad, la rigidez, el estilo cognitivo, etcétera (Gómez, et al., 2003).

- Modelo de cuatro vías del estrés.

Williams y Cooper (2002) mencionan que para explicar los factores que dan lugar al estrés se utiliza un modelo mecanicista simple que describe los diversos elementos del proceso de estrés e indica cómo se relacionan entre sí, conocido como modelo de cuatro vías del estrés (Fig.1); éste ilustra la dinámica del proceso de estrés, señala las fuentes de presión y cómo se moderan o amplifican en función de las características conductuales y de personalidad. También presenta el efecto de contrapeso del afrontamiento y del apoyo, la manera en que la flecha se mueve hacia arriba o hacia abajo depende de la fortaleza relativa de esos factores en cada individuo; entre mejores y más variados sean los mecanismos de afrontamiento, mayor será el contrapeso que empuje la flecha hacia el extremo positivo de la escala.

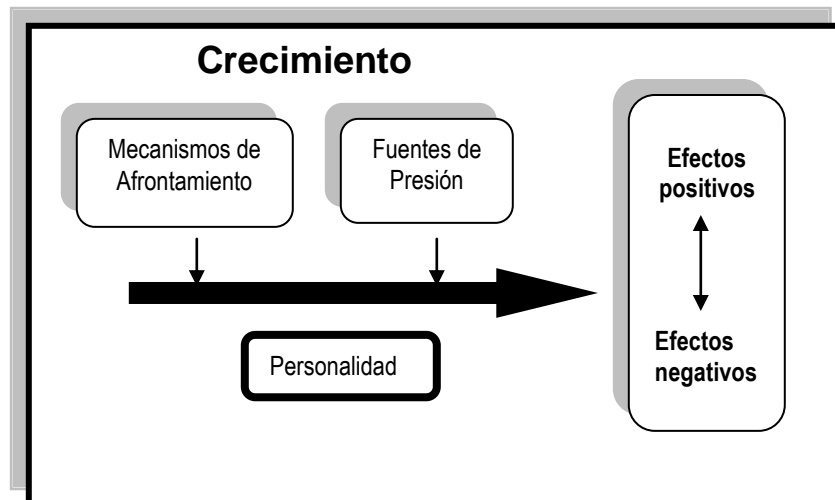


Fig. 1. Modelo de cuatro vías (Tomado de Williams y Cooper, 2002)

Crespo y Labrador (2003) proponen diferentes modelos del estrés, algunos de los cuales se explican a continuación.

- Modelos basados en la respuesta.

Estos modelos derivados de los trabajos de Selye, consideran al estrés como una respuesta generalizada e inespecífica que se produce del mismo modo en los diferentes organismos. Lo que caracteriza al estrés es la forma de esa respuesta, la cual frente a lo que sucede con las respuestas específicas, puede suscitarse

ante cualquier estímulo siempre que atente contra el equilibrio del organismo, sin embargo; los modelos basados en la respuesta adolecen de importantes problemas, no caracterizan al estresor, operativizándolo meramente con definiciones circulares, y por otra parte, al definir el estrés sólo consideran respuestas orgánicas, básicamente fisiológicas.

- Modelos basados en el estímulo.

Este modelo describe el estrés como aquellos estímulos del ambiente que pueden perturbar el funcionamiento del organismo, por lo tanto el estrés se identifica como una carga o demanda sobre las personas, es decir; este modelo tiende a establecer una relación directa entre el estresor y alguna enfermedad. Según este modelo cada persona debe describir situaciones ordenadas de manera cronológica, con el objeto de identificar ante qué situación y qué estímulo provocó dicha enfermedad.

- Modelos procesuales o dinámicos.

Proponen el origen del estrés a partir de relaciones particulares entre la persona y su entorno, planteándose, por tanto como modelos procesuales. En consecuencia, el estrés deja de ser un concepto simple y estático, para considerarse como un complejo conjunto de variables e interacciones. De esta forma, el estrés surge del modo en que la persona percibe e interpreta los acontecimientos que ocurren en el ambiente exterior. La respuesta de estrés sólo aparecerá cuando el sujeto valore el acontecimiento como estresante y sienta que es incapaz de hacerle frente por completo. Las principales aportaciones del modelo, que han tenido una gran repercusión en el área son: por un lado, el enfoque o la perspectiva transaccional del estrés (es decir, la concepción del estrés como un proceso bidireccional individuo-ambiente), ha sido asumida por la mayoría de los modelos actuales de estrés, y por otro, la introducción del concepto de evaluación cognitiva. Sin embargo este modelo también presenta ciertas deficiencias ya que no especifica los mecanismos por los que la respuesta de estrés puede afectar la salud del individuo.

1.5. Consecuencias del estrés

El estrés fortalece nuestra vida al excitar y motivar nuestra existencia, pero en ocasiones el precio es excesivo, ya que impone nuestra resistencia a la enfermedad como el costo de los beneficios adaptativos del estrés (De Pablo, 2004). Así los efectos o consecuencias del estrés pueden ser diversos y numerosos, Cox (1978; citado en Ivancevich y Matteson, 1989) y Crespo y Labrador (2003) ofrecen la siguiente taxonomía de las consecuencias del estrés, desde el nivel emocional hasta el motor.

- Alteración emocional.

Esta alteración se manifiesta a través de sensaciones de ansiedad, rabia, irritabilidad, depresión y culpabilidad. La ansiedad y depresión son alteraciones emocionales frecuentes, siendo la ansiedad una emoción anticipatoria y la depresión una emoción posterior al esfuerzo de afrontamiento.

- Alteración cognitiva.

A nivel cognitivo la respuesta de estrés implica la valoración de las posibles consecuencias que puede generar un acontecimiento concreto; cuando la persona sufre de estrés su pensamiento es confuso, se alteran su memoria y su capacidad de concentración, por lo tanto, el estrés puede añadir al patrón de pensamiento algunos elementos de preocupación y de autoevaluación negativa, alterando la capacidad de tomar decisiones y concentrarse, provocando olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental. Las personas estresadas tienden a organizar la información relevante de forma pobre, por lo que toman decisiones sin haber considerado todas las posibles alternativas.

- Alteración fisiológica.

En esta alteración se pueden diferenciar tres ejes básicos de actuación, neural, neuroendocrina y endocrina. El eje neural se activa de manera inmediata e implica la activación del sistema nervioso, que prepara al organismo para una acción

motora inmediata e intensa que permite a la persona llevar a cabo una actividad física mucho más intensa de lo habitual. El eje neuroendocrino prepara al organismo para una intensa actividad corporal que le permita responder a las demandas externas, bien haciéndoles frente (luchando) o escapando de ellas (huyendo), es decir, optimiza las condiciones del organismo para la lucha-huida, poniendo en marcha todos sus recursos y preparándolo para una posible lesión en el enfrentamiento; mientras que el eje endocrino se dispara especialmente cuando la persona percibe o considera que no puede hacer algo activo para afrontar la situación de estrés, sino soportar pasivamente la situación, en consecuencia prepara al organismo para esta forma de actuación que no exige una intensa actividad física.

- Alteración motora.

El componente motor de la respuesta de estrés está constituido por lo que genéricamente se denominan conductas o estrategias de afrontamiento, las cuales se definen como procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, una vez que han aparecido o incluso antes de que aparezcan. La puesta en marcha de una estrategia de afrontamiento dada ante un estresor va a venir determinada en gran medida por las características del estresor y por la valoración que el sujeto haga de éste.

Además de este tipo de alteraciones, existen también serias consecuencias a nivel organizacional (de trabajo), sin embargo éstas serán tratadas en capítulos posteriores: la propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temor.

CAPÍTULO II

ESTRÉS LABORAL

El ambiente laboral representa una forma de expresión del hombre en su esfera social y económica, donde se presenta principalmente un peculiar proceso de estrés nombrado indistintamente estrés laboral o distrés (Medina, Preciado y Pando, 2007). Las personas no sólo invierten gran cantidad de tiempo trabajando, sino que muchas encuentran una parte sustancial de su satisfacción y su identidad en el propio trabajo, dando lugar a la interdependencia de la vida laboral y no laboral; de esta relación surgen ciertos estresores para los individuos que desembocan en estrés laboral, así el estrés en el trabajo no sólo afecta el desempeño de las labores sino las esferas de la vida personal y familiar (Ivancevich y Matteson, 1989).

2.1. Estrés Laboral

El ser humano en los últimos siglos no ha cambiado biológicamente, en cambio las condiciones laborales en el último siglo han variado de forma vertiginosa; en el actual nivel de desarrollo de la sociedad, la actividad laboral se desempeña fundamentalmente en organizaciones constituidas por personas que se asocian para alcanzar objetivos determinados, esto provoca que la vinculación laboral con el entorno en que se enmarcan resulte estrecho y multifacético (Mercado y Salgado, 2008). De esta manera, algunos autores (Blandin y Martínez, 2005; Medina, Preciado y Pando, 2007 y Mansilla, 2010) indican que se han buscado distintas explicaciones de cómo se genera el estrés laboral, considerándolo como resultado de la interacción entre las demandas del trabajo y el control que el trabajador ejerce sobre él. El estrés laboral surge cuando las demandas del trabajo son altas y al mismo tiempo la capacidad de control sobre la toma de decisiones (por falta de recursos) es baja. En 2008 Reyes refiere que el estrés es multidimensional y tiene factores diferentes, como pueden ser ambientales (ruido, equipo en mala condición) o de personalidad (estar enojado, indiferente, fatigado).

Así, el proceso de estrés se puede resumir en un modelo (Ramos, 2001; Houtman y Jettinghoff, 2008) que ilustra las causas, reacciones y consecuencias del estrés laboral, así como las características individuales y sus interrelaciones (Fig. 2).

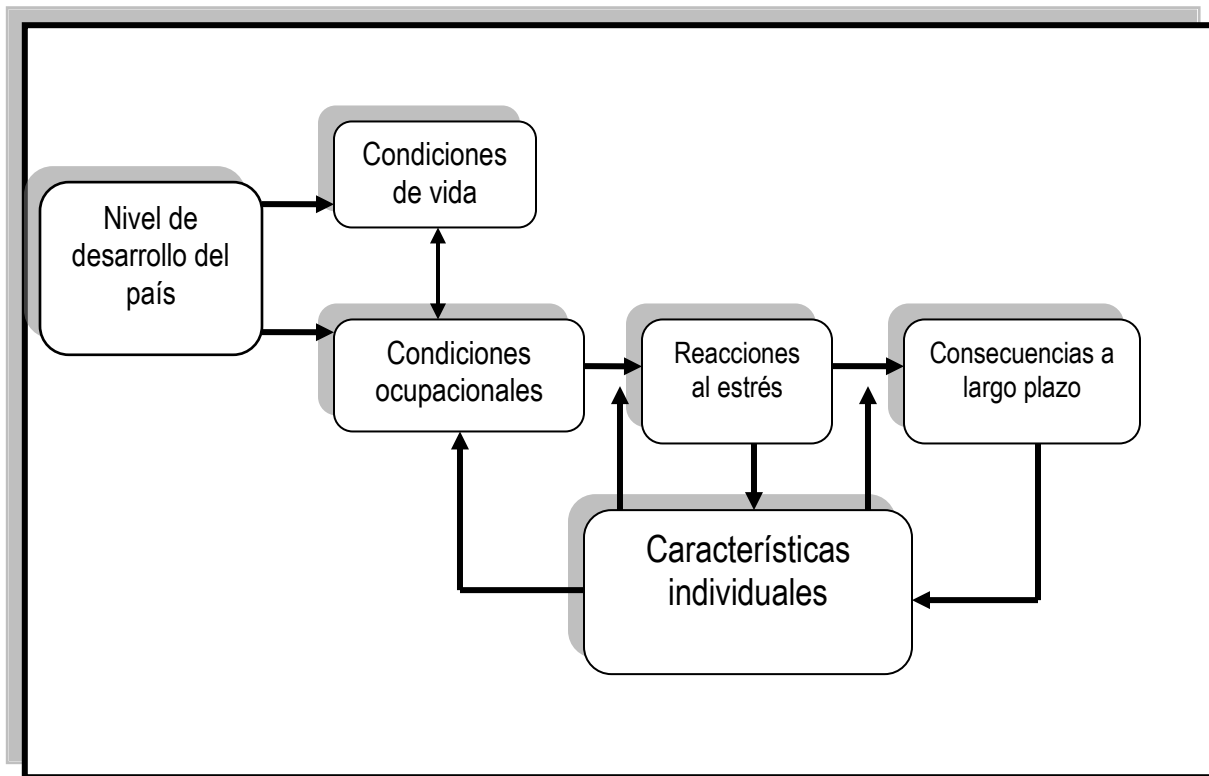


Figura 2. Modelo contextualizado sobre causas y consecuencias del estrés laboral (Tomado de Houtman y Jettinghoff, 2008).

El estrés laboral aparece cuando se presenta un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización (DGEAS. Comisión Europea, 1999, en: De Pablo, 2004); la Comisión Europea lo define como:

“El conjunto de reacciones emocionales, fisiológicas, cognitivas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, la organización o el entorno del trabajo, caracterizándose por altos niveles de excitación y angustia y, con frecuencia sensación de no poder hacer frente a la situación” (pp. 108).

De esta definición se desprende que incluso altos niveles de exigencia en el trabajo, dentro de límites razonables, no necesariamente tienen que ser nocivos si

se permite al trabajador, o incluso si se le anima, a influir en la manera de hacer frente a tal exigencia. La presencia de estrés trae consigo algunas consecuencias o efectos adversos sobre el individuo que lo padece (Marcacyaya, 2007 y Mansilla, 2010), como pueden ser efectos emocionales (ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, sentimientos de culpa, irritabilidad, tristeza, baja autoestima, tensión, nerviosismo, soledad); efectos sobre el pensamiento (incapacidad para tomar decisiones, incapacidad para concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueos mentales); efectos sobre el comportamiento (predisposición a accidentes, consumo de drogas, explosiones emocionales, comer en exceso, falta de apetito, beber y fumar en exceso, conductas impulsivas, alteraciones en el habla, incapacidad de descansar) y efectos sobre el trabajo (ausentismo, relaciones laborales pobres, altas tasas de cambio de trabajo, falta de satisfacción con el desempeño del empleo y mala productividad).

Por su parte, Li y Shani (1991, en: Mercado y Salgado, 2008) plantean que el estrés laboral es resultado de la interacción entre las características organizacionales que se vuelven amenazadoras para el ser humano, así como la manera en que éstas impactan en la satisfacción general en el trabajo; llevado al ámbito laboral de los ejecutivos, la presencia del estrés es capaz de afectar drásticamente a las personas, así como a la comunidad laboral, alterando el desarrollo humano personal, familiar y organizacional (Canals, 2000, en: Mercado y Salgado, 2008). El estrés laboral no sólo se ha convertido en un problema de salud para las personas que lo sufren, sino también para las empresas, traduciéndose en mayor ausentismo, malas relaciones personales, falta de calidad de servicio, reducción de la creatividad y débil concentración, además de una dirección de personal y liderazgo ineficaces, toma de decisiones lenta y propensión a sufrir accidentes, entre otros problemas (Pereda y Berrocal, 1999). Ante este panorama Karasek y Theorell (1990, citado en Bethelmy y Guarino, 2008) proponen un modelo llamado de estrés laboral, el cual ha sido empleado para predecir la influencia de la tensión laboral sobre la salud de los trabajadores.

Este modelo plantea una asociación significativa entre elementos o situaciones laborales que son psicológicamente demandantes e incontrolables y el incremento en la probabilidad de desarrollar enfermedades. Así, una persona con altas demandas laborales en el trabajo y bajo control decisional en la tarea, tiene una mayor posibilidad de desencadenar reacciones psicológicas adversas, tales como fatiga, ansiedad, depresión y estrés, así como enfermedades físicas en general (Bethelmy y Guarino, 2008).

Por otro lado, Mansilla (2010) refiere que el estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando anualmente a cuarenta millones de trabajadores y generando para sus países un desembolso de veinte mil millones de euros al año en gastos sanitarios, sin contar la pérdida de productividad; según la Fundación Europea para las Mejoras de las Condiciones de Vida y Trabajo un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud más graves en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los empleadores y los gobiernos, por el perjuicio financiero que ocasiona el estrés, Cox (2000, en: Del Pino, 2009) resalta que, en encuestas realizadas por la Fundación Europea de Salud en 1996 y 2000 sobre las condiciones del trabajo, se detectó que un 28% de los trabajadores afirmó tener problemas de estrés, una cifra superada únicamente por las afecciones músculo-esqueléticas (30% y 33% respectivamente). En los EUA por ejemplo, su costo para la industria se calcula aproximadamente en 200,000 millones de dólares anuales, debido al ausentismo, la merma en la productividad, las reclamaciones de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos directos en servicios médicos. En el Reino Unido se calcula que el costo del estrés asciende cada año hasta el 10% como consecuencia de las enfermedades, la rotación del personal y la muerte prematura.

Una investigación llevada a cabo por el *National Institute of Occupational Safety and Health*, dio a conocer que el 40% del total de los trabajadores de los Estados Unidos opina que su actividad profesional es “extremadamente estresante”, mientras que un 25% la considera como “única culpable” del estrés en

el ambiente laboral; James (2003, citado en Del Pino, 2009) subraya que el estrés laboral está aumentando notablemente, ya que un millón de trabajadores se ausenta diariamente debido a esta causa e incluso se estima que actualmente origina entre el 50% y el 60% del ausentismo en las empresas del continente americano. En lo que respecta a México, Jesús Felipe Uribe Prado (2009) profesor de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México, advierte que al menos 30% de los empleados mexicanos presentan estrés laboral y destacó que uno de los efectos nocivos del estrés es que sigue una espiral viciosa, ya que puede generar otros factores de riesgo como infartos, diabetes, hipertensión e insomnio. En 2010, la doctora María Elena Sánchez Azuara, profesora-investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM) realizó una investigación denominada Determinantes Psicosociales del Estrés Crónico, cuyo objetivo fue identificar la relación entre el estrés y las enfermedades, encontrando que 43% de la población adulta en México sufre de estrés e indica que este padecimiento es provocado por las presiones de la vida diaria y que además es el causante de 80 por ciento de las enfermedades, en particular de infartos al miocardio, primera causa de muerte en el país.

Mientras que en 2011 Alfredo Whley Sánchez, especialista del Instituto Nacional de Psiquiatría (INP), advierte que México ocupa el segundo lugar a nivel mundial con mayor índice de estrés laboral e indica que entre el 30% y 40% de los empleados mexicanos sufren de este padecimiento. Whley refiere que esta afección es una reacción natural del organismo a estímulos externos a los que cotidianamente estamos expuestos, por lo que determinar cuál es el detonante del estrés es difícil.

De esta manera, Ramírez (2008) refiere que si bien en nuestro país ya una buena cantidad de estudiosos se ha dado a la tarea de indagar el estrés laboral con diversos intereses teóricos y empíricos, los esfuerzos para mostrar el panorama con cifras son aún mínimos. La doctora María Elena Sánchez Azuara refiere que no se tienen cifras exactas de las personas que padecen estrés en el ambiente laboral ni qué enfermedades desencadena, aunque se reconoce que es un precursor de diversos padecimientos, particularmente los crónico degenerativos

(obesidad, hipertensión, diabetes, entre otros). Es importante señalar que el estrés laboral se manifiesta de diferentes formas en todos los empleados, debido a las condiciones del ambiente cada vez más estresante y a la escasa habilidad de la gente para enfrentarse a él.

2.2. Estresores laborales.

Los estresores laborales son un conjunto de situaciones psicosociales y físicas de carácter estimular que se dan en el trabajo y frecuentemente producen tensión y otros problemas en la persona que padece algún grado de estrés; debemos recordar que el estresor siempre va a depender de la apreciación personal, de la vulnerabilidad y características personales, así como de las estrategias de afrontamiento individuales, grupales y organizacionales (De Pablo, 2004).

Los estresores pueden aparecer prácticamente en cualquier situación, puesto de trabajo o profesión en que una persona sea sometida a presiones a las que no puede ni adaptarse, ni responder rápidamente (Rodríguez et al., 2002; Mercado y Salgado, 2008). Para comprender por qué algunos factores generan una respuesta de estrés es importante conocer dos características que hacen estresante a una situación, por un lado el medio ambiente en el cual se presenta el estresor, y por el otro, las características personales del individuo. González y Cabanach (1998, en: Rodríguez et al, 2002) y De Pablo (2004) distinguen algunas de las fuentes potencialmente estresantes en el contexto laboral, entre ellas destacan:

I. Estresores extraorganizacionales

Son los que se plantean fuera del ámbito laboral, comprenden factores familiares, políticos, sociales y económicos que inciden sobre el individuo.

II. Estresores intraorganizacionales

Estos se pueden clasificar en estresores del ambiente físico (luz, ruido, temperatura, movimiento, aire contaminado); estresores a nivel individual (sobrecarga de trabajo, conflicto de rol, ambigüedad de rol y responsabilidad por

otros); estresores a nivel grupal (falta de cohesión en el grupo, apoyo inadecuado del grupo, conflictos intragrupal e intergrupales), y estresores de nivel organizacional (clima laboral, estilos gerenciales, diseño y características de los puestos, fechas tope no racionales y control de sistemas informáticos-tecnología).

Se sostiene que el efecto de los estresores opera esencialmente por la creación de demandas excesivas; es indudable que los estímulos externos serán vividos como estresantes en la medida en que sean evaluados como amenaza o desafío, y esa evaluación dependerá de la personalidad, de los recursos de afrontamiento y del grado de soporte social del que se disponga para amortiguar los efectos del estrés (Wethington, 1997, en: Schwartzmann, 2004). Por tanto, hay que tener en cuenta que los indicadores del riesgo de estrés laboral en las organizaciones son: la disminución de la producción (calidad, cantidad o ambas), la falta de cooperación entre compañeros, el aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo, la necesidad de una mayor supervisión del personal, el aumento de quejas de los clientes, el deterioro de las relaciones humanas, la falta de orden y limpieza, el aumento del ausentismo, el incremento de incidentes y accidentes, el aumento de visitas al servicio médico y el abuso de tabaco, alcohol o medicamentos (Mansilla, 2010).

2.3. Consecuencias del estrés laboral.

Hemos observado cómo la aparición del estrés laboral viene determinada principalmente por la percepción que el individuo tiene de ciertas situaciones, así como el no poder adaptarse a los cambios que exige cada situación, además si la persona se estresa en su ambiente de trabajo ocurrirán ciertas consecuencias adversas para el individuo y para la empresa en la cual trabaja.

a. Consecuencias del estrés laboral en el individuo.

La presencia de ciertos factores que amenazan al individuo y requieren su rápida adaptación genera una serie de consecuencias a nivel individual, entre los principales efectos se mencionan los siguientes:

- Fisiológicos.

Aumento de la tasa cardíaca, la presión arterial, la sudoración, del ritmo respiratorio, la tensión muscular, así como de los niveles de adrenalina y noradrenalina; incremento de los niveles de azúcar en la sangre, disminución del riego sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo, también se incrementa el metabolismo basal, el colesterol, la liberación de ácidos grasos en la sangre, los niveles de corticoides y se inhibe el sistema inmunológico; se presenta dificultad para respirar, sensación de nudo en la garganta, sequedad en la boca y dilatación de las pupilas (Rodríguez et al., 2002).

- Motores.

Mansilla (2010) refiere los siguientes signos o manifestaciones externas a nivel motor y de conducta: hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, precipitación a la hora de actuar, explosiones emocionales, voz entrecortada, comer excesivamente, falta de apetito, conductas impulsivas, risa nerviosa y bostezos frecuentes. Todas estas consecuencias deterioran la calidad de las relaciones interpersonales, tanto familiares como laborales, pudiendo provocar la ruptura de dichas relaciones.

- Físicos.

Las alteraciones físicas que surgen a consecuencia de la respuesta inadaptada del organismo ante los agentes estresantes laborales, pueden ser: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares y alteraciones del sistema inmune (Mansilla, 2010).

- Psicológicos.

Entre los efectos psicológicos negativos producidos por el estrés laboral se encuentran: preocupación excesiva, incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultad para mantener la atención, sentimientos de falta de control, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, hipersensibilidad a las críticas, mal humor, mayor

susceptibilidad a sufrir accidentes y consumo de tóxicos. El mantenimiento de estos efectos puede provocar el desarrollo de trastornos psicológicos asociados al estrés, entre los más frecuentes están: trastornos del sueño, de ansiedad, sexuales, afectivos, de la alimentación, de la personalidad, esquizofrenia, fobias, drogodependencias y depresión (Rodríguez et al., 2002 y Mansilla, 2010).

También puede presentarse el Síndrome Burnout, el cual es entendido (Blandin y Martínez, 2005) como una respuesta al estrés laboral que aparece cuando fallan las estrategias de afrontamiento que generalmente usa el sujeto, este síndrome trae consecuencias nocivas para el individuo, que pueden presentarse en forma de enfermedades de las vías respiratorias, jaquecas, alteraciones cardiorrespiratorias, problemas gástricos, dificultades para dormir, mareos y náuseas, etcétera (Vilora y Paredes, 2002).

b. Consecuencias del estrés laboral para la organización

En 2002, Rodríguez et al, mencionan que cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también pagan un alto costo la empresa para la cual trabaja y la economía nacional, pues trae como consecuencia: ausentismo, rotación o fluctuación del personal, disminución del rendimiento físico, disminución del rendimiento psicológico, deterioro en el rendimiento laboral, disminución en la calidad del servicio, abandono, accidentes e indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos. Atendiendo a las consecuencias que el fenómeno de estrés tiene en la eficacia y eficiencia organizacional, podemos afirmar que uno de los resultados más evidentes es la disminución en la cantidad y calidad del trabajo, no obstante se pueden presentar otras consecuencias que no sólo afectan la salud física o psicológica del individuo, sino también la salud organizacional (Rodríguez, 2001 y Reyes, 2008), entre ellas están el agotamiento (burnout o síndrome del quemado), el mobbing y la tríada perversa.

Reyes (2008) define el agotamiento (burnout o síndrome del quemado) como una condición ocasionada por un exceso de estrés; el agotamiento es

resultado del desgaste físico, psicológico y emocional; por su parte el mobbing es una modalidad de acoso dentro de una organización, sobre una o más personas, con fines intimidatorios, orientada a provocar el abandono del puesto de trabajo; mientras que la tríada perversa se observa como la triangulación entre la víctima (empleado tratado injustamente), el victimario (la organización) y el depositario del estrés generado, que puede ser la familia, los amigos, los hijos o la pareja.

2.4. Afrontamiento del estrés laboral.

Algunos tipos de trabajo son altamente demandantes, por lo que surgen problemas de muy difícil manejo. Para combatir estas situaciones se recomienda a las empresas ajustar las demandas a sus trabajadores, teniendo en cuenta sus capacidades, sus necesidades y sus expectativas (Garcete, 2008). El individuo debe tener ciertas habilidades para afrontar las condiciones de estrés en el trabajo, es decir, el trabajador requiere ciertas estrategias de afrontamiento que le ayuden a combatir el estrés. Lazarus y Folkman (1986, citados en Hernández, Cerezo y López, 2007) definen el afrontamiento como:

“Los esfuerzos cognoscitivos y conductuales, constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo” (p. 5).

Desde las últimas dos décadas, el incremento de las investigaciones sobre afrontamiento está relacionado con la importancia de este constructo en el estudio de la adaptación a las situaciones de crisis o estrés (Garcete, 2008); actualmente diferentes estudios dirigen su atención, más que a la adaptación que supone el afrontamiento, al examen de la efectividad de las diferentes estrategias en los niveles de ajuste a situaciones particulares. La función principal del afrontamiento es aumentar o disminuir las demandas de la vida y los estresores; la efectividad de los recursos de afrontamiento estará en función del evento, de las evaluaciones continuas y de los recursos de afrontamiento personales (Rodríguez, 2001); por otro lado, se considera que el afrontamiento puede tener tres funciones:

- a. Eliminar o modificar la fuente de estrés con respuestas directas, activas.
- b. Cambiar el significado psicológico que se da a los eventos, neutralizando su carácter problemático.
- c. Mantener tolerables las consecuencias emocionales del estrés.

Crespo y Labrador (2003) mencionan que bajo el término afrontamiento se engloban respuestas específicas o estrategias de afrontamiento concretas de carácter muy diverso, categorizadas de la siguiente manera:

- Estrategias de afrontamiento activo.

En éstas se incluyen respuestas de enfrentamiento (ataque), huida o evitación de la situación e implican una intensa activación fisiológica, con una importante liberación de recursos para que el organismo pueda llevar a cabo intensas conductas motoras (Lazarus y Folkman, 1984 y Moos y Schaefer, 1993, citados en Garcete, 2008).

- Estrategias de afrontamiento centradas en el problema.

Buscan alterar la relación individuo-ambiente manipulando el entorno. Este tipo de afrontamiento se presenta cuando la situación es evaluada como susceptible de cambio (Rodríguez, 2001) y tienen como objetivo la resolución de la situación o la realización de conductas que modifiquen la fuente de estrés.

- Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción.

En el afrontamiento dirigido a la emoción se busca regular la respuesta emocional que aparece como resultado de la situación estresante. Este tipo de afrontamiento tiene lugar cuando el individuo considera que no puede hacer nada para alterar su relación con el entorno. Tienen como objetivo reducir o manejar el malestar emocional asociado o provocado por la situación (Rodríguez, 2001; Crespo y Labrador, 2003).

- Estrategias de afrontamiento directo.

Implican dedicar toda la atención al acontecimiento estresante, empleando los recursos cognitivos y conductuales para provocar un cambio en el acontecimiento, de manera que la situación deje de ser estresante (De Pablo, 2004); el primer paso para afrontar con éxito el problema es comprender por qué se sufre estrés y la constatación de los efectos que genera, lo cual llevará a la persona a intentar identificar la fuente y desarrollar una estrategia de lucha ante el estresor. Algunas de las habilidades que se pueden emplear son: charlar sobre ello, planificar el tiempo, pedir ayuda a un amigo, modificar hábitos de vida, tener una alimentación equilibrada, actividad física y relajación.

Por otro lado, el *Organizational Stress Indicator* (Cooper, 1988, en: Rodríguez et al., 2002) ha clasificado las respuestas de afrontamiento en seis: 1) apoyo social; 2) estrategias referidas a la tarea; 3) lógica; 4) relaciones familiares y trabajo; 5) tiempo; e 6) implicación. Estas tipologías plantean el problema del afrontamiento desde la perspectiva individual, sin embargo, en el ámbito del estrés laboral, numerosos autores han puesto de relieve la necesidad de contemplar diversos niveles de análisis: individual, grupal y organizacional.

De esta manera, en el ámbito laboral cada trabajador difícilmente puede controlar o modificar las situaciones estresantes debido a que en gran medida no dependen de él, sino de un grupo de personas o directivos, de ahí que las estrategias de afrontamiento deben estar sujetas a las necesidades de cada empleado (Rodríguez, 2001). Las estrategias de afrontamiento en el ámbito laboral dependen de la posibilidad de control del estresor (Rodríguez et al., 2002) mediante esfuerzos cooperativos organizados que trascienden el nivel individual y no dependen de la habilidad de la persona para manejar sus recursos individuales.

CAPITULO III

ESTRÉS LABORAL EN MUJERES

En la actualidad ya nadie se pregunta si el trabajo o más específicamente las condiciones de trabajo provocan alteraciones en la salud, porque desde hace algunos siglos se acepta que dependiendo del tipo de trabajo y de las condiciones en que se ejecuta, se pueden producir enfermedades y accidentes laborales. No obstante, el trabajo industrial ha generado una problemática compleja que alude no sólo a la salud física sino también a la mental, cuya preocupación en el medio laboral, ha llevado a los estudiosos a indagar concretamente los efectos nocivos y adversos que emergen del propio proceso productivo (Ramírez, 2001).

Uno de los cambios más notorios ha sido el ingreso masivo de las mujeres al mundo laboral, y sin embargo sólo relativamente hace muy poco se empezó a estudiar la manera en que estos cambios, en diferentes contextos culturales, están afectando la salud tanto de hombres como de mujeres (Gómez, 2004). El estrés laboral es un fenómeno bastante generalizado en la sociedad actual, caracterizada por cambios constantes en periodos muy cortos.

Tradicionalmente la investigación en esta área ha tendido a considerar a los individuos como sujetos pasivos que tenían que realizar adaptaciones personales a las limitaciones estructurales impuestas por las organizaciones, habiendo sido considerado el estrés laboral como un problema de la persona en su ajuste al medio laboral (Loscocco y Roschelle, 1991, citado en Matud; García y Matud, 2002).

3.1. Mujer y Estrés Laboral

El estrés puede derivar de algo que ocurre en nuestro entorno y/o en nuestro interior; puede resultar de un problema laboral, una crisis familiar, o de factores como el nacimiento de un hijo. No obstante en el estudio del estrés laboral se destaca, desde la perspectiva de la medicina del trabajo y de la psicología social e

industrial, que sólo se reconoce el estrés cuando existe una asociación entre agentes nocivos y enfermedad; por otro lado, desde la perspectiva de los trabajadores, las preocupaciones están colocadas propiamente en cómo el proceso laboral, en términos de ambiente físico, tecnología utilizada y relaciones sociales jerárquicas que se entablan al interior del trabajo, pueden conjuntamente generar estrés (Ramírez, 2001).

Estas perspectivas coinciden en tomar en cuenta el ambiente de trabajo para explicar el estrés, pero discrepan en los puntos que enfocan, mientras el interés de las autoridades empresariales está colocado en los aspectos de personalidad y estilos de afrontamiento del trabajador; el interés de los trabajadores está en incidir en las condiciones de trabajo y en las formas de organización, pugnando por favorecer la participación colectiva hacia una mejor remuneración en las labores consideradas peligrosas y estresantes.

Con esto se señala la importancia de comprender que el significado social del trabajo y la forma en que se desempeña ha cambiado en la época actual, cambiando también la división sexual del trabajo, toda vez que en las últimas décadas la inclusión de las mujeres al mundo laboral ha ido en aumento (Matud, García y Matud, 2002), ya que en las últimas décadas la participación de la mujer en el mercado laboral se ha ido incrementando sustancialmente, la fuerza de trabajo femenina en el mundo ha subido de 1.1 miles de millones en 1996 a 1.2 miles de millones en 2006, alcanzando una tasa de participación de 67 mujeres por cada 100 hombres (Gómez, 2004).

Sin embargo, debido a que en nuestro país no es abundante la investigación sobre estrés relacionado con el trabajo, apenas se evidencian diferencias por género en los estudios sobre estrés laboral, ya que estos hallazgos o bien excluyen a las mujeres o no analizan diferencias por género (Haw, 1982, citado en Witkin, 1987).

Cooper (1988, en: Witkin, 1987) señala que así como la definición de clase no es un concepto estático, la división sexual del trabajo y el concepto de género son social e históricamente construidos, entonces se debe pensar que los cambios tecnológicos interrumpen la división sexual del trabajo provocando contradicciones

en el proceso de definición de género que, contribuyen poderosamente a la aparición de malestares físicos y mentales en las trabajadoras y trabajadores, aunque con el cambio tecnológico, las mujeres van a verse afectadas de manera diferente que los hombres.

Ante esto, Ramírez (2001) menciona que es importante partir de un concepto de trabajo más abarcador que permita acceder a la explicación del estrés desde una visión no fragmentada de la realidad; así el concepto de trabajo debería concebirse tanto en sus aspectos negativos y positivos como:

“... un campo sociopolítico, conformado por una organización jerárquica, ideológica, técnica y social y un conjunto de normas, concepciones, tradiciones, creencias, prácticas, sentidos y significados, dinamizados por las relaciones de poder y de género, que no sólo refiere al conflicto y a la negatividad, sino también a la creatividad, negociación y beneficio de los grupos sociales” (p 12).

Aunque el significado social del trabajo y la forma en que se desempeña han cambiado en el curso de los siglos, en la época de la industrialización su transformación ha sido más profunda, transformación que ha llevado a una discusión sobre la tradicional división sexual del trabajo, ya que en las últimas cuatro décadas, las mujeres se han insertado cada vez más al trabajo asalariado.

Estos cambios en la inserción de mano de obra femenina han conducido a nuevas observaciones y una de ellas es precisamente la tendencia marcada a nivel internacional sobre los estudios de estrés realizados entre trabajadores y no así entre trabajadoras, y aún más se podría decir que son casi inexistentes los estudios que se interesen por establecer comparaciones de género.

Algunos autores (Lara, 1993, citado en Witkin, 1987) se empiezan a interesar en la perspectiva de género desde un plano comparativo, proponiendo que las mujeres asalariadas tienen más problemas emocionales que las no asalariadas; aunque no se ha encontrado evidencia del papel moderador del género en la relación estrés-salud, se han constatado algunas diferencias entre mujeres y hombres, por ejemplo se ha encontrado que en las mujeres el apoyo social de las compañeras disminuía el agotamiento emocional, mientras que en los

hombres el apoyo del supervisor y de los compañeros llevaba a un mayor sentimiento de realización personal. Por otro lado, en España, Matud, García y Matud (2002) llevaron a cabo una investigación cuyo objetivo fue analizar la asociación estrés laboral-salud en profesores de educación primaria y de educación secundaria, en función del género.

El estudio se llevó a cabo con 223 profesores (155 mujeres y 68 hombres), de los cuales el 53,4% trabajaba en educación primaria (88 mujeres y 31 hombres) y el resto en secundaria (67 mujeres y 37 hombres), con un rango de edad de 20 a 64 años. Se encontró que el profesorado de enseñanza secundaria experimenta mayor estrés laboral derivado de las relaciones con los compañeros o los superiores, además se encuentran más insatisfechos con su rol de docentes.

Por el contrario, en el profesorado de primaria los cambios en las cargas laborales son percibidos más negativos e incontrolables; todo ello parece ser independiente del género, concretamente se encontró que las mujeres tienen más motivación de logro y presión por el tiempo y más sintomatología de tipo somático, que los hombres, y éstos tienen más síntomas alérgicos e inhibición emocional que las mujeres.

Guarino (2005, citado en Bethelmy y Guarino, 2008) refiere que el sexo es una variable importante a considerar, ya que introduce variabilidad en los niveles de estrés laboral, estilos de afrontamiento y sensibilidad emocional. En un estudio llevado a cabo en las Islas Canarias (España) con una muestra de 2,816 estudiantes de medicina, las mujeres reportaron significativamente mayores niveles de estrés crónico, estresores diarios menores, síntomas somáticos y distrés psicológico; es importante resaltar las diferencias por género en cuanto a la manifestación de síntomas físicos y psicológicos, siendo las mujeres más propensas a reportar altos niveles de dichos síntomas.

Estos hallazgos señalan a las mujeres como las más propensas a experimentar y percibir tales síntomas y más aún en las mujeres que ejercen la profesión de la medicina, que además de las sobrecargas laborales se les agregan aquellas referidas al hogar y las propias del rol de madre o cuidadora (Carrasquel, 1997, citado en Bethelmy y Guarino, 2008).

3.2. Causas del estrés laboral en las mujeres.

La incorporación de las mujeres al trabajo en esferas públicas productivas fue percibida por sectores feministas como un factor que ayudaría terminantemente a superar la discriminación hacia las mujeres en el ámbito doméstico y en la sociedad. El feminismo enfatizó la importancia de la incorporación de las mujeres al mercado de trabajo como una estrategia para equilibrar las relaciones de género (Oliveira, 1992, citado en Lan, 2001), sobre todo porque el ámbito familiar era considerado como un exilio del mundo importante (Friedan, 1963, citado en Lan, 2001).

Por otra parte, Dani Sidelski (2004) médico psiquiatra argentino, señala que las causas que generan estrés pueden ser compartidas por ambos sexos, sin embargo existen situaciones que son más relevantes en el caso de las mujeres, como el embarazo (con o sin pareja estable), convertirse en único sostén de los hijos, ser víctima de violencia o acoso sexual, recibir maltrato físico o psicológico en el hogar, no desarrollar adecuadamente la carrera profesional por elegir desempeñar más eficazmente el rol de ama de casa y madre.

Actualmente en nuestra cultura (Mansilla, 2010) suele esperarse que la mujer actúe como una madre plena de recursos, siempre dispuesta a satisfacer las necesidades de los demás sin requerir atención a las suyas. En ese sentido, los trabajos de las mujeres consisten, típicamente, en posiciones de poco poder y mucho cuidado (enfermera, secretaria) en los que se les pide mucho y se les ofrece poco (los sueldos de las enfermeras suelen ser mucho menores que los de doctores y jefes).

Muchas veces lo estresante no es la tarea sino el rol asignado de madre que todo lo puede y nada necesita, las mujeres son las que asumen la mayor parte de la tarea doméstica y de atención de los hijos, especialmente cuando éstos son pequeños (Gómez, 2004).

El exceso de demandas y la falta de recursos en un rol o por el desempeño de varios roles simultáneamente pueden ser una razón muy importante para que se genere estrés y eventualmente se presenten problemas de salud relacionados

con el corazón, cáncer, problemas digestivos y de las vías respiratorias y finalmente incremento de abortos y dificultades para quedar embarazadas (Gómez, 2004).

En 2004, Ana María Portugal menciona que los factores importantes que marcan la diferencia de cómo es vivido el estrés por las mujeres y los varones, son las variaciones en la sensibilidad de las mujeres a lo largo del ciclo menstrual, el tipo de estresores que enfrenta, los distintos significados que atribuyen a un mismo problema, el modo en que afrontan las dificultades, así como una distinta visión de la vida, en general.

Ramírez (2001) indica que existen otros elementos que pueden incidir en el estrés de las mujeres, como los cambios en su ciclo de vida, el matrimonio, la maternidad, el posible divorcio, la viudez, la reorganización de la vida cuando los hijos e hijas son mayores; también la fisiología femenina puede contribuir a estados de tensión, entre ellos se encuentran el desarrollo de los senos, la menstruación, la amenorrea (desaparición de la menstruación), el síndrome premenstrual, el embarazo, la depresión postparto y la infertilidad; a pesar de los cambios en el desempeño de los roles, el percibir que se es una buena madre sigue jugando un papel destacado en la valoración que las mujeres hacen de sí mismas.

El empleo ha sido visto como el rol adicional; es decir, por el hecho de haber asumido el rol de empleada, especialmente las mujeres casadas con niños se consideraban por definición como sometidas a mayor estrés y expuestas a un mayor potencial de sobrecarga y conflictos de roles (Gómez, 2004). Ante este panorama Witkin (1987) y Lan (2001) mencionan los principales factores que propician la presencia de estrés laboral en las mujeres como los siguientes:

- Control de la natalidad

Ahora las mujeres pueden decidir en qué momento han de nacer sus hijos, el tiempo que transcurra antes del nacimiento de cada hijo y entre los nacimientos de varios hijos.

- Mujer como proveedora.

Este rubro hace referencia a la presencia del hombre en el hogar y de la mujer fuera de él, es decir, ella como proveedora, ya que ahora está visto que si una mujer puede trabajar y traer a casa un sueldo, un hombre puede dirigir un hogar y criar a los hijos.

- El divorcio

Actualmente las mujeres divorciadas deben trabajar para mantenerse, para mantener a sus hijos y a menudo para mantener su independencia.

- Mucho más de ocho horas

Aunque las mujeres han vuelto a entrar en el mercado de trabajo, las investigaciones confirman la observación de las propias mujeres en el sentido de que aún se espera de ellas que cumplan sus roles tradicionales en el hogar además de sus obligaciones laborales. En un estudio llevado a cabo por Luetgert (citado en Witkin, 1987) se encontró en una muestra de 500 hombres y mujeres, que la mayoría estaban a favor de una mayor implicación profesional por parte de las mujeres y de que además mantuviesen sus obligaciones domésticas. Las mujeres que trabajan desempeñan un doble rol como respuesta a sus propias expectativas y a las del marido.

- Doble rol, doble jornada

La incorporación de la mujer al mercado de trabajo ha traído como consecuencia la necesidad de reformular los roles tradicionales de madre y esposa, esta situación ha generado gran preocupación entre los investigadores de las ciencias sociales debido a las múltiples repercusiones no sólo en el funcionamiento familiar y laboral sino también en las condiciones de salud y bienestar en la mujer debido a que su carga familiar no ha variado en términos de responsabilidades, manejo, administración y ejecución de las tareas del hogar; en la mayoría de los casos, la mujer que trabaja fuera del hogar lleva a cabo una serie de tareas dentro de la

casa que incluye el cuidado de los hijos lo que implica que su jornada laboral se duplique (Blanco y Feldman, 2000).

Las mujeres que trabajan y que tienen doble rol sufren estrés de una forma que suele ser distinta de la de hombres que trabajan y mujeres que no trabajan. En los años cincuenta cuando las mujeres trabajaban se esperaba de ellas sólo que conservaran el trabajo no que desarrollaran una profesión, ya que desarrollar una profesión implica hacer planes, contraer compromisos a largo plazo y competir con los demás y, generalmente, los demás son hombres.

El trabajo de la mujer la colocaba en un rol de servicio y apoyo a otros (secretarias, recepcionistas), no es de extrañar que cuando las mujeres entraron a trabajos competitivos se hayan encontrado con resistencias y resentimientos en los lugares de trabajo.

Cabe destacar el factor doble presencia, por el que las mujeres, aparte de realizar su trabajo fuera de casa, suelen responsabilizarse de la mayor parte del trabajo familiar y doméstico. Esto puede ocasionar que las mujeres que trabajan tengan mayor propensión a sufrir estrés laboral que los hombres, y que presenten un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento a ciertos aspectos adversos o nocivos del entorno o la organización del trabajo (Witkin, 1987).

Respecto a esto, Mansilla (2010) refiere que aunque el hecho de ser ama de casa a jornada completa conlleva su propio estrés, en algunos aspectos es el lado más fácil de la moneda. Las mujeres que trabajan y son esposas y/o madres viven a menudo con un agudo conflicto entre sus roles de dentro y fuera del hogar. Muchas madres que trabajan a tiempo parcial informan que no alcanzan a sentirse satisfechas en ninguno de los dos roles, ya que cuando están trabajando sólo pueden pensar en el hijo que está en casa y cuando están en casa, les parece que deberían estar en el trabajo.

Sin embargo, a partir de la década de los 50 se viene debatiendo el tema del conflicto de roles provocado por la dicotomía trabajo versus familia, puesto que al parecer, y tal como se ha visto en la experiencia de diferentes países, la incorporación de la mujer al mercado laboral no ha venido acompañada de una

redefinición de los roles al interior de la unidad doméstica (Lan, 2001). De hecho, en los últimos tiempos la mayoría de las mujeres que trabajan en la esfera productiva y en la generación de ingresos fuera del hogar realizan de manera paralela el trabajo doméstico.

Es decir, la vida de la mujer contemporánea está caracterizada por lo que se ha denominado “la doble jornada”, que en muchos casos no solamente significa la realización de dos tipos de trabajo en un sólo día, uno en el espacio público y otro en el espacio privado, y en una doble lógica de trabajo, sino también el sometimiento a una doble explotación y discriminación.

Varias investigaciones aseguran que una mujer dedicada exclusivamente a las labores domésticas ocupa un promedio de 56 horas a la semana, que equivale a más o menos 8 horas diarias, y se ha calculado que las mujeres que trabajan fuera del hogar realizan tareas de la casa en un total de 36 horas semanales (CEDAL, 1995 citado en Lan, 2001). En Bolivia, los datos proporcionados por informes oficiales enfatizan el rol económico de la mujer solamente a partir de la esfera productiva, es decir, los conceptos y los métodos de recopilación de datos se centran en las actividades productivas. De esa manera no se registra ni se contabiliza el aporte económico del *trabajo reproductivo*, la distribución de los trabajos entre los miembros de la familia y las relaciones sociales entre los ámbitos intra-familiar y extrafamiliar (Informe de los avances de la mujeres en Bolivia, SAG, 1994 citado en Lan, 2001). Si bien el trabajo doméstico asalariado está considerado en las estadísticas nacionales, existe poca información sistematizada respecto de su relación con el empleo femenino. Las condiciones en que se desenvuelve este sector laboral y la pobre legislación que existe al respecto en las disposiciones generales del trabajo, hablan de la poca valorización que se otorga a este trabajo. Se indica que es necesario señalar que en sociedades como la boliviana, muchas mujeres contratan a otras mujeres para la realización de este trabajo, muchas veces para ser sustituidas y poder acceder al mercado de trabajo sin las contradicciones que plantea el trabajo intrafamiliar, muchas otras para simplemente liberarse de este trabajo considerado inferior, y fuera del ámbito de las relaciones familiares o de pareja.

3.3. Consecuencias del estrés laboral en las mujeres

Disciplinas como la Medicina del Trabajo, la Psicología del Trabajo, la Ergonomía y la Ingeniería en Prevención de Riesgos, son áreas de estudio que se ocupan de la salud laboral, sin embargo, la introducción de las mujeres al trabajo remunerado es un tema que aún no es tratado del todo por estas disciplinas, ya que con la incorporación de las mujeres al mundo laboral se requiere de una forma específica y nueva para abordar riesgos y también implica que se deben renovar los modelos de intervención para mejorar las condiciones laborales y favorecer el acceso femenino a los puestos de trabajo.

Las mujeres se integran mayoritariamente al sector de servicios, considerado tradicionalmente de bajo riesgo porque no se usan fuerzas mecánicas ni fuentes de energía con la magnitud de la industria (Garcete, 2008), pero el trabajo en el área de servicios demanda tanto esfuerzo físico y mental como otros, con una gama amplia de factores de riesgo menos estudiados.

Las trabajadoras de todos los sectores laborales ven afectada su salud principalmente por lesiones músculo esqueléticas y efectos negativos sobre su salud mental, aunque no está reconocida su relación con el trabajo. Por otro lado, la falta de equilibrio en la distribución de la carga doméstica no suele ser vista como problema por los especialistas de la salud laboral, no utilizan el concepto de doble carga de trabajo ni se ocupan de proponer estrategias para modificarla (Portugal, 2004).

Las trabajadoras sufren serias dificultades para tener un descanso adecuado, debido a la carga de trabajo doméstico, además se observa que el salario por lo general es más bajo para las trabajadoras (en igualdad de tareas y de carga de trabajo) y lo mismo sucede con la posibilidad de trabajo estable y permanente: las mujeres trabajadoras enfrentan períodos más largos de desempleo y acceden a trabajos de menor duración, con lo que ven afectada su posibilidad de desarrollar una vida con mayor bienestar (Hernández, 2001). Las consecuencias del estrés laboral (Witkin, 1987) pueden agruparse en varias categorías:

- Alteraciones físicas

Los primeros síntomas de estrés en aparecer incluyen alteraciones cardiovasculares (hipertensión, enfermedad coronaria), fatiga crónica, cefaleas, migraña, alteraciones gastrointestinales, dolores musculares, alteraciones respiratorias, alteraciones del sueño, alteraciones dermatológicas, alteraciones menstruales, disfunciones sexuales, entre otros.

Las mujeres que padecen estrés durante largo tiempo están expuestas a un doble peligro: por una parte corren el riesgo de mostrar todos los síntomas habituales del estrés, desde las úlceras a la hipertensión y la fatiga crónica, por otra parte corren el riesgo de sufrir otros trastornos atribuibles al estrés, como la infertilidad, tensión premenstrual, neurosis de ansiedad, amenorrea, dolor de cabeza, depresión postparto, vaginismo (coito doloroso), anorexia y bulimia.

- Alteraciones fisiológicas.

Los mensajes de estrés se desplazan en el sistema nervioso por tres vías: salen del cerebro y van por los nervios motores a los músculos de los brazos, las piernas y otros músculos del esqueleto, preparándolos para el movimiento. Van del cerebro al sistema nervioso autónomo, el cual eleva la tensión arterial, la velocidad cardíaca y el nivel de azúcar en la sangre, libera los glóbulos rojos de reserva necesarios para llevar oxígeno a los músculos y hace lento el tránsito intestinal.

Por último, van del cerebro al interior de las glándulas suprarrenales, que liberan adrenalina en la sangre como estimulante general. El hipotálamo también recibe mensajes de estrés transmitidos desde el cerebro a lo largo de las vías del sistema nervioso, pero a partir de éste es activado un segundo sistema, el sistema hormonal o endocrino. Este último actúa más lentamente que el sistema nervioso en situaciones de estrés, pero puede mantener sus efectos en el cuerpo durante periodos más largos.

El estrés prolongado puede también originar efectos secundarios, por ejemplo, el síndrome de adaptación general conduce el riego sanguíneo hacia los grandes músculos del esqueleto y reduce el flujo que va al aparato gastrointestinal

y a la piel. Las primeras señales de estas desviaciones pueden ser el frío en las manos y en los pies, después la piel pálida y amarillenta y por último las jaquecas o la hipertensión arterial.

- Alteraciones conductuales.

Destacan aquellas de la conducta alimentaría, abuso de drogas, fármacos y alcohol, ausentismo laboral, conductas de elevado riesgo (conducción temeraria por ejemplo), tabaquismo, entre otras. En ocasiones surgen conductas paradójicas defensivas como el desarrollo excesivo de hobbies (que llenan la mente de la persona, incluso en hora de trabajo), dedicación creciente al estudio para liberarse de la rutina (con disminución de la atención a los casos poco interesantes), pseudo ausentismo laboral con el desarrollo de actividades cuyo objetivo es limitar el número de horas reales en el centro de trabajo (actividades sindicales, formación continua, etcétera).

- Alteraciones emocionales.

Se presentan alteraciones como ansiedad, depresión, irritabilidad, baja autoestima, falta de motivación, dificultades de concentración, distanciamiento emocional, sentimientos de frustración profesional y deseos de abandonar el trabajo, entre otras.

3.4. Afrontamiento del estrés laboral

El estrés se considera una transacción entre la persona y el ambiente, que surge a partir de una serie de situaciones (estresores) ambientales o personales que el individuo percibe y valora como estresantes. A partir de la experiencia subjetiva de estrés se experimentan una serie de vivencias y respuestas emocionales y se ponen en marcha mecanismos de afrontamiento. Así, la inclusión del género en la investigación sobre afrontamiento del estrés laboral es una oportunidad para una mejor exploración y comprensión.

Algunos estudios (Garcete, 2008) toman en consideración el apoyo social como un tipo de afrontamiento "femenino" y lo contrastan con el afrontamiento de acción directa más típicamente "masculino", es decir; el hecho de utilizar estrategias de afrontamiento acordes con el rol de género en el que se ha socializado la persona (el uso del apoyo social en el caso de las mujeres y de la acción directa en el caso de los hombres), llevaría a un uso más eficaz de las mismas y, por tanto, a un menor nivel de estrés.

El hecho de que las mujeres desempeñen más de un rol, ya que son trabajadoras, madres y amas de casa; así como la presión y carga de trabajo a la que se ven sometidas, indicaría que desarrollan modos de afrontamiento más adaptativos; a este respecto, en 2004 Karl Pribam, de la Universidad de California en Santa Cruz, estudió las diferencias del cerebro de hombres y mujeres, encontrando que éstas, al tener un mayor predominio del hemisferio izquierdo (el que dirige el lenguaje, la lógica y las definiciones), serían capaces de desarrollar mejores estrategias verbales para afrontar el estrés que los hombres, quienes serían menos capaces de controlarse.

Además, las mujeres están más influenciadas por el contexto social y emplean más estrategias de afrontamiento que implican relaciones interpersonales a diferencia de los hombres, por lo tanto las formas de afrontamiento social e interpersonal como estrategias de apoyo social, son usadas con más frecuencia por las mujeres.

En una investigación realizada por Garcete (2008) que evaluó las respuestas de afrontamiento empleadas por hombres y por mujeres que han atravesado estrés laboral, se encontró que en las mujeres prevalecen la respuestas de afrontamiento por descarga emocional y búsqueda de apoyo, lo que indica un intento conductual de reducir la tensión que el estrés laboral provoca, expresando sentimientos negativos, así como intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación.

En la muestra femenina con experiencias de estrés laboral se encontraron diferencias en la respuesta de afrontamiento, tanto en el activo o focalizado en el

problema (búsqueda de apoyo), como en las respuestas evitativas (descarga emocional).

Asociado a lo anterior, en 2001 Ramírez realizó una investigación para comparar las estrategias de afrontamiento ante el estrés utilizadas por dos grupos de mujeres de diferentes edades (25-45 años y 26-60 años), encontrando que las mujeres del primer grupo presentaban niveles de estrés elevados y utilizaban respuestas de afrontamiento dirigidas a la emoción, es decir, tendían a afrontar el estrés a través de sentimientos de rabia, desesperación, gritos, llanto o bien aceptando la situación como tal; en cambio las mujeres del grupo 2 (46-60 años) utilizaban estrategias de afrontamiento dirigidos al problema, siendo sus niveles de estrés menores a las mujeres del grupo 1.

CAPÍTULO IV

Prevención, Evaluación e Intervención del Estrés Laboral

La aparición de estrés en las empresas es un problema que va en aumento, actualmente se considera uno de los principales problemas dentro de una empresa. Si bien, ciertas características del ámbito laboral junto con las características individuales de cada empleado hacen posible la aparición del estrés, hoy se requieren estrategias con las cuales hacer frente a este problema. Es importante señalar que para disminuir el nivel de estrés, así como las consecuencias que éste acarrea, es necesaria la elaboración de programas preventivos (antes de la aparición del estrés) y programas de intervención (cuando ya está presente el problema) dirigidos al personal en riesgo de desarrollar estrés laboral.

4.1. Prevención del estrés laboral

No existe un enfoque estandarizado o un manual para desarrollar programas para la prevención del estrés, así, el diseño de programas y soluciones apropiadas son influenciados por varios factores como el tamaño y complejidad de la organización, los recursos disponibles y especialmente los tipos singulares de problemas de estrés enfrentados por la organización (Rodríguez, 2001). Parra (2003) menciona que aunque no es posible dar una prescripción universal para prevenir el estrés en el trabajo, puede ofrecerse una guía sobre el proceso de prevención del estrés organizacional.

Es importante que las empresas lleven a cabo programas preventivos, que eviten la aparición de estrés laboral, sin embargo, cuando ya existe el problema deben realizar una evaluación de su gravedad y después considerar la alternativa de llevar a cabo un programa de intervención dirigido a su reducción o eliminación.

En todos los casos, elaborar un programa de prevención del estrés involucra tres pasos distintos: identificación del problema, intervención y evaluación.

- Identificación del problema.

El mejor método para explorar la extensión y la fuente de un probable problema de estrés organizacional, depende parcialmente del tamaño de la organización y de los recursos disponibles. La lista de condiciones de trabajo que pueden generar el estrés, los signos de alarma y los efectos de éste, proporcionan buenos puntos de partida para decidir qué información recolectar, además, mediciones objetivas tales como las tasas de ausentismo, de enfermedad o de rotación de personal, o los problemas de desempeño, también pueden examinarse para estimar la presencia y la extensión del estrés laboral (Ramos, 2001).

- Intervención en el problema.

Rodriguez (2001) y Houtman y Jettinghoff (2008) indican que una vez que se han identificado los factores de estrés en el trabajo y se ha entendido la extensión del problema el escenario está puesto para diseñar y ejecutar una estrategia de intervención; algunas intervenciones deben efectuarse rápidamente (mejorar la comunicación, capacitación para el manejo del estrés, etcétera), pero otras pueden requerir tiempo adicional para aplicarse (por ejemplo, el rediseño de un proceso de manufactura).

- Evaluación de la intervención

Ramos (2001) y Rodríguez (2001) mencionan que la evaluación es necesaria para determinar si la intervención produce el efecto deseado o si se necesitan cambios en el rumbo; por ejemplo, evaluaciones trimestrales para proporcionar indicadores precoces de la efectividad del programa o la posible necesidad de redireccionamiento (corto plazo) y evaluaciones de largo plazo frecuentemente se realizan anualmente y son necesarias para determinar si las intervenciones producen efectos duraderos.

Las evaluaciones deben enfocarse sobre el mismo tipo de información recolectada durante la fase de identificación del problema, incluyendo información de la percepción de los trabajadores sobre los niveles de estrés, condiciones de trabajo, problemas de salud y satisfacción. Por otro lado, Parra (2003) comentó

que la prevención del estrés laboral pretende combatir los riesgos desde su origen y adaptar el trabajo a la persona, así a partir del control de puestos de trabajo concretos habrá que prevenir o contrarrestar el estrés relacionado con el trabajo mediante un nuevo diseño del puesto, el desarrollo de capacidades personales, así como evitar la sobrecarga o la falta de trabajo, mejorar el apoyo social y ofrecer compensaciones razonables por el esfuerzo realizado por los trabajadores, todo ello como partes integrantes del sistema de gestión global.

Marcacyaya (2007) refiere que los programas de prevención y control del estrés laboral deben partir de una evaluación multidimensional del proceso de estrés, es decir de los factores personales, interpersonales y organizacionales que intervienen en su generación.

4.2. Evaluación del estrés laboral

La evaluación del estrés laboral puede hacerse de forma individual, en aplicaciones personalizadas, normalmente enfocadas al diseño y planificación del tratamiento, o bien abarcando a grupos de personas que se han visto expuestas a una misma situación o estresor y que pueden requerir la aplicación de protocolos de tratamiento estandarizados para situaciones específicas (Ramos, 2001).

Por otro lado, Lazarus y Folkman (1984, citado en: Blandin y Martínez, 2005) proponen un modelo de evaluación cognitiva partiendo de la concepción del estrés como un proceso dinámico, interactivo y reactivo, mediado por otros dos, el de evaluación y el de afrontamiento. El primero plantea que el individuo determina el significado de un evento sin el cual no hay experiencia de estrés, mientras que el afrontamiento hace referencia a los esfuerzos cognitivos y comportamentales para controlar, reducir o tolerar las demandas internas y/o externas creadas por una transacción estresante.

Para evaluar el estrés laboral es necesario utilizar diferentes instrumentos relacionados con la situación laboral o con el individuo (Marcacyaya, 2007).

a. Instrumentos de evaluación

Para evaluar el estrés se han aplicado diversos instrumentos, entre los más importantes destacan los siguientes:

▫ Autorregistros.

Permiten obtener información de la frecuencia, intensidad y forma en que ha sido interpretado un determinado suceso, incluso de las estrategias utilizadas para hacerle frente; éste es un procedimiento óptimo para evaluar la importancia de los acontecimientos diarios generadores de estrés, pudiendo utilizarse también para las situaciones de tensión crónica, ya que permite la evaluación de los diversos acontecimientos que el sujeto experimenta día a día. El diseño de un autorregistro debe incluir al menos una referencia temporal y situacional, una descripción somera del evento estresante, el valor que el individuo otorga al evento y las conductas de afrontamiento utilizadas (Buceta, Bueno y Más, 2001).

▫ El Maslach Burnout Inventory (MBI)

Fue propuesto por Maslach y Jackson (1981, 1986, en Vilorio y Paredes, 2002) y ha sido el instrumento con más aceptación dentro de la literatura científica y el más utilizado para el estudio del síndrome de estrés laboral. Los elementos del MBI están redactados en forma directa para expresar sentimientos o actitudes personales, consta de 22 ítems tipo Likert en forma de afirmaciones referidas a las actitudes, emociones y sentimientos que el profesional muestra hacia el trabajo; evalúa tres subescalas: agotamiento emocional (9 ítems), despersonalización (5 ítems) y baja autoestima o falta de logros personales (8 ítems).

▫ Escala de síntomas de estrés SEPPO ARO (1987)

Esta escala evalúa 18 síntomas que están asociados al estrés, de naturaleza psicosomática, emocional o cognitiva, como palpitaciones, irritabilidad, enfurecimientos, fatiga o debilidad. Las respuestas se expresan en una escala

ordinal de cuatro frecuencias (0 a 3). Un valor superior a los 10 puntos se considera como presencia de estrés.

- Escala de estrés percibido.

Desarrollada por Cohen, Kamarch y Mermelstein en 1983, consta de 10 ítems con los que intenta establecer el grado en que las personas encuentran su vida imprevisible, incontrolable o con sobrecarga, es uno de los instrumentos fundamentales a la hora de determinar la evaluación cognitiva del acontecimiento estresante.

- Cuestionarios.

Son un conjunto de preguntas con respecto a una o más variables a medir, con respuestas cerradas o abiertas. Los cuestionarios pueden ser elaborados por las mismas empresas, dependiendo de sus características particulares relacionadas con el estrés laboral. Estos instrumentos son uno de los medios más sencillos y prácticos para evaluar y monitorear el estrés laboral, ya que constituyen un método útil y fácil de aplicar, que permite obtener información de los diversos aspectos implicados en las reacciones y problemas de estrés. Además permite ampliar la información y facilitan la posterior intervención.

- El Cuestionario de Estrés Laboral (OIT-OMS)

Consta de veinticinco ítems relacionados con: estructura y clima organizacional, tecnología, influencia del líder, territorio y cohesión del grupo de trabajo. Su utilidad estriba en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales (Blandin y Martínez, 2005; Medina, Preciado y Pando, 2007). Este cuestionario permite hacer una evaluación más precisa del estrés en el ámbito laboral, por lo cual es el instrumento propuesto en este trabajo para evaluar el estrés laboral. Una vez que se conoce cómo se genera la problemática dentro de la empresa, es decir, ya que se realizó la evaluación adecuada al personal afectado, la empresa debe llevar a cabo la intervención adecuada para el manejo del estrés laboral.

4.3. Intervención del estrés laboral

Las empresas tratan de poner en práctica medidas tendientes a disminuir las condiciones generadoras de estrés en sus empleados, de esta manera el desarrollo de actividades para la intervención del estrés laboral está orientado a la modificación de ciertas condiciones o demandas estresantes del trabajo (Rodríguez et al., 2002).

Las condiciones y demandas de distintos trabajos y diferentes individuos pueden requerir formas y contenidos variados al momento de una intervención concreta (Rodríguez, 2001), por esto Bestard y Laurdet (1998) y Gómez, et al. (2003) señalan que para intervenir sobre el estrés laboral es necesario trascender el límite de lo individual y considerar lo grupal y lo organizacional. Existen muchas formas de clasificar las intervenciones, en este sentido Defrank y Cooper (1987, en: Rodríguez et al., 2002) sugieren que las intervenciones pueden atender aspectos individuales, organizacionales o de la interfase individuo-organización.

- Intervención a nivel individual

Marcacyaya (2007) menciona que la intervención centrada en el individuo es la que se lleva a cabo con mayor frecuencia y consiste en entrenar a los sujetos para que mejoren sus recursos y habilidades para controlar y manejar el estrés. Los programas a nivel individual consisten en el desarrollo de un conjunto de acciones en la empresa (formación, adiestramiento, asistencia) para identificar y paliar la problemática emocional y personal de los trabajadores que pudiera interferir con su trabajo.

Rodríguez et al. (2002) indica que para controlar el estrés se requiere intervenir en los estresores que lo provocan, lo cual tiene una triple vertiente: a) una reducción de las demandas ambientales; b) un aumento de los recursos personales y c) una búsqueda de ajuste entre las demandas y los recursos (Ramírez, 2001). Se establece que la intervención individual debe estar basada en técnicas en las que hay que formar a los empleados al menos en tres ámbitos: formación técnica, para que el empleado se sienta capaz de ejecutar

satisfactoriamente la demanda que realiza; formación para la organización y planificación de la tarea en la cual el empleado distribuya las demandas en el tiempo y que haga una programación adecuada y entrenamiento en habilidades sociales.

- Intervención a nivel organizacional

Aunque el estrés es un problema que se da individualmente, cuando hablamos de que existe estrés en una empresa nos estamos refiriendo a que un número importante de trabajadores está sometido a estrés y a que este problema está siendo originado por las condiciones que se dan en el ámbito de esa empresa.

El desarrollo de estrategias para disminuir el estrés laboral implica evaluar las variables que puedan influir en el comportamiento de las personas y grupos que se desarrollan en una organización tales como: estilos de dirección, liderazgo, comunicación organizacional e interpersonal, clima sociopsicológico, estilos de solución de conflictos, distribución de funciones y claridad de las mismas, organización y diseño de los puestos de trabajo, satisfacción laboral, motivación, entre otras (Buceta, Bueno y Más, 2001). De lo anterior, se desprenden una serie de programas integradores que actúan sobre diversos niveles del proceso de estrés (Kirschman y Scrivner, 1992; en Gómez et al., 2003), con las siguientes características comunes entre sí:

- a) Diseñados para la organización en una situación determinada
- b) Confidencialidad y una perspectiva global del problema
- c) Cubrir necesidades de la organización y de las personas que la componen
- d) Se fundamentan en especialistas externos
- e) Comprenden servicios de asesoramiento de diversos tipos y en distintas circunstancias facilitando asistencia especializada

Estos programas integradores son una serie de iniciativas variadas que pretenden abarcar todos los factores de la organización relacionados con la aparición de experiencias estresantes, de esta manera las propuestas pueden

considerarse estrategias de carácter general a seguir por la organización; lo idóneo para la realización de las mismas es que la organización sea vista como un sistema y que no se planifiquen las acciones de forma aislada, pues no se alcanzarían los resultados esperados para la organización y los sujetos que la conforman (Gómez, et al., 2003).

▫ Intervención a nivel individuo-organización

Ramírez (2001), Buceta, Bueno y Más (2001) mencionan que la intervención a nivel individuo-organización pone en relevancia la necesidad de llevar a cabo un abordaje estratégico del estrés laboral, apoyado en la planeación, organización, control y coordinación de una serie de acciones multidisciplinarias profesionales mediante la promoción, ubicación, gestión, tratamiento y rehabilitación de los trabajadores estresados para el logro de su calidad de vida laboral, así como del bienestar financiero de las empresas. Por esto una condición previa ineludible para el desarrollo de una intervención, es hacer un diagnóstico de la problemática a la que se ha de responder. Habrá que conocer los factores que provocan el estrés (los relacionados con la situación laboral y con las características de los individuos) y evaluar la magnitud de sus consecuencias. Es importante señalar que, para llevar a cabo una correcta intervención en esta problemática ha sido usada una serie de técnicas cognitivo conductuales, las cuales serán tratadas a continuación.

4.4. Técnicas de intervención.

Las técnicas de las que a continuación se habla, fueron diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento que tienen utilidad a nivel preventivo con el fin de fomentar la capacidad de adaptación del individuo (Ramírez, 2001).

Estas técnicas se derivan de la teoría cognitivo conductual (TCC), que parte de la tradición de la modificación de conducta y la importancia de los procesos de aprendizaje, es decir, esta corriente considera que las personas nacemos con una

herencia y un determinado temperamento, con los cuales se comienza a interactuar con el entorno, aprendiendo pautas de comportamiento, tanto beneficiosas como perjudiciales para sí mismo y/ o para los demás. La Terapia Cognitivo Conductual ayuda a las individuos a definir sus problemas en términos de problemas resolubles, induciendo a las personas a un cambio cognitivo, emocional y conductual para posteriormente llevarlo a la consolidación, generalización y mantenimiento de los cambios de conducta, así como evitar la recaídas, entre sus principales características destacan las siguientes:

- Es de corta duración.
- Los consultantes pueden ser una persona, una pareja, una familia o un grupo.
- Es activo-directiva, esto significa que los cambios requieren compromiso y un rol protagónico del paciente, que va produciendo cambios graduales en su vida cotidiana.
- El terapeuta es más directivo, complementa la escucha con intervenciones que promueven no solo la reflexión sino además la acción.
- Está orientada al presente, ya que la reflexión sobre el pasado tiene como finalidad generar cambios en el presente en pro de una vida más plena y gratificante.

Este enfoque destaca el papel de los factores cognitivos como causas del trastorno emocional, por lo que busca modificar comportamientos y pensamientos. Las técnicas se pueden clasificar de la siguiente manera:

a. Técnicas generales.

Tienen por objetivo incrementar en el individuo los recursos personales genéricos para hacer frente al estrés (De Pablo, 2004), dentro de estas encontramos:

- Buen estado físico

El desarrollo y mantenimiento de un buen estado físico previene la aparición del estrés; para ello es aconsejable la realización habitual de ejercicio, ya que

aumenta la resistencia física y psicológica del individuo a los efectos del estrés, permite el descanso y la recuperación de la actividad cognitiva (Ramírez, 2001).

- Dieta adecuada

El desarrollo de buenos hábitos alimentarios que condicionan el estado nutricional del individuo constituye una medida aconsejable para la prevención del estrés, ya que las demandas energéticas que actualmente recibimos de nuestro entorno determinan la necesidad de tener un equilibrio energético adecuado para responder a esas demandas y para no desarrollar problemas carenciales.

- Apoyo social

Por otro lado, el establecimiento y desarrollo de redes sociales pueden facilitar el apoyo social al individuo y las relaciones sociales con otros individuos pueden resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental.

- b. Técnicas cognitivas.

Estas técnicas están basadas en la posibilidad que tiene todo ser humano de cambiar su pensamiento, cambiar la percepción, interpretación y evaluación de los acontecimientos que le estresan, son utilizadas para modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos (Ramírez, 2001). Su finalidad es cambiar la forma de ver la situación (la percepción, la interpretación y evaluación del problema y de los recursos propios).

- Reestructuración cognitiva.

La reestructuración cognitiva se basa en que la reacción de las personas ante un evento estresante está basada en gran medida en las cogniciones que la persona realiza del evento (De Pablo, 2004; Hernández, 2007) e intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación; si la forma de comportarse y de sentir de un individuo depende de la forma en que percibe una situación, resulta importante disponer de

estrategias de redefinición de situaciones cuando la definición que hemos adoptado no contribuye a una adaptación adecuada (Ramírez, 2001), es decir, esta técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas (Mc Kay, Davis y Fanning, 2000). Así, existe una relación entre: a) el acontecimiento, b) lo que se piensa o cree acerca de él, c) la emoción como resultado de tal apreciación, que va a afectar la manera en que la persona se comporte ante la situación. El primer paso en esta técnica es identificar en qué momento y situación estamos pensando de esta manera, una vez descubierto el pensamiento negativo el siguiente paso es analizar dicho pensamiento; sin embargo, no se trata simplemente de sustituir un pensamiento negativo por uno positivo, sino que se requieren reconocer y examinar las circunstancias que en el pasado han acompañado tales estados emocionales problemáticos, con el fin de analizarlos, cuestionarlos y generar alternativas para modificarlos.

- Terapia Racional Emotiva.

Esta terapia intenta combatir las ideas irracionales que todo individuo posee y aplica de manera indiferenciada y general, llevando a interpretaciones erróneas de la situación. El objetivo principal de la TRE es facilitar la identificación de pensamientos considerados como irracionales y buscar su sustitución por otros racionales, de mayor efectividad, de acuerdo con las metas personales (Mc Kay, Davis y Fanning, 2000). Esta técnica está resumida en el esquema A-B-C, que propone que las acciones concretas del ser humano son mediadas por cogniciones, en particular aquellas que evalúan la realidad, y considera que la causa de los problemas del hombre se localiza en sus creencias irracionales.

- Inoculación del estrés

Creada por Meichenbaum y Cameron (1974, citados en Ramírez, 2001). Esta es una técnica de carácter cognitivo y comportamental, en la que a partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación se busca relajar la tensión en situaciones de estrés, se crea por el sujeto una lista en la que aparecen ordenadas

las situaciones más estresantes. Comenzando por las menos estresantes el individuo irá imaginando esas situaciones y relajándose. Después el individuo tendrá que desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes; por último, el individuo utilizará en vivo estos pensamientos de afrontamiento y esas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes (Hernández, Cerezo y López, 2007). El proceso de Inoculación del estrés conlleva las siguientes fases:

1. Conceptualización: cuyo principal objetivo es ayudar al cliente a desarrollar una mejor comprensión de la naturaleza del problema.
2. La adquisición de habilidades y ensayo: para ayudar a los pacientes a desarrollar y consolidar una variedad de habilidades de afrontamiento intra e interpersonales.
3. La aplicación y consolidación: para ayudar a los pacientes a practicar sus habilidades de afrontamiento tanto en las sesiones de adiestramiento como en vivo, a través de técnicas como el ensayo imaginado y conductual, el modelado, la representación de papeles y la práctica graduada en vivo.

- Detención del pensamiento

La detención del pensamiento puede ser considerada como una técnica típica de autocontrol, orientada a la eliminación de pensamientos obsesivo-compulsivos, con características disfuncionales (McKay, Davis, Fanning, 2000). Hernández et al. (2007) mencionan que la detención del pensamiento se emplea para evitar el efecto catalizador, que en el estrés se relaciona con pensamientos negativos (“todo me sale mal”) que llevan a sufrir emociones desagradables y es cuando se debe interrumpir el pensamiento usando la palabra “alto” y se debe cubrir ese pensamiento con alguna idea constructiva. La acción de esta técnica está dirigida a la modificación de pensamientos negativos reiterativos que conducen a sufrir alteraciones emocionales, es decir, que no contribuyen a buscar soluciones eficaces del problema sino a dificultarlo.

c. Técnicas fisiológicas

Enseñan a controlar los efectos fisiológicos del estrés, contrarrestando la sintomatología que crea ansiedad, mediante una serie de ejercicios realizados con la atención centrada en el desarrollo de los mismos y en las nuevas sensaciones que aparecen en el transcurso de la realización (Hernández et al., 2007). Las técnicas fisiológicas que vienen a continuación buscan la modificación de esas respuestas fisiológicas y/o la disminución de los niveles de activación producidos por el estrés centrándose directamente en los componentes somáticos implicados en el estrés (Rodríguez, 2001).

▫ Relajación

La técnica de relajación está basada en los postulados de Wolpe (1958, en Mc Kay, Davis, Fanning, 2000), los cuales señalan que la respuesta de relajación sería antagónica a la respuesta ansiosa.

Existen varios tipos de relajación: la relajación progresiva (muscular) de Jacobson y el entrenamiento autógeno de Shultz (Mc Kay, Davis, Fanning, 2000; De Pablo, 2004); la técnica de Jacobson implica dos fases: en la primera, la persona aprende a discriminar entre un músculo tenso y el mismo músculo relajado, mientras que en la segunda, cuando ya se distingue entre músculo relajado y tenso se comienza a realizar la relajación inducida, que consiste en adiestrar al individuo en la realización ejercicios físicos de contracción-relajación que le permitan tener conocimiento del estado de tensión de cada parte de su cuerpo y tener recursos para relajar dichas zonas cuando estén en tensión (Ramírez, 2001). Hernández et al. (2007) mencionan que una vez que la persona domina esta técnica, es capaz de autoinducirse un estado de reposo que le proporciona mayor control de su conducta y le permite enfrentar mejor las situaciones interpersonales que son provocadoras de estrés en la vida diaria. Si se relajan los músculos que han acumulado tensión (de origen) emocional, la mente se relajará también gracias a la reducción de la actividad del sistema nervioso autónomo.

- Respiración

Las situaciones de estrés provocan habitualmente una respiración rápida y superficial, lo que implica un uso reducido de la capacidad funcional de los pulmones, una peor oxigenación, un mayor gasto cardiaco y un aumento de la tensión general del organismo (McKay et al., 2000). Ramírez (2001) menciona que esta técnica consiste en facilitar al individuo el aprendizaje de una forma adecuada de respirar para que en una situación de estrés pueda controlarla de forma automática y le permita una adecuada oxigenación del organismo que redunde en un mejor funcionamiento de los órganos corporales y un menor gasto energético (efectos beneficiosos sobre irritabilidad, fatiga, ansiedad, control de la activación emocional, reducción de la tensión muscular, etcétera). La respiración es capaz de propiciar una serie de cambios físicos que contrarrestan el estrés, estos cambios incluyen: disminución del ritmo cardiaco y de la tensión muscular, así como reducción de la presión arterial y del ritmo de la respiración, pero sobre todo provoca disminución de la tensión mental y sensación placentera, tanto mental como física (Rodríguez et al., 2002).

- d. Técnicas conductuales

Rodríguez et al. (2002) indican que este tipo de técnicas tienen como finalidad la creación de comportamientos que sean adaptativos al tipo de situación o problema que se necesite resolver, para así evitar que se desencadene estrés; tienen como fin promover conductas adaptativas y dotar al individuo de una serie de estrategias de comportamiento que le ayuden a afrontar un problema.

- Asertividad o entrenamiento asertivo

Se entiende por asertividad la confianza que ponemos en nuestra propia persona, opiniones, derechos, y reclamaciones. Los principales componentes de este tipo de conducta, según Lazarus (De Pablo, 2004), se manifiestan con los siguientes tipos de habilidades:

- Saber decir no a demandas o proposiciones que nos puedan parecer exageradas o incompatibles con nuestros principios.
- Capacidad de expresar tanto los sentimientos negativos como los positivos.
- Habilidad para iniciar, mantener y finalizar cualquier tipo de conversación.

Ramírez (2001) refiere que mediante esta técnica se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista del otro.

- Solución de problemas

Mediante esta técnica se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema. La técnica de solución de problemas implica buscar alternativas, las cuales se desarrollan mediante lluvia de ideas, análisis de consecuencias positivas y negativas de cada alternativa, practicidad de cada alternativa y recursos disponibles para llevarla a cabo. De Pablo (2004) y Hernández et al. (2007) mencionan los pasos para esta técnica:

- Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa.
- Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista.
- Llevar a cabo un procedimiento de análisis de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea.
- Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.
- Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida.

La finalidad de esta estrategia es proveer a los participantes del conjunto de habilidades cognitivas de resolución de problemas interpersonales que median la calidad de la adaptación social.

e. Otras técnicas

Además de las técnicas mencionadas anteriormente, existen otras que también pueden ser usadas para disminuir o eliminar el estrés en la vida diaria y en el trabajo; entre estas destacan las instrucciones, las tareas y las técnicas de imaginación.

▫ Instrucciones

Consiste en toda la información verbal y no verbal que reciben los sujetos acerca de la conducta social adecuada, generalmente las instrucciones son entregadas antes de que la persona realice cualquier intento (Hernández et al., 2007).

▫ Tareas

El incluir tareas en los entrenamientos de habilidades sociales permite que el aprendizaje tenga continuidad más allá del ambiente de entrenamiento. Al mismo tiempo facilita la generalización de lo adquirido a la vida diaria (Rodríguez et al., 2002); para que las tareas sean efectivas se requiere que la persona participe en su planificación, que se establezcan metas realistas y que se gradúe su complejidad.

CAPÍTULO V

Propuesta Metodologica

5.1. OBJETIVOS

□ **Objetivo general**

Realizar un taller preventivo, de tipo vivencial, utilizando estrategias cognitivo conductuales encaminado a disminuir o eliminar el estrés en el ámbito laboral, así como a incrementar el nivel de satisfacción laboral en las participantes.

□ **Objetivos específicos**

1. Proponer instrumentos para determinar los factores asociados al estrés laboral en las participantes.
2. Desarrollar un programa para entrenar a las participantes en el manejo de técnicas cognitivo conductuales para el afrontamiento del estrés.
3. Adaptar técnicas de afrontamiento cognitivo conductual para lograr la disminución de los niveles de estrés laboral en las mujeres.

5.2. METODOLOGÍA

□ Población:

Un grupo de entre 20 y 30 mujeres capturistas, cuyas edades oscilen entre los 25 y 45 años de edad, que además de ser trabajadoras sean madres y amas de casa.

▫ Escenario:

Empresas dedicadas a la captura intensiva de datos, que cuenten con una sala con capacidad para 30 personas, con una iluminación adecuada, ventilación, libre de ruidos provenientes del exterior, con asientos cómodos para las participantes.

▫ Criterios de selección:

a. criterios de inclusión:

1. Mujeres de edad entre 25 y 45 años
2. Amas de casa
3. Casadas o unión libre
4. Con hijos
5. Trabajadoras (capturistas)

b. criterios de exclusión:

1. Que tengan otro empleo.

▫ Diseño:

El estudio consta de un diseño Pre-experimental pretest-posttest, con intervención educativa sobre el manejo de técnicas de afrontamiento y evaluación pre y post intervención, es decir se evaluará antes de intervenir y después de finalizada la intervención.

▫ Instrumentos:

Para llevar a cabo la evaluación pretest-posttest se utilizarán los siguientes instrumentos:

I. Escala de Síntomas de Estrés SEPPO ARO (1987)

Esta escala contiene 18 síntomas comúnmente asociados a estados de estrés, de naturaleza psicósomática o emocional, por ejemplo: “palpitaciones o latidos irregulares del corazón”, “irritabilidad”, “enfurecimientos”, “fatiga o debilidad”. Las respuestas se expresan en una escala ordinal de cuatro frecuencias, las cuales se valoran de 0 a 3, un valor total superior a 10 puntos se considera como presencia de estrés (Anexo 1).

II. Escala de Estrés Percibido (Cohen, Kamarch y Mermelstein, 1983)

Se compone de 10 ítems con los que se intenta establecer el grado en que las personas encuentran su vida imprevisible, incontrolable o con sobrecarga, con puntuación de nunca (0) a muy a menudo (4). Invirtiéndose la puntuación en los ítems negativos (5, 6, 7, 9 y 10). Las puntuaciones posibles están entre 0 y 40, la mayor puntuación indica mayor estrés percibido (Anexo 2).

III. El Cuestionario de Estrés Laboral (OIT-OMS)

Su utilidad radica en su capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales. Consta de veinticinco ítems relacionados con: Estructura, Clima organizacional, Tecnología, Influencia del líder, Territorio, Cohesión del grupo de trabajo. Se evalúa en escala ordinal que va de 0 (nunca) a 6 (siempre), la mayor puntuación indica mayor presencia de estrés (Anexo 3).

▫ Materiales:

- Plumas
- Hojas
- Cartulina
- Plumones
- Cinta adhesiva

- Hoja de trabajo “Me observo y me doy cuenta”
 - Música relajante
 - Caras de emociones
 - Artículos personales
 - Pizarrón
 - Hojas con preguntas
 - Cordones
 - Frases para solución de problemas
 - Colores
 - Revistas
 - Resistol
 - Tijeras
 - Estambre
 - Lápices
 - Globos
 - Hilo
- Variables:

Variables dependientes	Variables independientes
Niveles de estrés: Estrés inicial (pre) Estrés final (post)	Síntomas asociados al estrés (psicosomáticos y emocionales) Fuentes de riesgo laboral Programa de intervención (taller)

▫ Procedimiento:

Para desarrollar el taller se realizará lo siguiente:

- 1) Se hablará con el jefe de una empresa que se dedique a la captura de datos por computadora, sensibilizándolo sobre la importancia de trabajar con sus empleadas en la detección y manejo del estrés, una vez hecho esto se realizará una convocatoria en la empresa esperando que las capturistas deseen participar en el taller.
- 2) Una vez que esté conformado el grupo de participantes, se dará inicio al trabajo de campo de la siguiente manera:
 - a. Se explicará a las participantes el objetivo del trabajo así como la confidencialidad de los datos obtenidos.
 - b. Se les informará que se realizarán dos evaluaciones, una antes de iniciar el taller y otra una vez concluidas las sesiones.
 - c. Se describirá en qué consiste el trabajo, los temas, etc.
 - d. Además se informará a las participantes que el taller se desarrollará en 10 sesiones, con una duración aproximada de 2 horas cada una, y una periodicidad semanal.

Cabe mencionar que el taller incluye ejercicios de relajación y respiración además de técnicas como: solución de problemas, inoculación del estrés, reestructuración cognitiva, entrenamiento asertivo, entre otras. El éxito del taller dependerá en gran parte de la disposición de las participantes para construir un aprendizaje que contribuya a generar actitudes tendientes a mejorar los niveles de satisfacción laboral.

5.3. Cronograma.

Número de sesión	Semana	Contenidos	Tiempo
1	Primera	Integración del grupo Presentación del contenido Aplicación de cuestionarios (pre-evaluación)	2 horas
2	Segunda	Estrés Causas Tipos Consecuencias	2 horas
3	Tercera	Estrés laboral Causas Consecuencias Formas de afrontamiento	2 horas
4	Cuarta	Estrés laboral en la mujer	2 horas
5	Quinta	Estrategias de afrontamiento del estrés laboral en la mujer	2 horas
6	Sexta	Prevención del estrés laboral	2 horas
7	Séptima	Reestructuración Cognitiva y Terapia Racional Emotiva: técnicas de afrontamiento del estrés laboral	2 horas
8	Octava	Inoculación del estrés: Técnica de afrontamiento del estrés laboral	2 horas
9	Novena	Solución de problemas y Asertividad	2 horas
10	Décima	Cierre del taller Post- evaluación	2 horas

CAPITULO VI

“Programa preventivo para la evaluación e intervención del estrés laboral en mujeres de 25 a 45 años”

Justificación

Los cambios que se han presentado en la actividad laboral en las últimas décadas, han ido generando un aumento en la presencia de estrés laboral en nuestra sociedad, y el estrés no sólo afecta física y psicológicamente a los individuos sino también deteriora el clima organizacional. El ritmo de trabajo también ha ido incrementando, ya que hoy en día se pretenden mejores resultados con un número menor de trabajadores, éste es un factor, entre muchos otros, que propicia la presencia de estrés en el ámbito laboral. En 2008 Sergio Sánchez Pintado, presidente de la Asociación Mexicana de Estrés, Trauma y Desastre, AC., mencionó que en el Distrito Federal uno de cada cuatro habitantes sufre traumas psíquicos por los altos niveles de estrés en que viven cotidianamente, los datos mostraron que 54% de la población mexicana sufría de estrés, es decir, 52 millones de personas.

Ante esto, Sánchez Pintado advierte que esta situación se ha convertido en un problema de salud pública que requiere atención ya que diversos factores, como los económicos, ambientales y sociales, son los principales responsables del aumento en la incidencia del estrés laboral en las grandes ciudades.

Cifras dadas a conocer por la Secretaría de Salud (SSA, 2008), indican que México ocupa el segundo lugar entre los países con más altos índices de estrés laboral, únicamente detrás de China; se calcula que entre el 30 y 40 por ciento de la población mexicana sufre actualmente este padecimiento, cuyas principales consecuencias derivan en trastornos psiquiátricos como la ansiedad, depresión, consumo de alcohol, marihuana y otras drogas, además de que puede producir hipertensión, diabetes, obesidad y problemas de índole cardíaco. La SSA indica que hoy en día, los empleadores están conscientes de que los empleados pueden llegar a

presentar síntomas de estrés y sufrir de moral baja, debido en gran parte al estilo de vida al que están sometidos. Si a esto agregamos que en las mujeres la presencia de altos niveles de estrés se ve propiciada por otra serie de factores, entre ellos la doble jornada, ya que además de trabajar fuera del hogar, también deben cuidar y criar a los hijos, así como ser buenas amas de casa, lo cual conlleva que las mujeres tengan mayor propensión al estrés laboral que los hombres. Actualmente en México no se cuenta con cifras exactas de la población femenina que padece este trastorno, por lo cual es importante que las empresas lo evalúen para hacer explícita la magnitud de la población que requiere atención preventiva en las empresas.

Así, Marcacyaya (2007) indica que para llevar a cabo un programa preventivo se debe empezar por evitar y combatir los riesgos en su origen y adaptar el trabajo a la persona. La empresa puede reducir las condiciones generadoras de estrés en el lugar de trabajo mediante cambios sencillos dentro de la organización, como son:

- Dar al trabajador el tiempo necesario y una descripción clara para que realice su trabajo satisfactoriamente.
- Recompensar al trabajador por un buen rendimiento laboral.
- Armonizar la responsabilidad y la autoridad del trabajador.
- Clarificar los objetivos y la filosofía de la empresa y adaptarlos a los propios objetivos e ideales del trabajador, siempre que sea posible.
- Eliminar las exposiciones a factores físicos peligrosos.
- Estudiar los fallos y los aciertos, sus causas y sus consecuencias, de actuaciones pasadas en materia de salud y seguridad en el trabajo, con vistas a acciones futuras.
- Aprender a evitar los fallos y a fomentar los aciertos, para una mejora gradual del entorno de trabajo y de la salud.

Además, la empresa debe estudiar las posibles mejoras organizativas para prevenir el estrés laboral, a partir de programas preventivos que incluya cambios

en: horarios de trabajo (los turnos deberían ser estables), carga de trabajo (asegurarse de que las tareas sean compatibles con las capacidades y los recursos del trabajador) y roles (definir claramente los roles y las responsabilidades en el trabajo). Al mismo tiempo un programa preventivo contra el estrés debe promover un buen entorno de trabajo para todos, debe procurar que los empleados reconcilien su vida laboral y la personal, debe existir seguridad en el trabajo, así como igualdad de oportunidades entre géneros.

Dentro de una empresa, ocupar el puesto de capturistas exige a las empleadas contar con habilidades para la preparación de datos, capacidades como operar diferentes dispositivos de teclado, velocidad en el uso del mismo, uso de procesador de texto, hojas de cálculo, bases de datos y paquetería en general, del mismo modo este empleo exige a las trabajadoras estar al día en cuanto al conocimiento de nuevos programas para captura de datos según lo requiera la empresa, además de esto las trabajadoras deben pasar la mayor parte de su horario laboral en una sola posición (sentadas). Estos factores hacen que este grupo de la población económicamente activa sea más vulnerable a presentar estrés, dado que además de ser trabajadoras son madres y amas de casa. Por estos motivos en este trabajo se propone llevar a cabo un taller preventivo dirigido a la disminución o eliminación del estrés laboral en mujeres de entre 25 y 45 años que trabajan como capturistas, el desarrollo del taller incluirá la evaluación inicial del estrés laboral, seguido del desarrollo del mismo mediante la enseñanza de técnicas cognitivo conductuales como formas de afrontamiento, contará también con una segunda evaluación para determinar los niveles de estrés finales que presenten las participantes, además de un seguimiento a largo plazo con el fin de conocer si las participantes utilizan las técnicas de afrontamiento para el control del estrés laboral.

“Programa preventivo para la evaluación e intervención del estrés laboral en mujeres de 25 a 45 años”.

El presente taller denominado: “*Programa preventivo para la evaluación e intervención del estrés laboral en mujeres de 25 a 45 años*” va dirigido a un grupo de entre 20 y 30 mujeres empleadas de una empresa que se dedica a la captura intensiva de datos, quienes además de ser trabajadoras, son madres y amas de casa.

OBJETIVO GENERAL

Proponer el desarrollo de un taller orientado a eliminar o reducir el nivel de estrés asociado al contexto laboral, en mujeres de 25 a 45 años, dedicadas a la captura intensiva de información en computadora, que además de ser trabajadoras son madres y amas de casa, mediante el uso de técnicas cognitivo conductuales como estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar la preevaluación de los niveles de estrés laboral en las participantes
- Llevar a cabo la intervención por medio de un taller
- Enseñar a las participantes técnicas cognitivo conductuales que pueden usar para afrontar el estrés laboral

- Que las participantes utilicen las técnicas de afrontamiento en el ámbito laboral para evitar la aparición de estrés
- Realizar la post evaluación de los niveles de estrés laboral en las participantes
- Estimular a las participantes para que utilicen las técnicas de afrontamiento ante situaciones que les generen estrés
- Que aumente en las participantes la satisfacción laboral mediante el uso de las técnicas de afrontamiento en su vida diaria

Duración:

10 sesiones.

Cada sesión tendrá una duración de aproximadamente 2 horas y se llevarán a cabo dinámicas para la realización de las mismas.

CARTA DESCRIPTIVA

Tema de la sesión	Objetivo de la sesión	Desarrollo	Dinámicas	Tiempo min.	Materiales
Sesión 1 Integración del grupo Presentación del contenido Aplicación de cuestionarios (pre-evaluación)	Lograr la integración de las participantes en el grupo	Dinámica de presentación	“La telaraña”	20	Estambre Hojas y plumones Lápices y Plumas Plumones Cinta adhesiva Cartulina Cuestionarios
		Dinámica de integración	“Más bien soy...”	20	
		Explicación	Los objetivos del taller	25	
		Pre- evaluación del estrés laboral	Aplicación de tres cuestionarios de evaluación	25	
		Establecimiento de reglas	Lista de acuerdos	15	
		Cierre de sesión	“Mi experiencia hoy fue...”	15	
Sesión 2 Estrés Causas Tipos Consecuencias.	Que las participantes conozcan el estrés e identifiquen sus causas y consecuencias	Dinámica de integración	“Nombre y gesto”	20	Cartulinas Plumones Música relajante
		Dinámica	“Lluvia de ideas”	25	
		Exposición	El estrés, tipos causas y consecuencias	20	
		Dinámica	“El estrés y yo”	25	
		Ejercicio	Respiración y relajación	30	
		Cierre de sesión	“Mi experiencia hoy fue”	15	
Sesión 3 Estrés laboral Causas Consecuencias Formas de afrontamiento	Que las participantes conozcan cuáles son las principales causas y consecuencias del estrés laboral así como las formas de afrontarlo.	Dinámica de presentación	“Nombre y cualidad”	15	Caras de emociones Cinta adhesiva Música relajante
		Exposición	El estrés laboral, sus causas y consecuencias	25	
		Dinámica	“Mis emociones”	20	
		Dinámica	“La cinta traviesa”	20	
		Exposición	Afrontamiento del estrés	20	
		Ejercicio	Relajación en el trabajo	25	
		Cierre de sesión	“Lo que aprendí hoy...”	15	

Sesión 4 Estrés laboral en la mujer	Que las participantes identifiquen como aparece el estrés laboral en las mujeres	Dinámica de integración	"Mis objetos favoritos"	15	Artículos personales Hojas Plumas
		Dinámica	"Visualización efectiva"	20	
		Explicación	El estrés laboral en la mujer, causas y consecuencias	20	
		Dinámica	"El pastel"	20	
		Exposición	La doble jornada	15	
		Expresión de sentimientos	"Mis emociones"	20	
		Cierre de sesión	"Mi experiencia en la sesión"	15	
Sesión 5 Formas de afrontamiento del estrés laboral en la mujer	Que las participantes identifiquen cómo pueden afrontar situaciones de estrés en el trabajo.	Dinámica de integración	"Quien soy yo"	20	Hojas y Plumas Cartulina Plumones Cinta adhesiva Formato "me observo y me doy cuenta" Globos e hilo
		Exposición	Afrontamiento femenino ante el estrés laboral	15	
		Dinámica	"Buscando opciones"	25	
		Dinámica	"Me observo y me doy cuenta"	25	
		Dinámica	"Suelta y rompe"	15	
		Cierre de sesión	"Hoy me siento"	15	
Sesión 6 Prevención del estrés laboral	Que las participantes conozcan como pueden prevenir el estrés laboral	Dinámica de integración	"El temblor"	15	Cartulinas Plumones Cinta adhesiva
		Dinámica	"Yo que puedo hacer"	25	
		Exposición	Como prevenir el estrés en el trabajo	20	
		Dinámica: Mapa conceptual	"Mis opciones"	30	
		Cierre de sesión	"A partir de hoy"	15	
Sesión 7 Reestructuración cognitiva y Terapia Racional Emotiva: Técnicas de afrontamiento del estrés	Que las participantes conozcan la técnica de Reestructuración Cognitiva y la Terapia Racional Emotiva y aprendan a utilizarlas ante el Estrés laboral.	Dinámica de integración	"Como soy yo"	15	Hojas Lápices
		Dinámica	"Imaginando mi mundo"	25	
		Exposición	Reestructuración cognitiva y Terapia Racional Emotiva	15	
		Dinámica	"Corrigiendo los pensamientos"	30	
		Dinámica	"Juego de roles"	30	
		Cierre de sesión	"A partir de hoy yo..."	15	

Sesión 8 Inoculación del estrés: Técnica de afrontamiento del estrés	Que las participantes conozcan la técnica de Inoculación del estrés y la utilicen para afrontar el estrés	Dinámica de integración	"Recordándome"	15	Pizarrón Plumones Música relajante Hojas con preguntas Plumas
		Exposición	Inoculación del estrés	15	
		Dinámica	"Lluvia de ideas"	20	
		Ejercicio	"Relajación"	25	
		Ejercicio	"Reaccionando ante el estrés"	25	
		Cierre de sesión	"De ahora en adelante"	15	
Sesión 9 Solución de problemas y asertividad	Enseñar a las participantes las técnicas de solución de problemas y asertividad como formas de afrontamiento del estrés laboral	Dinámica de integración	"Mi otro yo"	15	Cordones Frasas para solución de problemas Cartulinas Plumones Colores Cinta adhesiva
		Dinámica	"Enfrentando el estrés"	20	
		Dinámica	"En busca del tesoro"	20	
		Exposición	Técnica de Solución de problemas	15	
		Exposición	Técnica de Asertividad	15	
		Dinámica	"Nos transformamos"	25	
		Cierre de sesión	"Que aprendí hoy"	15	
Sesión 10 Cierre del taller Post- evaluación	Que las participantes expresen lo que aprendieron en el taller	Dinámica de integración	"Como quiero ser"	15	Cuestionarios de post evaluación Cartulinas Plumones Revistas Resistol Tijeras Cinta adhesiva
		Dinámica: Collage	Que aprendí en el taller	25	
		Post-evaluación del estrés laboral	Aplicación de cuestionarios	25	
		Dinámica	"La línea de mi vida"	25	
		Cierre de sesión	"Que he aprendido"	15	

DESARROLLO DEL TALLER:

“Programa preventivo para la evaluación e intervención del estrés laboral en mujeres de 25 a 45 años”

Sesión 1. Presentación e integración.

Objetivo:

Lograr la integración de las participantes en el grupo.

1.1. Dinámica de presentación: “La Telaraña”

Objetivo específico

Conocimiento e integración de las participantes.

Desarrollo: Las participantes se presentarán al grupo y al coordinador del taller y éste a ellas.

Instrucciones: Uno de ustedes va a tomar la punta de la bola de estambre, dice su nombre y su pasatiempo favorito, sin soltarlo lo tira a otra persona, quien lo agarra dice su nombre y su pasatiempo, sin soltarlo lo avienta a otra persona y así sucesivamente. Después que todos se presentaron se hace el proceso inverso, regresando la bola de estambre a la persona que lo tiró antes y mencionando su nombre y pasatiempo favorito, así hasta volver a enrollar el estambre.

Duración: 20 minutos

Material: Estambre.

1.2. Dinámica de integración: “Más bien soy...”

Objetivo específico

Romper el hielo y establecer la confianza de los miembros del grupo.

Desarrollo: Cada participante mencionará algunas palabras para describirse y que el resto del grupo las conozca mejor.

Instrucciones: A continuación se les entregará una hoja tamaño carta, en la cual deben escribir, en forma de lista, algunas palabras para describirse. Tienen 10 minutos para terminar. Ahora deben escribir, paralela a su lista, una segunda pero buscando antónimos a las palabras que escribieron, tienen 5 minutos. Lo que haremos enseguida es leer cada una de sus listas ¿Quién quiere empezar?

Duración: 20 minutos.

Materiales: Hojas tamaño carta, lápices, plumones y cinta adhesiva.

1.3. Explicación: Los objetivos del taller

Objetivo específico

Que las participantes conozcan los objetivos, así como las reglas que habrá en el taller.

Desarrollo: El coordinador explicará a las participantes cuales serán los objetivos del taller, los temas a tratar y la duración del mismo (Anexo 4).

Duración: 25 minutos

Material: Ninguno.

1.4. Pre- evaluación del estrés laboral: Aplicación de cuestionarios

Objetivo específico

Evaluar los niveles de estrés laboral que presentan las participantes antes de iniciar el taller

Desarrollo: Entrega de cuestionarios de evaluación a las participantes.

Instrucciones: Se entregará a cada una de ustedes tres cuestionarios para evaluar los niveles de estrés laboral que presentan. Ahora cada una deberá responder con la mayor sinceridad posible, todas las respuestas obtenidas serán confidenciales, fuera del taller nadie conocerá las respuestas, no deben poner su nombre en ningún cuestionario, solo contesten los datos que se piden en cada uno de ellos.

Duración: 25 minutos.

Materiales: cuestionarios de evaluación (Ver anexos 1, 2 y 3) y plumas.

1.5. Establecimiento de reglas: Lista de acuerdos

Objetivo específico

Realizar una lista de reglas con las que se regularan las actividades del taller.

Desarrollo: Se entregará a cada participante una cartulina y plumones, en la cual deberán escribir dos o más reglas para el taller, enseguida se pegarán las cartulinas en las paredes. Después el coordinador del taller realizará una lista con todas las reglas que escribieron las participantes y agregará algunas en caso de ser necesario, todas las mujeres del grupo pasarán a poner su nombre en la lista con la finalidad de comprometerse con los acuerdos establecidos.

Instrucciones: En la cartulina que se les acaba de entregar cada una de ustedes deberá escribir dos o más reglas que les gustaría se cumplieran al llevar a cabo las actividades del taller; recuerden que todas las propuestas son útiles y es importante que las respetemos para mantener la buena convivencia. Cuando

hayan terminado pueden pegar su cartulina en algún lugar de la sala, donde todos podamos verlo. Ahora que todas han terminado vamos a realizar una lista con todos los acuerdos propuestos, de una en una pueden ir mencionando sus propuestas. Ya tenemos la lista completa ¿creen que haga falta alguna regla?, ¿cómo cual?, ¿qué les parece? Ahora si todas se comprometen a cumplir cada uno de los acuerdos tomen un plumón y pasen a poner su nombre en el reglamento.

Duración: 15 minutos

Materiales: cartulinas, plumones y cinta adhesiva.

1.6. Cierre de sesión: “Mi experiencia hoy fue”.

Objetivo específico

Que cada participante comente que fue lo más significativo de la sesión.

Desarrollo: Cada una de las participantes tendrá que completar la frase: “la sesión de hoy fue...”

Instrucciones: Para terminar con la sesión de hoy, primero agradezco su participación y disposición durante ésta. Enseguida cada una de ustedes deberá completar la siguiente frase:”la sesión de hoy fue...”, agregando alguna palabra que defina lo que signifioco para ustedes el trabajo del día de hoy.

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

Sesión 2. Estrés.

Objetivo:

Conocimiento e identificación del estrés

2.1. Dinámica de integración: “Nombre y gesto”

Objetivo específico

Romper el hielo entre las integrantes del grupo.

Desarrollo: Romper el hielo y lograr la integración del grupo.

Instrucciones: La dinámica inicial consiste en que todas ustedes formen un círculo estando de pie, ahora una de ustedes comenzará diciendo su nombre acompañado de un gesto (mueca) o reverencia (saludo) y las demás devolverán el saludo repitiendo el gesto, la que comience el ejercicio escogerá a otra de ustedes para continuar la dinámica, y así sucesivamente hasta que todas se presenten.

Duración: 20 minutos

Material: Ninguno.

2.2. Dinámica: “Lluvia de ideas”

Objetivo específico

Que las participantes mencionen lo que conocen acerca del estrés.

Desarrollo: En equipos, las integrantes escribirán frases o palabras acerca del estrés.

Instrucciones: Ahora van a formar equipos de 5 personas cada uno, se les dará una cartulina y plumones, lo que deben hacer es comentar entre ustedes que saben acerca del estrés y escribir 5 o más frases o palabras relacionadas con éste termino. Todas deben estar de acuerdo en las cosas que van a escribir. Cuando

hayan terminado escogerán a una integrante de su equipo para que exponga lo que escribieron. Una vez que todos los equipos hayan expuesto continuaremos con una breve explicación acerca del tema.

Duración: 25 minutos.

Materiales: Cartulinas y plumones.

2. 3. Exposición : El estrés, tipos, causas y consecuencias

Objetivo específico

Que las participantes conozcan las principales causas que generan estrés

Desarrollo: El coordinador explicará a las participantes los principales tipos de estrés y sus causas (Anexo 5).

Duración: 20 minutos

Material: Ninguno.

2.4. Ejercicio: “El estrés y yo”.

Objetivo específico

Reconocimiento de situaciones que generan estrés en las participantes.

Desarrollo: El coordinador dirigirá a las participantes para que platiquen alguna situación en donde se hayan sentido estresadas, todas pueden participar y realizar comentarios acerca de lo que escuchan cuando la persona que está hablando haya terminado.

Instrucciones: Por favor siéntense todas en círculo y comenzaremos la siguiente actividad, ahora que conocemos cuales son algunas de las consecuencias que genera el estrés, ¿alguna de ustedes quiere comentar cómo se ha sentido ante una situación estresante?

Duración: 25 minutos.

Materiales: Ninguno

2.5. Ejercicio: Respiración y relajación

Objetivo específico

Que las participantes utilicen las técnicas de relajación y respiración como formas de afrontamiento ante el estrés.

Desarrollo: Las participantes experimentarán la relajación.

Instrucciones: Vamos a realizar unos breves ejercicios de respiración y relajación. Por favor colóquense en una posición cómoda en su silla, estiren sus piernas, ahora cierren sus ojos y respiren lentamente, inhalen por la nariz y exhalen por la boca, otra vez.

A continuación empezaremos con los siguientes ejercicios:

1. Tensa los músculos de la mano y antebrazo derechos apretando fuertemente el puño.
2. Siente la tensión en tu mano, en los nudillos y en el antebrazo, ahora abre el puño y suelta el brazo para relajar los músculos y siente como la sensación de tensión desaparece poco a poco, sigue inhalando y exhalando lentamente.
3. Ahora repite lo mismo con la mano y antebrazo izquierdo, no dejes de respirar lentamente.
4. Vamos a relajar los músculos de la cara, empezaremos con la frente, tensa los músculos levantando las cejas tan alto como puedas, generando tensión en la frente y hacia arriba, en la región del cuero cabelludo. ¿puedes sentir la tensión?, bien, ahora relaja poco a poco, siente la sensación de bienestar, inhala y exhala lentamente.
5. Tensa los músculos de la parte central de la cara, para ello aprieta los párpados, al mismo tiempo que arrugas la nariz ¿sientes la tensión?, ahora relaja los músculos lentamente siente la sensación de relajación, no dejes de inhalar y exhalar lentamente.

6. Aprieta los dientes, labios y lengua contra el paladar, debes sentir la tensión en tu boca, relaja poco a poco y nota como la tensión desaparece, inhala y exhala muy despacio.
7. Continuaremos ahora con los músculos del cuello y de la cara, para tensar empuja la barbilla hacia abajo, contra el pecho pero al mismo tiempo intenta evitar que lo toque ¿sientes la tensión?, muy bien, ahora relaja lentamente y siente como la tensión de tu cuello desaparece, inhala y exhala lentamente.
8. Sigue respirando lentamente, ahora lleva los hombros hacia atrás, intentando que los omóplatos se toquen, debes sentir tensión en tu pecho, los hombros y en la parte superior de la espalda, ahora relaja los músculos lentamente y no olvides inhalar y exhalar.
9. A continuación te voy a pedir que pongas tu estómago duro, como si alguien te fuera a golpear en él. ¿sientes la tensión?... muy bien, ahora suelta poco a poco, inhala y detén el aire un poco, exhala muy despacio y siente como gran parte de tu cuerpo se relaja.
10. Ahora vamos a relajar los músculos de las piernas, comenzaremos con la pierna derecha, vas a tensar el músculo de tu pierna, suelta poco a poco y siente la sensación de relajación en la pierna, no dejes de inhalar y exhalar lentamente.
11. Tensa el músculo de la pantorrilla derecha, hazlo estirando los dedos del pie hacia arriba. ¿sientes la tensión? Ahora inhala y exhala lentamente mientras relajas tu pantorrilla.
12. Tensa los músculos del pie derecho, hazlo estirando la punta del pie, girando hacia dentro y curvando los dedos, ahora relaja poco a poco.
13. Realiza el mismo procedimiento con la pierna izquierda vas a tensar el músculo de tu pierna, suelta poco a poco y siente la sensación de relajación en la pierna, no dejes de inhalar y exhalar lentamente.
14. Tensa el músculo de la pantorrilla izquierda, hazlo estirando los dedos del pie hacia arriba. ¿sientes la tensión? Ahora inhala y exhala lentamente mientras relajas tu pantorrilla.

15. Tensa los músculos del pie izquierdo, hazlo estirando la punta del pie, girando hacia dentro y curvando los dedos, ahora relaja poco a poco.

16. Para terminar, te voy a pedir que respires lentamente 3 veces, inhalando por la nariz y exhalando por la boca, mientras respiras, centra tu atención en la sensación de relajación de tu cuerpo y poco a poco abre tus ojos.

Duración: 30 minutos.

Material: Música relajante.

2. 6. Cierre de sesión: “Mi experiencia hoy fue”.

Objetivo específico

Que cada participante comente que fue lo más significativo de la sesión.

Desarrollo: Cada una de las participantes tendrá que completar la frase: “la sesión de hoy fue...”

Instrucciones: Para terminar con la sesión de hoy se les entregará un folleto en cual se explican algunos ejercicios de relajación y respiración que pueden llevar a cabo en su casa cuando se sientan estresadas, también se les agradece su participación y disposición durante esta sesión. Finalmente para concluir cada una de ustedes deberá completar la siguiente frase: “la sesión de hoy fue...”, agregando alguna palabra que defina lo que significó para ustedes el trabajo del día de hoy.

Duración: 15 minutos.

Material: Folleto de relajación y respiración (Anexo 6).

Sesión 3. Estrés Laboral

Objetivo:

Identificación de estresores, consecuencias y formas de afrontamiento en el ámbito laboral.

3.1. Dinámica de integración: “Nombre y cualidad”

Objetivo específico

Que las participantes se integren y se cree un ambiente agradable.

Desarrollo: Cada una de las participantes se presenta y menciona una de sus cualidades.

Instrucciones: Nos vamos a presentar de diferente manera, cada una de ustedes va a decir su nombre y una cualidad personal que empiece con la primera letra de su nombre, ¿Quién quiere empezar?

Duración: 15 minutos

Material: Ninguno

3.2. Exposición: El estrés laboral, causas y consecuencias.

Objetivo específico

Que las participantes conozcan cuáles son las principales causas del estrés laboral y sus consecuencias.

Desarrollo: El coordinador explica a las participantes de forma breve qué es el estrés laboral, qué lo causa y que secuelas acarrea a las personas (Ver anexo 7).

Duración: 25 minutos.

Materiales: Ninguno.

3.3. Dinámica: “Mis emociones”

Objetivo específico

Que las participantes expresen sus sentimientos y emociones ante el estrés laboral.

Desarrollo: Cada una elegirá una imagen que represente como se sienten cuando están estresadas, explicarán la situación que provocó el estrés y como se sintieron físicamente.

Instrucciones: Frente a ustedes, están pegadas varias imágenes que expresan diferentes sentimientos, cada una escogerá la imagen con la que se identifica durante alguna situación estresante en el trabajo, la mostrará a sus compañeras explicándoles que situación provocó esta emoción y cómo se sintieron en ese momento

Duración: 20 minutos

Material: Diferentes caras de emociones (Anexo 8)

3.4. Dinámica: “La cinta traviesa”

Objetivo específico

Que las participantes encuentren la forma de afrontar una situación

Desarrollo: El facilitador formará un rectángulo en el piso con cinta adherible a manera que todas las participantes entren en él, el facilitador deberá hacer el rectángulo más pequeño conforme transcurra la dinámica.

Instrucciones: A mi señal todas ustedes deben entrar en el rectángulo sin tocar la línea, cuando yo lo indique todas deberán salir del rectángulo el cual se irá haciendo más pequeño y volverán a entrar en él sin que ninguna de ustedes quede fuera ni toque la línea. Al finalizar la actividad podrán hacer comentarios sobre como se sintieron, sobre el trabajo en equipo y la forma en como afrontaron tal situación.

Duración: 20 minutos.

Material: Cinta adherible.

3.5. Exposición: Afrontamiento del estrés laboral.

Objetivo específico

Que las participantes conozcan las formas de afrontar el estrés laboral.

Desarrollo: El facilitador explica de forma breve a las participantes cuáles son las formas de afrontamiento del estrés (Anexo 9).

Duración: 20 minutos.

Material: Ninguno.

3. 6. Ejercicio: Relajación en el trabajo

Objetivo específico

Que las participantes aprendan algunos ejercicios de relajación que pueden usar en el trabajo.

Desarrollo: Las participantes podrán llevar a cabo una relajación mientras están trabajando.

Instrucciones: Vamos a realizar unos breves ejercicios de relajación que pueden utilizar mientras están en el trabajo y al finalizar el ejercicio se les entregará un folleto con los ejercicios para que puedan practicarlos. Por favor colóquense en una posición cómoda en su silla, ahora repitan los ejercicios que se mencionarán:

1. Apoyen las manos en el pecho y el abdomen, inhalen y exhalen por la nariz dejando que el abdomen se dilate y se comprima. Apoyen las manos en los hombros, exhalen, dejen caer la cabeza hacia atrás y recorran las clavículas con los dedos lentamente.

3. Apoyen la mano izquierda en el hombro derecho y aprieten con suavidad, sostengan durante algunos segundos y suelten. Hagan lo mismo en el otro brazo.
4. Apoyen los dedos de ambas manos en la base del cráneo, apliquen una presión lenta y circular, bajando por el cuello hasta los hombros.
5. Apoyen el codo izquierdo en la mano derecha y golpeteen los dedos de la mano izquierda sobre el omóplato derecho. Repitan con el otro brazo.
6. Apoyen las manos en la coronilla, estiren el cuello con suavidad y mantengan la posición. Sientan como se estiran los músculos de la nuca.
7. Levanten el hombro derecho y hagan rotaciones hacia atrás. Repitan con el otro hombro, después repitan con ambos hombros a la vez. Los brazos deben estar relajados. Duración: 25 minutos.

Material: Folleto de relajación en el trabajo (Anexo 10), música relajante.

3. 7. Cierre de sesión: “Lo que aprendí hoy”

Objetivo específico

Que las participantes compartan que fue lo más significativo del trabajo de hoy.

Desarrollo: Cada participante tendrá que completar la frase: “Lo que aprendí hoy...”

Instrucciones: Antes irnos quiero agradecer la disposición que mostraron el día de hoy y su participación. Ahora cada una de ustedes completará la siguiente frase: “lo que aprendí hoy...” con las palabras que consideren más adecuadas.

Duración: 15 minutos

Material: Ninguno.

Sesión 4. Estrés laboral en la mujer.

Objetivo.

Que las participantes identifiquen como aparece el estrés laboral en las mujeres.

4.1. Dinámica de integración: “Mis objetos favoritos”

Objetivo específico

Que las participantes creen un ambiente agradable para el trabajo.

Desarrollo: Cada una de ustedes mostrará al resto de sus compañeras 2 o más objetos personales y les dirán por qué los llevan consigo.

Instrucciones: Escogerán dos o más objetos que lleven con ustedes, y cada una explicará a las demás compañeras por qué los llevan consigo, puede ser por razones prácticas o emocionales, además deberán comentarles cuál de los objetos tiene mayor valor afectivo y por qué. Las demás compañeras podrán hacerles preguntas ¿Quién quiere comenzar?

Duración: 15 minutos.

Material: Artículos personales.

4.2. Dinámica: “Visualización efectiva”

Objetivo específico

Reconocimiento de situaciones que generan estrés laboral.

Desarrollo: Realizar un ejercicio de visualización para el reconocimiento del estrés laboral.

Instrucciones: Ahora cierra tus ojos y piensa en una situación que te provoca estrés en el trabajo, imagínate en esa situación, piensa que en este momento estas en esa situación, no dejes de pensar en esa situación, trata de verla como si fuera una película, mírate a ti misma en ella, escucha lo que dices, lo que oyes y lo que sientes en tu cuerpo, que es lo que esta situación te provoca. Piensa porque esa situación te provoca estrés, ¿qué haces en ese momento y ante esa situación?, ¿qué piensas en ese momento?, ¿cómo te sientes ahora mismo?. Continua con los ojos cerrados y no dejes de pensar en esa situación; ahora viéndote en esta película, ¿cómo te gustaría desenvolverte en esta situación que te estresa?, ¿qué harías diferente?, ¿Qué recurso (paciencia, tolerancia, seguridad o algún otro) necesitas para esto? Respira profundamente, y simboliza este recurso en ti, ¿cómo te sientes (tranquilo, sereno, nervioso)?. Ahora respira profundamente, y vuelve a pasar la película de tu situación, pero con la diferencia de que ahora tienes en ti, tu recurso simbolizado. ¿Qué pasa? ¿Cómo se modifica la escena? Y ¿cuáles son tus sensaciones? Respira lentamente y poco a poco abre tus ojos. Ahora ¿quién quiere comentar el ejercicio?

Duración: 20 minutos.

Materiales: Ninguno.

4. 3. Exposición: El estrés laboral en la mujer, causas y consecuencias.

Objetivo específico

Explicar las causas y consecuencias del estrés laboral en las mujeres

Desarrollo: El coordinador del taller explicará brevemente a las participantes cuáles son las causas y consecuencias del estrés laboral en la mujer (Anexo 11).

Duración: 20 minutos.

Material: Ninguno.

4.4. Dinámica: “El pastel”

Objetivo específico

Que las participantes identifiquen qué otras cosas las estresan además del Trabajo.

Desarrollo: Cada participante identificará otros factores que causan estrés.

Instrucciones: A continuación cada una de ustedes dibujará un pastel en su hoja, van a dividirlo en dos mitades, en la mitad izquierda escribirán qué es lo que más las estresa en el trabajo y del lado derecho lo que las estresa fuera del trabajo. Cuando hayan terminado comentaremos sus trabajos con las otras compañeras.

Duración: 20 minutos.

Material: Hojas y bolígrafos.

4.5. Exposición: La doble jornada.

Objetivo específico

Que las participantes conozcan cómo la doble jornada es un factor que genera estrés.

Desarrollo: El coordinador dará una breve exposición acerca del tema de la doble jornada (Anexo 12).

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

4.6. Expresión de sentimientos: “Mis emociones”

Objetivo específico

Que las participantes expresen sus sentimientos cuando se encuentran en una situación estresante

Desarrollo: Las participantes nombrarán una emoción que sientan cuando están estresadas, además dibujarán alguna reacción física que presenten ante esa emoción.

Instrucciones: Cada una de ustedes tomará una cartulina y en ella dibujarán su silueta, enseguida tratarán de dibujar una emoción que sientan cuando se encuentran estresadas y la dibujarán en la parte del cuerpo donde sienten esa emoción, por ejemplo, yo dibujaría mis manos mojadas para expresar que cuando estoy estresada me sudan las manos. Al finalizar cada una debe explicar sus dibujos.

Duración: 20 minutos.

Material: Ninguno.

4.7. Cierre de sesión: “Mi experiencia en la sesión”

Objetivo específico

Compartir lo más significativo de la sesión para cada integrante.

Desarrollo: Cada integrante deberá completar la siguiente frase: “A partir de hoy yo...”

Instrucciones: Antes de que se retiren agradezco su participación en el trabajo de hoy, para finalizar van a responder a la siguiente frase: “A partir de hoy yo...” agregando un compromiso personal para evitar que una situación genere estrés.

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

Sesión 5. Afrontamiento femenino del estrés laboral.

Objetivo.

Que las participantes conozcan como pueden afrontar situaciones de estrés en el trabajo.

5. 1. Dinámica de integración: “Quién soy yo”

Objetivo específico

Crear un ambiente agradable y de confianza entre las participantes

Desarrollo: Cada participante deberá escribir en una hoja su filosofía de vida: principios, reglas, cosas preferidas, etc, para posteriormente exponerlo a las compañeras, quienes podrán hacer preguntas.

Instrucciones: Cada una de ustedes tiene una hoja blanca y una pluma, en ella deben escribir su filosofía de vida: valores, principios, gustos, reglas, etc. Enseguida van a compartir con sus compañeras lo que escribieron en la hoja y ellas podrán hacerles preguntas.

Duración: 20 minutos.

Material: Hojas y plumas

5. 2. Exposición: Afrontamiento femenino ante el estrés laboral

Objetivo específico

Que las participantes conozcan las formas para afrontar el estrés laboral.

Desarrollo: El coordinador dará una breve exposición acerca de las formas de afrontamiento femenino ante el estrés laboral (Anexo 13).

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

5. 3. Dinámica: “Buscando opciones”

Objetivo específico

Que las participantes propongan opciones que faciliten la solución de una situación de estrés en el trabajo.

Desarrollo: En equipos discutirán la mejor manera de afrontar una situación estresante.

Instrucciones: Se les entregará una cartulina y plumones a cada equipo, enseguida deberán elegir una situación del trabajo estresante en común a todos los miembros del equipo, después deben buscar las mejores formas en como afrontarían dicha situación, todas deben colaborar y sugerir opciones que después presentarán al resto de los equipos, escriban sus ideas en las cartulinas.

Duración: 25 minutos

Materiales: Cartulinas, plumones, cinta adhesiva.

5. 4. Dinámica: “Me observo y me doy cuenta”.

Objetivo específico

Que las participantes conozcan los procesos que se llevan a cabo ante una situación de estrés laboral.

Desarrollo: Cada participante llenará el formato: “Me observo y me doy cuenta” y lo comentará con las demás compañeras.

Instrucciones: Ahora cada una de ustedes va a registrar una situación que les haya causado estrés en su trabajo en el formato llamado “Me observo y me doy cuenta”, deben llenar todos los campos que se piden. Cuando hayan terminado comentaremos entre todas lo que escribieron en sus formatos.

Duración: 25 minutos.

Material: Formato “Me observo y me doy cuenta (Anexo 14) y plumas.

5.5. Dinámica: “Suelta y rompe”

Objetivo específico

Que las participantes se liberen el estrés.

Desarrollo: Al inflar un globo poder depositar en él todo el estrés.

Instrucciones: Ahora cada una de ustedes tomará un globo, enseguida cierran sus ojos y van a imaginarse todas aquellas situaciones que las estresan, como se sienten, que piensan y que dicen cuando están en esas situaciones, piensen en todo aquello que las estresa, no dejen de imaginar esas situaciones, sigan pensando en ellas. Ahora van a inflar su globo y en cada soplido depositarán en él todo aquello que acaban de imaginarse y que les causa estrés cuando trabajan. Enseguida lo van a anudar y con un cordón se lo amarrarán en el tobillo y bailando al ritmo de la música se ayudarán unas a otras a romperse el globo, con esto todo aquello que las estresa se ira una vez que su globo sea reventado.

Duración: 15 minutos.

Material: Globos e hilo.

5. 6. Cierre de sesión: “Hoy me siento...”

Objetivo específico

Compartir que fue lo más significativo de la sesión para cada participante.

Desarrollo: Cada participante deberá completar la siguiente frase: “Hoy me siento...”

Instrucciones: Antes de irnos agradezco su disposición y participación en la sesión de hoy, ahora cada una responderá a la siguiente frase: “Hoy me siento...”, pueden agregar algún sentimiento o pensamiento que tengan en este momento.

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

Sesión 6. Prevención del estrés laboral.

Objetivo:

Que las participantes conozcan cómo pueden prevenir el estrés laboral.

6.1. Dinámica integración: “El temblor”

Objetivo específico.

Crear un ambiente agradable entre las participantes.

Desarrollo: Las participantes harán equipos de tres, formando una casa con un inquilino, cambiando de lugar conforme a las indicaciones.

Instrucciones: Formarán equipos de tres personas, dos de ustedes rodearán al tercero tomándose de las manos, ustedes serán la casa y el integrante de en medio será el inquilino. Cuando yo diga inquilinos, ellos deberán buscar otra casa, si digo casa, ambos buscarán otro inquilino y si digo terremoto, todos se cambian y forman nuevas casas con su inquilino. Yo tomaré el lugar de alguno de ustedes y el que se quede afuera dará las instrucciones.

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

6.2. Dinámica: “Yo qué puedo hacer”

Objetivo específico

Que las participantes mencionen que harían para prevenir el estrés laboral.

Desarrollo: Cada participante expresará lo que podrían o deberían hacer frente a una situación estresante.

Instrucciones: Ahora cada una de ustedes imaginará la siguiente situación: Estas en el trabajo y tu jefe te dice que tendrás que quedarte más tiempo porque alguien

más no termino su trabajo y tú tendrás que hacerlo, que harías para evitar que esa situación te estrese..., piénsalo durante unos minutos y después comentarás tu respuesta con la de tus compañeras. Están listas, ¿quién quiere comenzar?

Duración: 25 minutos.

Material: Ninguno.

6. 3. Exposición: Prevención del estrés en el trabajo.

Objetivo específico

Que las participantes conozcan algunas formas en las que se puede prevenir el estrés en el trabajo.

Desarrollo: El coordinador dará una breve explicación acerca de cómo puede prevenirse la aparición de estrés laboral en el trabajo (Anexo 15).

Duración: 20 minutos.

Material: Ninguno.

6. 4. Mapa conceptual: Mis opciones

Objetivo específico

Que las participantes expresen sus opiniones acerca de cómo podrían prevenir el estrés en su trabajo

Desarrollo: Cada equipo realizará un mapa conceptual con sus propias ideas de lo que tendría que hacerse para prevenir el estrés en su trabajo.

Instrucciones: Ahora van a formar 4 equipos, dentro de su equipo comentarán que medidas preventivas creen ustedes que deberían llevarse a cabo antes de la aparición del estrés y realizarán un mapa conceptual en el que las ideas principales serán: “la empresa debe de...”, “el jefe debe de...” y “los empleados debemos de...”. Con lo cual deberán expresar, según sus opiniones, que se

debería de hacer dentro de su empresa para prevenir el estrés laboral, tanto los jefes como los empleados.

Duración: 30 minutos.

Material: Cartulinas, plumones y cinta adhesiva.

6. 5. Cierre de sesión: “A partir de hoy...”

Objetivo específico

Que las participantes comenten que fue lo más significativo de la sesión.

Desarrollo: Ahora cada una de ustedes responderá a la frase: “A partir de hoy...”

Instrucciones: Antes de retirarnos agradezco su participación durante el trabajo del día de hoy, para finalizar cada una de ustedes debe completar la siguiente frase: “A partir de hoy...”, respondiendo con alguna frase que indique que pueden hacer a partir de hoy con lo que han aprendido.

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

**Sesión 7. Reestructuración Cognitiva y Terapia Racional Emotiva:
Técnicas de afrontamiento del estrés.**

Objetivo:

Que las participantes conozcan la técnica de Reestructuración Cognitiva y la Terapia Racional Emotiva y aprendan a utilizarlas ante el estrés laboral.

7.1 Dinámica de integración: “Cómo soy yo”

Objetivo específico

Integración de las participantes y crear un ambiente agradable.

Desarrollo: Cada participante se presenta diciendo su nombre, edad y alguna característica que la describa.

Instrucciones: Vamos a empezar presentándonos, cada una dirá su nombre, edad y alguna característica que la describa, empezaré yo: me llamo Lupita, tengo 25 años y soy muy risueña, ahora ¿quién quiere continuar?

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

7. 2. Dinámica: “Imaginando mi mundo”

Objetivo específico

Que las participantes identifiquen sus pensamientos.

Desarrollo: Las participantes reconocerán sus pensamientos irracionales.

Instrucciones: Ahora van a cerrar sus ojos e imaginarán la siguiente escena: “Estás en tu trabajo, ya casi es la hora de salir y tú ya estás preparándote para ir a casa, unos minutos antes de que salgas se acerca tu jefe muy molesto y gritándote te dice que lo que hiciste el día de hoy está mal, que la información que

capturaste no es la correcta, pero además te dice que no te irás hasta que lo corrijas y que tendrás que llegar temprano al día siguiente y no perdonará que vuelvas a equivocarte de esa manera”. Imagina esa escena y visualízate ahí, ¿Qué piensas en ese momento?, ¿qué sientes ante lo que te acaban de decir?, ¿qué harías? Ahora abre tus ojos y escribe en una hoja todos los pensamientos que te generó imaginarte en dicha escena. Enseguida formaremos un círculo para comentar el ejercicio que acabamos de terminar, ¿les ha pasado algo así?, ¿cómo se han sentido, que piensan o que pensaron cuando les paso?, ¿qué hicieron? ¿qué les gustaría haber hecho?, alguna de ustedes quiere comentar algo, quien quiere empezar. Al finalizar el ejercicio no tiren sus hojas, las usaremos posteriormente.

Duración: 25 minutos.

Material: Hojas y lápices.

7. 3. Exposición: Reestructuración Cognitiva y Terapia Racional Emotiva

Objetivo específico

Que las participantes conozcan en qué consisten las técnicas de Reestructuración cognitiva y la Terapia Racional Emotiva.

Desarrollo: El coordinador explicará brevemente en que consisten las técnicas de Reestructuración cognitiva y la Terapia Racional Emotiva (Anexo 16).

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

7. 4. Dinámica: “Corrigiendo los pensamientos”

Objetivo específico

Que las participantes aprendan a corregir sus pensamientos.

Desarrollo: Que las participantes puedan corregir sus pensamientos irracionales por otros racionales.

Instrucciones: A continuación van a formar dos equipos, uno se llamará el equipo irracional y el otro el equipo racional, enseguida tomarán las hojas que utilizamos en el ejercicio anterior y junto con su equipo van a comentar lo que escribieron en la hoja, posteriormente el equipo irracional elegirá cinco de los pensamientos que escribieron y los irá mencionando uno a uno, entonces el equipo racional cambiará los pensamientos del equipo irracional, por ejemplo: equipo irracional, “esto sólo me pasa a mí porque no le caigo bien al jefe”, equipo racional “debo reconocer que me equivoque y ahora tengo que arreglarlo”. Cuando hayan terminado los equipos se invertirán y volveremos a hacer el mismo ejercicio.

Duración: 30 minutos.

Material: Ninguno.

7. 5. Dinámica: “Juego de roles”

Objetivo específico

Que las participantes representen sus tipos de pensamientos.

Desarrollo: Cada equipo representará una situación con la dinámica de juego de roles.

Instrucciones: Ahora van a formar cuatro equipos, cada uno representará una situación estresante donde deban corregir su pensamiento, todos las integrantes deben participar, el equipo debe contener un jefe y uno o más empleados, uno más que sea el pensamiento irracional, que se colocará del lado izquierdo y otro que represente el pensamiento racional (del lado derecho), cuando las integrantes terminen de hacer la representación, el pensamiento irracional expresará lo que pensó ante esa situación y el pensamiento racional lo corregirá cambiando ese pensamiento, ahora ¿qué equipo quiere empezar?.

Duración: 30 minutos.

Material: Ninguno.

7. 6. Cierre de sesión: “A partir de hoy yo...”

Objetivo específico

Que las participantes mencionen que fue lo más significativo del día de hoy.

Desarrollo: Cada una de las participantes responderá a la siguiente frase: “A partir de hoy yo...”

Instrucciones: Antes de irnos agradezco su participación y cooperación en la sesión de hoy, ahora cada una de ustedes debe completar la siguiente frase: “A partir de hoy yo...”, agregando la palabra o frase que ustedes deseen.

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

Sesión 8. Inoculación del estrés: Técnica de afrontamiento del estrés.

Objetivo:

Que las participantes conozcan la técnica de inoculación del estrés y la utilicen para afrontar el estrés laboral.

8. 1. Dinámica de integración: “Recordándome”.

Objetivo específico

Que las participantes compartan con sus compañeras cómo eran antes de conocerse.

Desarrollo: Las participantes compartirán algunas características y gustos antes de conocerse.

Instrucciones: Ahora una por una van a comentar a sus compañeras como eran antes de conocerlas, qué les gustaba, qué hacían, etc, ¿quién quiere empezar?

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

8. 2. Exposición: “Inoculación del estrés.

Objetivo específico

Que las participantes conozcan la técnica de inoculación del estrés.

Desarrollo: El facilitador explicará brevemente en que consiste la técnica de Inoculación del estrés (Anexo 17).

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

8. 3. Dinámica: “Lluvia de ideas”

Objetivo específico

Que las participantes expresen sentimientos y reacciones ante el estrés laboral.

Desarrollo: Que ante una situación de estrés laboral, las participantes puedan buscar soluciones.

Instrucciones: A continuación yo mencionaré una frase que puede generar estrés cuando estamos trabajando, por ejemplo: “todo esta saliendo mal”. Ante esta frase ustedes podrán hacer comentarios sobre cómo se sentirían en ese momento y que tratarían de hacer para no estresarse, ¿cuáles serían sus pensamientos?, ¿cómo afrontarían dicha situación? Listas, comenzaremos.

Duración: 20 minutos.

Material: Pizarrón y plumones.

8. 4. Ejercicio: Relajación

Objetivo específico

Que las participantes utilicen la técnica de relajación como forma de afrontamiento ante el estrés.

Desarrollo: Las participantes utilizarán la relajación como complemento de la técnica de Inoculación del estrés.

Instrucciones: Vamos a realizar unos breves ejercicios de relajación (Anexo 18), ya que esta técnica se usa como complemento de la Inoculación del estrés.

Duración: 25 minutos.

Material: Música relajante.

8.5. Ejercicio: “Reaccionando ante el estrés”

Objetivo específico

Que las participantes apliquen la técnica de Inoculación del estrés ante una situación que sea estresante para ellas.

Desarrollo: Cada una escribirá lo que haría ante una situación de estrés en el trabajo.

Instrucciones: A continuación cada una de ustedes tomará una hoja y una pluma, enseguida pensarán en alguna situación del trabajo que sea muy estresante para ustedes, esta situación es individual, es decir; es algo que únicamente las estresa a ustedes, enseguida tomarán su hoja, la cual contiene las siguientes preguntas: ¿cómo te prepararías para enfrentar esta situación?, ¿qué harías al estar en esa situación?, ¿qué pensarías después de enfrentar la situación? y ¿qué te dirías a ti misma? Cuando hayan terminado podrán comentar sus respuestas a las demás integrantes del grupo, y se llevarán esa hoja a su casa, van a colocarla en algún lugar donde puedan verla diario, para tener presente que es lo que podrían hacer ante una situación estresante.

Duración: 25 minutos.

Material: Hojas con preguntas y plumas.

8. 6. Cierre de sesión: “De ahora en adelante”

Objetivo específico

Que las participantes comenten lo más importante de la sesión de hoy.

Desarrollo: Cada participante responderá a la siguiente frase: “De ahora en adelante...”

Instrucciones: Antes de irnos cada una deberá responder a la siguiente frase: “De ahora en adelante...”, completando con aquello que han aprendido y que pueden llevar a cabo de ahora en adelante.

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

Sesión 9. Solución de problemas y Asertividad
Objetivo: Enseñar a las participantes las técnicas de solución de problemas y asertividad como formas de afrontamiento del estrés laboral.

9. 1. Dinámica de integración: “Mi otro yo”

Objetivo específico

Crear un ambiente agradable y conocer qué les gusta hacer a las participantes fuera del trabajo.

Desarrollo: Cada participante se presentará diciendo cosas que le gusta hacer fuera del trabajo.

Instrucciones: Ahora todos vamos a presentarnos pero de una forma diferente, cada una se presentará diciendo cosas que le gusta hacer cuando no está en el trabajo, por ejemplo: Yo me llamo Lupita, me gusta ir a bailar y salir a pasear los fines de semana, ¿Quién quiere continuar?

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

9.2. Dinámica: “Enfrentando el estrés”.

Objetivo específico

Que las participantes compartan sus estrategias para solucionar problemas

Desarrollo: Que las participantes expliquen las estrategias que usan para solucionar un problema.

Instrucciones: Ahora cada equipo tomará una cartulina, comentarán entre ustedes un problema que tengan en común que les genere estrés en el trabajo, cuando lo hayan elegido lo escribirán en su cartulina y enseguida pensarán que es lo que hacen para solucionar ese problema en específico, ¿qué piensan?, ¿qué sienten?

y ¿qué hacen?, ante la presencia de un problema que puede generar estrés. Cuando tengan las respuestas deberán escribirlas en su cartulina, en el orden que ustedes prefieran, al finalizar comentaremos lo que cada equipo escribió y compararán sus respuestas con las de los otros equipos.

Duración: 20 minutos.

Material: Cartulina, plumones, cinta adhesiva.

9. 3. Dinámica: “En busca del tesoro”.

Objetivo específico

Que las participantes trabajen en equipo para solucionar un problema.

Desarrollo: Entre todas ustedes buscarán las estrategias más adecuadas para solucionar un problema.

Instrucciones: Con el equipo que ya tienen, van a anudar su pie derecho con el pie izquierdo de su compañero, utilizando unos cordones que voy a entregarles, cuando estén unidos van a caminar por la sala en busca de unos papeles que están escondidos por la sala y que contienen los pasos para la solución de un problema, cuando encuentren todos los papeles, regresarán a sus lugares y los irán leyendo de uno en uno y ustedes mismas tendrán que pegarlos en la pared conforme consideren que van ordenados y los dejarán ahí hasta el siguiente ejercicio. Además cada equipo comentará como se sintió y que hicieron para ponerse de acuerdo al realizar este ejercicio.

Duración: 20 minutos.

Material: Cordones, frases para la solución de un problema (Anexo 19).

9. 4. Exposición: Técnica de Solución de problemas

Objetivo específico

Que las participantes conozcan la técnica de Solución de problemas

Desarrollo: El coordinador explicará brevemente en que consiste la técnica de solución de problemas (Anexo 20).

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

9. 5. Exposición: Técnica de Asertividad.

Objetivo específico

Que las participantes conozcan la técnica de la Asertividad.

Desarrollo: El coordinador explicará brevemente en que consiste la técnica de la Asertividad (Anexo 21).

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

9. 6. Dinámica: “Nos transformamos”

Objetivo específico

Que las participantes enfrenten situaciones de estrés de manera asertiva.

Desarrollo: Las participantes explicarán cómo utilizarán la asertividad.

Instrucciones: Ahora formarán 4 equipos, cada uno dibujará cómo ha afrontado una situación de manera no asertiva y cómo la afrontaría de manera asertiva, podrán usar algunas palabras o frases en sus dibujos, una vez que terminen pueden compartirla con las demás compañeras.

Duración: 25 minutos.

Material: Cartulinas, colores, plumones y cinta adhesiva.

9.7. Cierre de sesión: “Qué aprendí hoy”

Objetivo específico

Que las participantes compartan lo que aprendieron durante la sesión

Desarrollo: Ahora cada una de ustedes deberá contestar a la siguiente afirmación: “Qué aprendí hoy”.

Instrucciones: Antes de irnos cada una de ustedes responderá a la frase: “Qué aprendí hoy” completando la frase con lo que haya sido más significativo para ustedes durante el trabajo de hoy.

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

Sesión 10. Cierre del taller.
Objetivo: Que las participantes expresen lo que aprendieron en el taller.
Aplicación de post evaluación.

10. 1. Dinámica de integración: “Cómo quiero ser”

Objetivo específico.

Que las participantes compartan como quieren ser en el futuro.

Desarrollo: Ahora cada una va a compartir con las otras compañeras, qué les gustaría hacer O SER??? en un futuro.

Instrucciones: Cada una de ustedes va a exponer a sus compañeras cómo les gustaría ser en un futuro, por ejemplo: si quieren cambiarse de casa, dónde quieren vivir, etc. ¿quién quiere empezar?

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

10. 2. Collage: “Qué aprendí en el taller”.

Objetivo específico

Que las participantes expresen todo lo que aprendieron durante el taller.

Desarrollo: Las participantes formarán equipos e ilustrarán qué es lo que aprendieron o lo que más les gustó del taller.

Instrucciones: Ahora vamos a formar 4 equipos por favor, enseguida se entregará a cada equipo material para que realicen un collage de todo aquello que hayan aprendido en el taller, lo que les gustó y lo que no, cómo se sintieron participando en las dinámicas o todo aquello que ustedes quieran decir. Al finalizar el trabajo cada equipo expondrá su collage ante las demás.

Duración: 25 minutos.

Material: Cartulinas, plumones, revistas, resistol, tijeras y cinta adhesiva.

10. 3. Post- evaluación del estrés laboral: Aplicación de cuestionarios

Objetivo específico

Evaluar los niveles de estrés laboral que presentan las participantes al finalizar el taller

Desarrollo: Entrega de cuestionarios de post evaluación a las participantes.

Instrucciones: Se entregará a cada una de ustedes tres cuestionarios para evaluar los niveles de estrés laboral que presentan una vez que ha finalizado el taller. Ahora cada una deberá responder con la mayor sinceridad posible, todas las respuestas obtenidas serán confidenciales, fuera del taller nadie conocerá las respuestas, no deben poner su nombre en ningún cuestionario, sólo contesten los datos que se piden en cada uno de ellos.

Duración: 25 minutos.

Materiales: cuestionarios de post evaluación (Ver anexos 1, 2 y 3) y plumas.

10. 4. Dinámica: “La línea de mi vida”

Objetivo específico

Que las participantes visualicen su futuro.

Desarrollo: Cada participante dibujará una línea horizontal en una cartulina, la dividirán en tres segmentos: pasado, presente y futuro.

Instrucciones: Cada una de ustedes tomará una cartulina y varios colores, en ella van a dibujar una línea horizontal, la van a dividir en tres partes: presente, pasado y futuro. En la parte del pasado van a escribir las situaciones o actitudes que les han causado daño; en el presente, las cualidades y habilidades que consideren han adquirido para enfrentar aquello que las ha dañado y en el futuro escribirán todo aquello que crean pueden realizar de ahora en adelante. Cuando hayan terminado podrán compartir su trabajo con las otras integrantes.

Duración: 25 minutos.

Material: Cartulinas, colores, plumones

10. 5. Cierre de sesión: “Qué he aprendido”

Objetivo específico

Que las participantes comenten qué fue lo más importante que aprendieron en el taller.

Desarrollo: Ahora cada una de ustedes responderá a la siguiente frase: “Qué he aprendido”

Instrucciones: Agradezco la disposición y la participación de cada una de ustedes para realizar este trabajo, ahora antes de irnos cada una responderá a la siguiente frase: “Qué he aprendido...” respondiendo todo aquello que aprendieron durante el taller.

Duración: 15 minutos.

Material: Ninguno.

CONCLUSIONES

En organizaciones o empresas mexicanas, los empleados claman por directivos de funcionen bien, es decir, que tengan capacidad de expresarse, sean competentes, y sobre todo, conscientes de cualquier debilidad personal, ya que cambios internos y externos en la organización pueden generar estrés, sin embargo, una de las principales características del ser humano reside en su capacidad para mantener la estabilidad, lo cual ayuda a controlar el estrés.

Sin embargo, para hacer frente al estrés en el trabajo se requiere el involucramiento activo de todos los vinculados a la organización, como son dueños, ejecutivos, empleados, clientes, hasta familiares, amigos y la sociedad en su conjunto, además, el dueño es quien puede surgir como agente catalizador en la aceptación e implementación de un programa preventivo.

De esta manera, en el presente trabajo se presentó un programa preventivo del estrés laboral que puede ser aplicado en la población femenina que trabaja y cumple con el doble rol (trabajadora, madre y ama de casa), en el cual se muestran diversas técnicas de intervención ante el estrés laboral, así como su aplicabilidad para promover su realización, esta serie de técnicas y ejercicios permitirá a las empleadas de una organización adquirir nuevas destrezas, modificación de procesos cognitivos y adquisición de nuevas habilidades para enfrentar situaciones de estrés.

Con la información que aquí se difunde, se pretende que las mujeres con un doble rol y las características de las actividades que desempeñan, aprendan diversas habilidades con la finalidad de que liberen el estrés, ya que aplicando estas técnicas en su vida diaria y en su ámbito laboral se pueden evitar consecuencias negativas en su lugar de trabajo, disminuyendo el ausentismo, conflictos laborales, problemas de salud, baja productividad, además de repercusiones sociales y familiares. Por otro lado, este trabajo sobre el estrés laboral en mujeres puede dar pauta a que se realicen otras investigaciones de la misma índole, las cuales permitan validar los instrumentos y el programa de intervención en mujeres mexicanas.

Referencias

- Bestard, R. J. y Laurdet, C. O. (1998). Salud mental y su relación con el estrés en las enfermeras de un hospital psiquiátrico. *Medisan*. 2 (2), 6-11.
- Bethelmy, R. L. y Guarino, L. (2008). Estrés laboral, afrontamiento, sensibilidad emocional y síntomas físicos y psicológicos en médicos venezolanos. *Revista Colombiana de Psicología*. 1 (17), 43-58.
- Blanco, M. G. y Feldman, M. L. (2000). Responsabilidades en el hogar y salud de la mujer trabajadora. *Salud Publica de México*. 42 (3), 217-225.
- Blandin, J. y Martínez, A. D. (2005). Estrés laboral y mecanismos de afrontamiento: su relación con la aparición del síndrome Burnout en médicos residentes del Hospital Militar "Dr. Carlos Arvelo". *Archivos venezolanos de Psiquiatría y Neurología*. 51 (104). 12-15.
- Buceta, J. M; Bueno, A. M. y Mas, B. (2001). *Intervención psicológica y salud: control del estrés y conductas de riesgo*. (Primera edición). Madrid: Editorial Dykinson.
- Carrillo, S., Esparza, V., Quiñones, S. y Montañez, A. (2005). Predictores de estrés en estudiantes de post-básicos de enfermería. *Revista científica de psicología*. 1 (18), 140-154.
- Crespo, M. y Labrador, F. J. (2003). *Estrés*. (Primera edición). España: Editorial Síntesis.
- De Pablo, H. C. (2004). *Estrés y hostigamiento laboral*. (Primera edición). México: Formación Alcalá.

Del Pino, P. R. (2009). Administración estratégica del estrés laboral: herramienta competitiva para las organizaciones latinoamericanas del siglo XXI. *Revista OIKOS*. 13 (27), 31-49.

Domínguez, T. B; Valderrama, I. P; Olvera, L. Y; Pérez, R. S; Cruz, M. A. y González, S. L. (2002). *Manual para el taller técnico práctico de manejo del estrés*. (Primera edición). México: Plaza y Valdes.

Fontana, D. (1989). *Control del estrés*. (Primera edición). México: Editorial Manual Moderno.

Garcete, M. E. (2008). Estrategias de afrontamiento y estrés laboral en hombres y mujeres de 18 a 41 años. *Psicología científica. com*.

Gómez, S. A; Gala, L. F; Guillén, G. C. y Lupiani, G. M. (2003). Intervención y prevención del estrés laboral. *Psiquis*. 24 (5), 226-235.

Gómez, O. V. (2004). Estrés y salud en mujeres que desempeñan múltiples roles. *Avances en Psicología Latinoamericana*. 22 (1), 117-128.

Hernández, D. (2001). *Guía para la prevención de riesgos laborales*. (Primera edición). Madrid: Consulidis, S. A.

Hernández, M .E., Cerezo, R. S. y López, S. M. (2007). Estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral en enfermeras. *Revista Enferm Inst Mex Seguro Social*. 15 (3). 161-166.

Houtman, I. y Jettinghoff, K. (2008). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Recuperado el 10 de septiembre, 2010, en <http://www.who.int/occupationalhealth/en/oestrategy.pdf>.

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

Lan, D. (2001). Doble jornada laboral e invisibilidad del trabajo en mujeres. Notas a partir de un caso. 5° Congreso Nacional de Estudios del Trabajo. Argentina. Recuperado de <http://geosalud.com/Salud%20Ocupacional/estreslaboral.htm>

Mansilla, I. F. (2010). Programa de manejo y prevención del estrés laboral. 11° Congreso Virtual de Psiquiatría. *Interpsiquis 2010*. Recuperado de <http://www.interpsiquis.com>

Marcacyaya, J. (2007). Estrategias de prevención y seguridad del estrés laboral en el personal de salud del seguro social campesino. Ecuador, Imbabura. Recuperado de <http://www.serviprevencia.org>

Martínez, S. J. (2004). *Estrés laboral: guía para empresarios y empleados*. (Primera edición). España: Prentice Hall.

Matud, A. M., García, R. M. y Matud, M. J. (2002). Estrés laboral y salud en el profesorado: un análisis diferencia en función del género y del tipo de enseñanza. *Revista Internacional de Psicología Clínica y de la Salud*. 2 (3), 451-465.

McKay, M.; Davis, M. y Fanning, P. (2000). *Técnicas cognitivas para el tratamiento del estrés*. (Segunda Edición). España: Editorial Martinez Roca.

Medina, A. S.; Preciado, S. M. y Pando, M. M. (2007). Adaptación de la escala de estrés laboral organizacional para trabajadores mexicanos. *Revista de Salud Pública y Nutrición*. 8 (4), 1-5.

- Mercado, S. P. y Salgado, M. R. (2008). Estrés laboral en ejecutivos de medianas y grandes empresas. 2° Foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales: estrés y salud mental en el trabajo.
- Parra, M. (2033). *Conceptos básicos en salud laboral*. (Primera edición). Chile. Central unitaria de trabajadores de Chile.
- Pereda, M. S. y Berrocal, B. F. (1999). El entorno empresarial. La empresa, su organización y funcionamiento. *Revista Complutense de Educación*. 10 (1). 15-35.
- Portugal, A. M. (2004). Agenda de Salud, publicación trimestral del programa de mujeres y salud de Isis Internacional. Recuperado de <http://www.isis.cl>
- Pribam, K. (2004). Agenda de Salud, publicación trimestral del programa de mujeres y salud de Isis Internacional. Recuperado de <http://www.isis.cl>
- Ramírez, V. J. (2001). Mujer, trabajo y estrés. *Revista Latinoamericana de la salud en el trabajo*. 1 (2), 58-74.
- Ramírez, V. J. (2008). Estrés sin diagnóstico. Una realidad para reflexionar a partir de la experiencia de un grupo de telefonistas. Foro de las Américas en Investigación sobre factores psicosociales y salud mental en el trabajo. Recuperado de <http://factorespsicosociales/segundoforo/simposio/ramirezvelasquez.pdf>
- Ramos, G. J. (2001). Estrés en el trabajo. *Revista Latinoamericana de la Salud en el Trabajo*. 1 (2), 85-90.
- Reyes, R. M. (2008). El estrés laboral y el desarrollo humano, un éxito organizacional. *Congreso SOPPAC*. Universidad del valle de Atemajac campus León. León, Guanajuato.

- Rodriguez, F. A. (2001). *Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones*. (Primera edición). Madrid: Ediciones Pirámide.
- Rodriguez, G. R., Roque, D. Y. y Molerio, P. O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Psicología Científica. com*. Universidad Central de Cuba. Facultad de Psicología.
- Sánchez, A. M. (2010, 19 de enero). Estrés, mal del 43 por ciento de la población adulta en México: UAM. Universia. Recuperado de (<http://noticias.universia.net.mx/enportada/noticia/2010/01/19/155517/estres-mal-43-ciento-poblacion-adulta-mexico-uam.html>).
- Sánchez, P. S. (2008, 19 DE mayo). Sufren estrés laboral 20% de los mexicanos. La jornada. Recuperado de (<http://www.jornada.unam.mx/2009/01/29/index.php?section=sociedad&article=049n2soc>).
- Schawartzmann, L. (2004). Estrés laboral, síndrome de desgaste (quemado), depresión: ¿Estamos hablando de lo mismo?. *Ciencia y trabajo*. 6 (14), 174-184.
- Sidelski, D. (2004). Agenda de Salud, publicación trimestral del programa de mujeres y salud de Isis Internacional. Recuperado de <http://www.isis.cl>
- Ssa (2008, 15 de mayo). Insta SSA a controlar estrés para evitar enfermedades crónicas. Recuperado de http://www.elindependientezac.com/index.php?option=com_content&view=article&id=11360:insta-ssa-a-controlar-estres-para-evitar-enfermedades-cronicas&catid=59:ciencia-y-tecnologia&Itemid=58

Uribe, P. J. (2009, 29 de enero). Presentan estrés laboral 30% de los trabajadores en México: UNAM. La Jornada. Recuperado de (<http://www.jornada.unam.mx/2009/01/29/sociedad&article=049n2soc>).

Viloria, H. M. y Paredes, S. M. (2002). Estudio del síndrome de Burnout o desgaste profesional en los profesores de la Universidad de los Andes. *Revista Venezolana de Educación*. 6 (17), 29-36.

Whley, S. A. (2011, 27 de diciembre). México, segundo lugar en estrés laboral. Alto nivel. Recuperado de (<http://www.altonivel.com.mx/7552-mexico-segundo-lugar-en-estres-laboral.html>)

Williams, S. y Cooper, L. (2002). *Manejo del estrés en el trabajo*. (Segunda edición). México: Manual Moderno.

Witkin, L. G. (1987). *El estrés de la mujer*. (Segunda edición). Barcelona: Editorial Grijalbo.

ANEXOS

ANEXO 1.

Escala SEPPO ARO

Datos generales.

Edad _____ Estado civil: _____ Último grado de estudios: _____
Empresa donde labora: _____ Años laborando: _____
Antigüedad en la institución: _____ Puesto: _____
Tiene otro trabajo: NO SI Actividad que realiza: _____

Instrucciones: A continuación encontrará usted diversos síntomas que probablemente haya padecido en el último año; por favor señale con una cruz el espacio que usted considera que corresponde a su situación. No existen respuestas correctas o incorrectas, responda de la manera más sincera posible a todas las preguntas. La información obtenida es confidencial y solo con fines de investigación.

	Preguntas	Raramente o nunca 0	Algunas veces 1	Frecuente- mente 2	Muy frecuente- mente 3
1	Acidez o ardor en el estomago				
2	Perdida de apetito				
3	Deseos de vomitar o vómitos				
4	Dolores abdominales				
5	Diarrea u orinar frecuentemente				
6	Dificultades para quedarse dormido o despertarse durante la noche				
7	Pesadillas				
8	Dolores de cabeza				
9	Disminución del deseo sexual				
10	Mareos				
11	Palpitaciones o latidos irregulares del corazón				
12	Temblor o sudoración en las manos				
13	Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico				
14	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo físico				
15	Falta de energía o depresión				
16	Fatiga o debilidad				
17	Nerviosismo o ansiedad				
18	Irritabilidad y enfurecimientos				

ANEXO 2.

Escala de Estrés Percibido

Datos generales.

Edad _____ Estado civil: _____ Último grado de estudios: _____
 Empresa donde labora: _____ Años laborando: _____
 Antigüedad en la institución: _____ Puesto: _____
 Tiene otro trabajo: NO SI Actividad que realiza: _____

Instrucciones: En este cuestionario aparecen una serie de preguntas relacionadas con sus sentimientos y pensamientos durante el último mes. Por favor señale con una cruz en cada caso la frecuencia con que ha experimentado cada uno de ellos.

	Preguntas	Nunca 0	Casi nunca 1	A Veces 2	Bastante a menudo 3	Muy a menudo 4
1	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia se ha sentido molesto o preocupado por algo inesperado?					
2	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia ha sentido que era incapaz de controlar las cosas importantes de su vida?					
3	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia se ha sentido nervioso y preocupado?					
4	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia se ha sentido seguro de su capacidad para mejorar su problemas personales?					
5	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia ha sentido que las iban bien?					
6	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia ha sentido que no podía enfrentarse a todas las cosas que tenia que hacer?					
7	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia ha sido capaz de controlar su malhumor?					
8	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia ha sentido que tenia el dominio de todos sus asuntos?					
9	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia se ha enfadado por cosas que estaban fuera de su control?					
10	En el ultimo mes ¿Con que frecuencia ha sentido que se le amontonaban las dificultades y no podía sobrellevarlas?					

ANEXO 3.

Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

Datos generales.

Edad _____ Estado civil: _____ Último grado de estudios: _____
 Empresa donde labora: _____ Años laborando: _____
 Antigüedad en la institución: _____ Puesto: _____
 Tiene otro trabajo: NO SI Actividad que realiza: _____

Instrucciones: A continuación señale con una cruz el espacio que usted considera que corresponde a su situación.

- Anota 0 si la condición NUNCA es fuente de estrés
- Anota 1 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés
- Anota 2 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
- Anota 3 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
- Anota 4 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
- Anota 5 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
- Anota 6 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

	Preguntas	0	1	2	3	4	5	6
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés?							
2	El rendirle informes a mis superiores y a mis subordinados me estresa?							
3	El que no este en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés?							
4	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa?							
5	El que mi supervisor no de la cara por mi ante los jefes me estresa?							
6	El que mi supervisor no me respete me estresa?							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés?							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés?							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés?							

10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa?								
11	El que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa?								
12	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés?								
13	El que mi supervisor no se preocupe por mi bienestar me estresa?								
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa?								
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa?								
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés?								
17	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés?								
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa?								
19	El que mi equipo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés?								
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos me causa estrés?								
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado me causa estrés?								
22	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa?								
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés?								
24	El que no respeten a mis superiores, a mi y a los que están debajo de mí, me causa estrés?								
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés?								

ANEXO 4.

Objetivos del taller:

“Programa preventivo para la evaluación e intervención del estrés laboral en mujeres de 25 a 45 años”

La Universidad Nacional Autónoma de México a través de la carrera de Psicología realizan el siguiente taller: “Programa preventivo para la evaluación e intervención del estrés laboral en mujeres de 25 a 45 años”, cuyos objetivos son:

OBJETIVO GENERAL

Proponer el desarrollo de un taller orientado a eliminar o reducir el nivel de estrés asociado al contexto laboral, en mujeres de 25 a 45 años, dedicadas a la captura intensiva de información en computadora, que además de ser trabajadoras son madres y amas de casa, mediante el uso de técnicas cognitivo conductuales como estrategias de afrontamiento ante el estrés laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Realizar la preevaluación de los niveles de estrés laboral en las participantes
- Llevar a cabo la intervención por medio de un taller
- Enseñar a las participantes técnicas cognitivo conductuales que pueden usar para afrontar el estrés laboral

- Que las participantes utilicen las técnicas de afrontamiento en el ámbito laboral para evitar la aparición de estrés
- Realizar la post evaluación de los niveles de estrés laboral en las participantes
- Estimular a las participantes para que utilicen las técnicas de afrontamiento ante situaciones que les generen estrés
- Que aumente en las participantes la satisfacción laboral mediante el uso de las técnicas de afrontamiento en su vida diaria

El taller se llevará a cabo en 10 sesiones, con una duración de dos horas aproximadamente cada una, éstas se realizarán una vez por semana. Dentro del taller podrán compartirse experiencias personales, las cuales serán escuchadas con respeto y todo será confidencial.

¡Bienvenidos al taller!

ANEXO 5.

Exposición: El estrés

El estrés es un proceso mediante el cual las personas juzgamos y respondemos a los hechos denominados estresantes que nos amenazan o desafían. También se define como el resultado del balance entre las demandas de la realidad y la capacidad de respuesta del individuo, siendo modulado este balance por la percepción que el individuo tiene de sí mismo y del mundo.

- Factores estresantes.

Son aquellos que constituyen un factor de desequilibrio en el individuo, pueden ser externos a la propia persona o de aspectos internos; los internos pueden ser estímulos de características físicas, como el dolor producido por una herida o una enfermedad, o de características cognitivas como el recuerdo de una situación desagradable. Los estresores externos o físicos pueden provenir de aspectos como la temperatura ambiental extrema, ruido o luz intensa, o de aspectos cognitivos como sentirse criticado por los demás.

- Tipos de estrés.

El estrés puede presentarse de diferentes formas, por lo que también se han definido diferentes tipos de estrés como los siguientes: eustrés o estrés bueno, distrés o estrés malo, estrés agudo episódico, estrés crónico, estrés psicoemocional, estrés físico y estrés sensorial.

- Modelos del estrés.

Para explicar el proceso del estrés, los científicos han elaborado diferentes modelos entre los que destacan: modelo integrador, modelo de cuatro vías del estrés, modelos basados en la respuesta, modelos basados en el estímulo y los modelos procesuales o dinámicos.

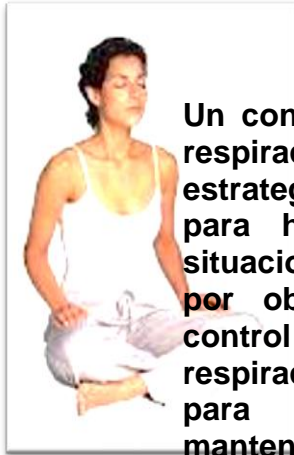
- Consecuencias del estrés.

El presentar estrés en nuestra vida, genera diversas consecuencias, entre ellas:

- a. Alteración emocional: se presentan como sensaciones de ansiedad, rabia, irritabilidad, depresión y culpabilidad.
- b. Alteración cognitiva: en esta la respuesta de estrés implica pensamiento confuso, se alteran la memoria y la capacidad de concentración, alteración de la capacidad para tomar decisiones, olvidos frecuentes y bloqueo mental.
- c. Alteración fisiológica: se activa el sistema nervioso con lo que se lleva a cabo una actividad física intensa, permitiendo responder a las demandas externas, haciéndoles frente o escapando de ellas.
- d. Alteración motora: se presentan conductas de afrontamiento que permiten manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo.

ANEXO 6

Relajación y Respiración



Un control adecuado de la respiración es una de las estrategias más sencillas para hacer frente a las situaciones de estrés, tiene por objetivo facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés

Busque un lugar tranquilo en casa, acuéstese en el suelo, mantenga la espalda derecha y con los ojos cerrados realice los siguientes ejercicios:

- 1. Tense los músculos de la espalda:
Tendida en el suelo, estire los brazos a ambos lados.

Levante el tronco lentamente contrayendo los músculos de la espalda, hombros y glúteos.

Sienta la tensión del cuerpo y mantenga la posición hasta contar cinco.



La relajación es un estado que se adquiere con la práctica y es utilizado como herramienta esencial para combatir el estrés

- Para ejercitar la respiración, realice lo siguiente:

Al inspirar (jalar aire), debe notar que el abdomen aumenta.

Debe hacerlo siempre por la nariz tardando 5 segundos y exhalando siempre por la boca tardando 5 segundos

Debe realizarlo en series de 30 respiraciones

Puede hacerlo varias veces al día

- 2. Relaje el cuerpo:

Haga descender la espalda hasta el suelo y relájese

Respire lenta y profundamente

Repita las veces que sea necesario

ANEXO 7

EXPOSICIÓN:

El estrés laboral, causas y consecuencias

El estrés laboral es considerado como el resultado de la interacción entre las demandas del trabajo y el control que el trabajador ejerce sobre él, este estrés surge cuando las demandas del trabajo son altas y al mismo tiempo la capacidad de control sobre la toma de decisiones (por falta de recursos) es baja.

El estrés laboral no solo se ha convertido en un problema de salud para las personas que lo sufren, sino también para las empresas, traduciéndose en mayor ausentismo, malas relaciones personales, falta de calidad en el servicio, reducción de la creatividad y débil concentración, además de una dirección de personal y liderazgo ineficaces, toma de decisiones lenta y propensión a sufrir accidentes, entre otros problemas.

En México 30% (2.8 millones de personas) de los empleados sufren estrés laboral, lo que genera infartos, diabetes, hipertensión e insomnio; además nuestro país ocupa el segundo lugar a nivel mundial con mayor índice de estrés laboral.

▫ Causas.

Los estresores laborales son un conjunto de situaciones psicosociales y físicas de carácter estimular que se dan en el trabajo y frecuentemente producen tensión y otros problemas en la persona que padece algún grado de estrés; debemos recordar que el estresor siempre va a depender de la apreciación personal, de la vulnerabilidad y características personales, así como de las estrategias de afrontamiento individuales, grupales y organizacionales.

Los estresores pueden ser: estresores del ambiente físico (luz, ruido, temperatura, movimiento y aire contaminado); estresores individuales (sobrecarga de trabajo, conflicto de rol, ambigüedad de rol y responsabilidad por otros) y estresores a nivel organizacional (clima laboral, estilos gerenciales, tecnología, diseño, características de los puestos, etc).

- Consecuencias

Las consecuencias del estrés laboral se presentan a nivel individual y a nivel organizacional.

A nivel individual se presentan: aumento de la tasa cardíaca, la presión arterial, el ritmo respiratorio y la tensión muscular (fisiológicos); hablar rápido, temblores, tartamudeo, imprecisión al hablar, risa nerviosa, bostezos frecuentes, falta de apetito, comer excesivamente (motores); trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, musculares y alteraciones del sistema inmune (físicos) y además se presentan a nivel psicológico incapacidad para tomar decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, sensación de desorientación, frecuentes olvidos, bloqueos mentales, ansiedad, depresión y el síndrome burnout.

Mientras que a nivel organizacional se observan consecuencias como ausentismo, rotación y fluctuación de personal, disminución del rendimiento físico, afectaciones en la calidad del trabajo, accidentes, entre otros.

ANEXO 8

CARAS DE EMOCIONES



ANEXO 9

Exposición: Afrontamiento del estrés laboral

Las estrategias de afrontamiento del estrés laboral se definen como los esfuerzos cognoscitivos y conductuales, constantemente cambiantes, que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, se consideran, también, como la adaptación a las situaciones de crisis o estrés. El afrontamiento del estrés laboral puede tener tres funciones:

1. Eliminar o modificar la fuente de estrés con respuestas directas activas.
2. Cambiar el significado psicológico que se da a los eventos, neutralizando su carácter problemático.
3. Mantener tolerables las consecuencias emocionales del estrés.

Los investigadores han clasificado las estrategias de afrontamiento en:

- a. Estrategias de afrontamiento activo.
- b. Estrategias de afrontamiento centradas en el problema.
- c. Estrategias de afrontamiento centradas en la emoción.
- d. Estrategias de afrontamiento directo.

ANEXO 10

Relajación en el trabajo

Cuando está estresado, todo el cuerpo se tensa y la postura se modifica, haga un esfuerzo consciente para relajarse mientras está trabajando; así podrá reducir la tensión y aliviar los efectos del estrés



Ejercicio 1

Empiece por tomar una postura cómoda en su silla y realice los siguientes ejercicios: Apoye las manos en el pecho y El abdomen, inhale y exhale por la nariz dejando que el abdomen se dilate y se comprima.

Ejercicio 2

Apoye las manos en los hombros, exhale, deje caer la cabeza hacia atrás y recorra las clavículas con los dedos lentamente (repita varias veces).

Ejercicio 3

Apoye la mano izquierda en el hombro derecho y apriete con suavidad, sostenga durante algunos segundos y suelte. Repita a lo largo del hombro y del brazo. Haga lo mismo en el otro brazo.

Ejercicio 4

Apoye los dedos de ambas manos en la base del cráneo, aplique una presión lenta y circular, bajando por el cuello hasta los hombros.

Ejercicio 5

Apoye el codo izquierdo en la mano derecha y golpee los dedos de la mano izquierda sobre el omóplato derecho. Repita con el otro brazo.

Ejercicio 6

Apoye las manos en la coronilla, estire el cuello con suavidad y mantenga la posición. Sienta como se estiran los músculos de la nuca.

Ejercicio 7

Levante el hombro derecho y haga rotaciones hacia atrás. Repita con el otro hombro, después repita con ambos hombros a la vez. Los brazos deben estar relajados.

Ejercicio 1

1. Cierre los ojos, relaje los músculos de la cara y afloje la mandíbula.
2. Junte los dedos y apoye las yemas en la frente; describa lentos movimientos circulares alrededor de los ojos.
3. Repita varias veces en un sentido y después en el otro.

Descanse del monitor de su computadora Es recomendable apartarse del monitor una vez por hora para reducir la tensión y evitar el cansancio de la vista, haga estos ejercicios en intervalos regulares:

Ejercicio 3

Afloje la tensión de la cara cubriéndose los ojos con las manos ahuecadas y relajándose. Mantenga esa posición durante varios segundos.

Ejercicio 2

Apoye las yemas de los dedos en la frente y haga un masaje suave en las sienes.

ANEXO 11

Exposición:

El estrés Laboral en la mujer, causas y consecuencias.

Algunos autores proponen que las mujeres asalariadas tienen más problemas emocionales que las no asalariadas, así mismo la incorporación de las mujeres al trabajo en esferas publicas productivas fue percibida por sectores feministas como un factor que ayudaría terminantemente a superar la discriminación hacia las mujeres en el ámbito doméstico y en la sociedad, además se considero como una estrategia para equilibrar las relaciones de género.

▫ Causas

La presencia de estrés laboral en las mujeres puede verse propiciada por diferentes factores, entre los cuales están: el embarazo con o sin pareja estable, convertirse en único sostén de los hijos, no quedar embarazada en casos en que se desea, ser victima de violencia o acoso sexual, recibir maltrato físico o psicológico en el hogar, no desarrollar adecuadamente la carrera profesional por elegir desempeñar más eficazmente el rol de ama de casa y madre.

También pueden generar estrés otros factores como: el matrimonio, la maternidad, el posible divorcio, la viudez, la reorganización de la vida cuando los hijos son mayores; además de que la fisiología propia de la mujer puede contribuir a estados de tensión. Otras de las causas generadoras de estrés en la mujer pueden ser que a veces la mujer es la proveedora en el hogar, que trabaja mucho más de ocho horas.

▫ Consecuencias

La aparición de estrés en la mujer trae secuelas graves entre las que destacan:

- Fatiga crónica
- Cefaleas
- Migraña
- Alteraciones gastrointestinales

- Dolores musculares
- Alteraciones respiratorias, del sueño, dermatológicas y menstruales
- Disfunciones sexuales
- Infertilidad
- Anorexia
- Bulimia
- Abuso de drogas, fármacos y alcohol
- Ausentismo laboral
- Tabaquismo
- Ansiedad
- Depresión
- Baja autoestima
- Dificultades de concentración
- Sentimientos de frustración

ANEXO 12

Exposición:

La doble jornada

Las mujeres que trabajan y que tienen doble rol sufren estrés de una forma que suele ser distinta de la de hombres que trabajan y mujeres que no trabajan. En los años cincuenta cuando las mujeres trabajaban se esperaba de ellas solo que conservaran el trabajo no que desarrollaran una profesión, ya que desarrollar una profesión implica hacer planes, contraer compromisos a largo plazo y competir con los demás y, generalmente, los demás son hombres. El trabajo de la mujer la colocaba en un rol de servicio y apoyo a otros (secretarias, recepcionistas), no es de extrañar que cuando las mujeres han entrado en trabajos competitivos se hayan encontrado con resistencias y resentimientos en los lugares de trabajo.

Además se debe hacer notar el factor doble presencia, por el que las mujeres, aparte de realizar su trabajo fuera de casa, suelen responsabilizarse de la mayor parte del trabajo familiar y doméstico. El hecho de ser ama de casa a jornada completa conlleva su propio estrés, en algunos aspectos es el lado más fácil de la moneda. En los últimos tiempos la mayoría de las mujeres que trabajan en la esfera productiva y en la generación de ingresos fuera del hogar realizan de manera paralela el trabajo doméstico. Es decir, la vida de la mujer contemporánea está caracterizada por lo que se ha denominado “la doble jornada”, que en muchos casos no solamente significa la realización de dos tipos de trabajo en un sólo día, uno en el espacio público y otro en el espacio privado, y en una doble lógica de trabajo, sino también el sometimiento a una doble explotación y discriminación.

ANEXO 13

Exposición:

Afrontamiento femenino del estrés laboral.

Algunos estudios toman en consideración el apoyo social como un tipo de afrontamiento "femenino" y lo contrastan con el afrontamiento de acción directa más típicamente "masculino", es decir; el hecho de utilizar estrategias de afrontamiento acordes con el rol de género en el que se ha socializado la persona (el uso del apoyo social en el caso de las mujeres y de la acción directa en el caso de los hombres), llevaría a un uso más eficaz de las mismas y, por tanto, a un menor nivel de estrés. El hecho de que las mujeres desempeñen más de un rol, ya que son trabajadoras, madres y amas de casa; así como la presión y carga de trabajo a la que se ven sometidas, indicaría que desarrollan modos de afrontamiento más adaptativos; se ha encontrado que en el cerebro de las mujeres, al tener un mayor predominio del hemisferio izquierdo (el que dirige el lenguaje, la lógica y las definiciones), serían capaces de desarrollar mejores estrategias verbales para afrontar el estrés que los hombres, quienes serían menos capaces de controlarse.

Además, las mujeres están más influenciadas por el contexto social y emplean más estrategias de afrontamiento que implican relaciones interpersonales a diferencia de los hombres, por lo tanto las formas de afrontamiento social e interpersonal como estrategias de apoyo social, son usadas con más frecuencia por las mujeres. En las mujeres prevalecen las respuestas de afrontamiento por descarga emocional y búsqueda de apoyo, lo que indica un intento conductual de reducir la tensión que el estrés laboral provoca, expresando sentimientos negativos, así como intentos conductuales de buscar información, apoyo y orientación. Además se ha encontrado que en mujeres jóvenes (25-45 años) las respuestas de afrontamiento van dirigidas a la emoción, es decir, tienden a afrontar el estrés a través de sentimientos de rabia, desesperación, gritos, llanto o bien aceptando la situación como tal; en cambio en las mujeres de 46 a 60 años las estrategias de afrontamiento son dirigidas al problema.

ANEXO 14

Formato:

Me observo y me doy cuenta

Situación	Pensamientos	Sentimientos	Acción	Resultados obtenidos
Describir brevemente el suceso	¿qué pensé? ¿qué hice? ¿qué sentí?	¿qué sentimientos, emociones y sensaciones experimente? (enojo, miedo, sed, dolor)	¿qué pensé? ¿qué hice? ¿qué sentí?	Solucione, evadí, resolví, arregle, complique, empeore, mejore, etc.

ANEXO 15

Exposición:

Prevención del estrés laboral

Es importante que las empresas lleven a cabo programas preventivos, que eviten la aparición de estrés laboral, sin embargo, cuando ya existe el problema deben realizar una evaluación de su gravedad y después considerar la alternativa de llevar a cabo un programa de intervención dirigido a su reducción o eliminación. Los programas de prevención del estrés involucran tres pasos distintos: identificación del problema, intervención y evaluación.

- Identificación del problema.

El mejor método para explorar la extensión y la fuente de un probable problema de estrés organizacional, depende parcialmente del tamaño de la organización y de los recursos disponibles. La lista de condiciones de trabajo que pueden generar el estrés, los signos de alarma y los efectos de éste, las tasas de ausentismo, de enfermedad o de rotación de personal, o los problemas de desempeño, también pueden examinarse para estimar la presencia y la extensión del estrés laboral.

- Intervención en el problema.

Cuando ya se han identificado los factores de estrés en el trabajo y se ha entendido la extensión del problema el escenario está puesto para diseñar y ejecutar una estrategia de intervención; algunas intervenciones deben efectuarse rápidamente (mejorar la comunicación, capacitación para el manejo del estrés, etcétera), pero otras pueden requerir tiempo adicional para aplicarse (por ejemplo, el rediseño de un proceso de manufactura).

- Evaluación de la intervención

La evaluación es necesaria para determinar si la intervención produce el efecto deseado o si se necesitan cambios en el rumbo, las evaluaciones deben enfocarse sobre el mismo tipo de información recolectada durante la fase de identificación del problema, incluyendo información de la percepción de los trabajadores sobre los niveles de estrés, condiciones de trabajo, problemas de salud y satisfacción.

La prevención del estrés laboral pretende combatir los riesgos desde su origen y adaptar el trabajo a la persona, a partir del control de puestos de trabajo concretos habrá que prevenir o contrarrestar el estrés relacionado con el trabajo mediante un nuevo diseño del puesto, el desarrollo de capacidades personales, así como evitar la sobrecarga o la falta de trabajo, mejorar el apoyo social y ofrecer compensaciones razonables por el esfuerzo realizado por los trabajadores.

ANEXO 16

Exposición:

Reestructuración Cognitiva y Terapia Racional Emotiva

Estas técnicas están basadas en la posibilidad que tiene todo ser humano de cambiar su pensamiento, cambiar la percepción, interpretación y evaluación de los acontecimientos que le estresan; son utilizadas para modificar las evaluaciones erróneas o negativas respecto de las demandas o de los propios recursos del individuo para afrontarlas y facilitar una reestructuración de los esquemas cognitivos.

- Reestructuración cognitiva.

La reacción de las personas ante un evento estresante está basada en gran medida en las cogniciones que la persona realiza del evento e intenta ofrecer vías y procedimientos para que una persona pueda reorganizar la forma en que percibe y aprecia una situación; si la forma de comportarse y de sentir de un individuo depende de la forma en que percibe una situación, resulta importante disponer de estrategias de redefinición de situaciones cuando la definición que hemos adoptado no contribuye a una adaptación adecuada. Esta técnica está dirigida a sustituir las interpretaciones inadecuadas de una situación, por otras interpretaciones que generen respuestas emocionales positivas y conductas más adecuadas.

- Terapia Racional Emotiva.

Esta terapia intenta combatir las ideas irracionales que todo individuo posee y aplica de manera indiferenciada y general, llevando a interpretaciones erróneas de la situación. El objetivo principal de la TRE es facilitar la identificación de pensamientos considerados como irracionales y buscar su sustitución por otros racionales, de mayor efectividad, de acuerdo con las metas personales

ANEXO 17

Exposición: Inoculación del Estrés

Esta es una técnica en la que a partir del aprendizaje de técnicas de respiración y relajación se busca relajar la tensión en situaciones de estrés, se crea por el sujeto una lista en la que aparecen ordenadas las situaciones más estresantes. Comenzando por las menos estresantes el individuo irá imaginando esas situaciones y relajándose. Después el individuo tendrá que desarrollar una serie de pensamientos para afrontar el estrés y sustituirlos por anteriores pensamientos estresantes; por último, el individuo utilizará en vivo estos pensamientos de afrontamiento y esas técnicas de relajación en situaciones reales para abordar situaciones estresantes. El proceso de Inoculación del estrés conlleva las siguientes fases:

1. Conceptualización: cuyo principal objetivo es preparar el escenario para las intervenciones posteriores.
2. La adquisición de habilidades y ensayo: para ayudar a los pacientes a desarrollar y consolidar una variedad de habilidades de afrontamiento intra e interpersonales.
3. La aplicación y consolidación: para ayudar a los pacientes a practicar sus habilidades de afrontamiento tanto en las sesiones de adiestramiento como en vivo, a través de técnicas como el ensayo imaginado y conductual, el modelado, la representación de papeles y la práctica graduada en vivo.

ANEXO 18

Ejercicio de relajación

Ahora vamos a realizar unos breves ejercicios de respiración y relajación. Por favor colóquense en una posición cómoda en su silla, estiren sus piernas, ahora cierren sus ojos y respiren lentamente, inhalen por la nariz y exhalen por la boca, otra vez. A continuación empezaremos con los siguientes ejercicios:

1. Tensa los músculos de la mano y antebrazo derechos apretando fuertemente el puño.
2. Siente la tensión en tu mano, en los nudillos y en el antebrazo, ahora abre el puño y suelta el brazo para relajar los músculos y siente como la sensación de tensión desaparece poco a poco, sigue inhalando y exhalando lentamente.
3. Ahora repite lo mismo con la mano y antebrazo izquierdo, no dejes de respirar lentamente.
4. Vamos a relajar los músculos de la cara, empezaremos con la frente, tensa los músculos levantando las cejas tan alto como puedas, generando tensión en la frente y hacia arriba, en la región del cuero cabelludo. ¿puedes sentir la tensión?, bien, ahora relaja poco a poco, siente la sensación de bienestar, inhala y exhala lentamente.
5. Tensa los músculos de la parte central de la cara, para ello aprieta los párpados, al mismo tiempo que arrugas la nariz ¿sientes la tensión?, ahora relaja los músculos lentamente siente la sensación de relajación, no dejes de inhalar y exhalar lentamente.
6. Aprieta los dientes, labios y lengua contra el paladar, debes sentir la tensión en tu boca, relaja poco a poco y nota como la tensión desaparece, inhala y exhala muy despacio.
7. Continuaremos ahora con los músculos del cuello y de la cara, para tensar empuja la barbilla hacia abajo, contra el pecho pero al mismo tiempo intenta evitar que lo toque ¿sientes la tensión?, muy bien, ahora relaja lentamente

y siente como la tensión de tu cuello desaparece, inhala y exhala lentamente.

8. Sigue respirando lentamente, ahora lleva los hombros hacia atrás, intentando que los omóplatos se toquen, debes sentir tensión en tu pecho, los hombros y en la parte superior de la espalda, ahora relaja los músculos lentamente y no olvides inhalar y exhalar.
9. A continuación te voy a pedir que pongas tu estómago duro, como si alguien te fuera a golpear en él. ¿sientes la tensión?... muy bien, ahora suelta poco a poco, inhala y detén el aire un poco, exhala muy despacio y siente como gran parte de tu cuerpo se relaja.
10. Ahora vamos a relajar los músculos de las piernas, comenzaremos con la pierna derecha, vas a tensar el músculo de tu pierna, suelta poco a poco y siente la sensación de relajación en la pierna, no dejes de inhalar y exhalar lentamente.
11. Tensa el músculo de la pantorrilla derecha, hazlo estirando los dedos del pie hacia arriba. ¿sientes la tensión? Ahora inhala y exhala lentamente mientras relajas tu pantorrilla.
12. Tensa los músculos del pie derecho, hazlo estirando la punta del pie, girando hacia dentro y curvando los dedos, ahora relaja poco a poco.
13. Realiza el mismo procedimiento con la pierna izquierda vas a tensar el músculo de tu pierna, suelta poco a poco y siente la sensación de relajación en la pierna, no dejes de inhalar y exhalar lentamente.
14. Tensa el músculo de la pantorrilla izquierda, hazlo estirando los dedos del pie hacia arriba. ¿sientes la tensión? Ahora inhala y exhala lentamente mientras relajas tu pantorrilla.
15. Tensa los músculos del pie izquierdo, hazlo estirando la punta del pie, girando hacia dentro y curvando los dedos, ahora relaja poco a poco.
16. Para terminar, te voy a pedir que respires lentamente 3 veces, inhalando por la nariz y exhalando por la boca, mientras respiras, centra tu atención en la sensación de relajación de tu cuerpo y poco a poco abre tus ojos.

ANEXO 19

Frases para solucionar un problema

PASO	FRASE
1	Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa.
2	Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista.
3	Llevar a cabo un procedimiento de análisis de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea.
4	Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.
5	Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida.

ANEXO 20

Exposición:

Solución de problemas

Mediante esta técnica se intenta ayudar al individuo a decidir cuáles son las soluciones más adecuadas a un problema. La técnica de solución de problemas implica buscar alternativas, las cuales se desarrollan mediante lluvia de ideas, análisis de consecuencias positivas y negativas de cada alternativa, practicidad de cada alternativa y recursos disponibles para llevar a cabo cada alternativa. La técnica de Solución de Problemas incluye los siguientes pasos:

1. Identificación y descripción del problema de forma clara, rápida y precisa.
2. Buscar varias posibles soluciones o respuestas que puede tener el problema considerándolo desde distintos puntos de vista.
3. Llevar a cabo un procedimiento de análisis de las distintas alternativas de respuesta para decidir la solución más idónea.
4. Elegir los pasos que se han de dar para su puesta en práctica y llevarlos a cabo.
5. Evaluar los resultados obtenidos al llevar a cabo la solución elegida.

ANEXO 21

Exposición:

Asertividad

La Asertividad es la confianza que ponemos en nuestra propia persona, opiniones, derechos, y reclamaciones. Esta conducta se manifiesta con los siguientes tipos de habilidades:

- Saber decir no a demandas o proposiciones que nos puedan parecer exageradas o incompatibles con nuestros principios.
- Capacidad de expresar tanto los sentimientos negativos como los positivos.
- Habilidad para iniciar, mantener y finalizar cualquier tipo de conversación.

Mediante esta técnica se trata de adiestrar al individuo para que consiga conducirse de una forma asertiva, que consiste en conseguir una mayor capacidad para expresar los sentimientos, deseos y necesidades de manera libre, clara e inequívoca ante los demás, y que esté dirigida al logro de los objetivos del individuo, respetando los puntos de vista del otro.