



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

DIAGNÓSTICO DE ESTRÉS LABORAL Y REACTIVIDAD AL
ESTRÉS EN UNA ONG MEXICANA

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

ELENA GONZÁLEZ NELSON

DIRECTORA: DRA. ERIKA VILLAVICENCIO AYUB

REVISOR: DR. SAMUEL JURADO CÁRDENAS

SINODALES:

DRA. NAZIRA CALLEJA BELLO

MTRA. ISAURA ELENA LÓPEZ SEGURA

LIC. MIRNA ROCÍO ONGAY VALLE



CIUDAD UNIVERSITARIA, CD. MX. SEPTIEMBRE, 2018.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá, mi ejemplo a seguir, la persona que me inspira a ser mejor profesionalista y persona; que me impulsa a seguir mis sueños y a nunca darme por vencida.

A la Dra. Erika Villavicencio, quien me apoyó en todo momento y me impulsó a alcanzar una gran meta que me propuse y logré.

A la Dra. Nazira Calleja, quien estuvo en gran parte del desarrollo de este trabajo y me guió siempre con una sonrisa en el rostro y una disposición genuina. Gracias infinitas.

A todas aquellas personas que conocen el esfuerzo que implicó esta etapa y que estuvieron presentes incondicionalmente. Gracias por creer en mí y apoyarme a conseguir un gran logro.

ÍNDICE

Resumen.....	4
---------------------	----------

Introducción.....	6
--------------------------	----------

I. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1. ESTRÉS

1.1 Antecedentes.....	11
1.2 Definición.....	12
1.3 Fases.....	14
1.4 Tipos de estrés: eustrés y distrés.....	16

CAPÍTULO 2. REACTIVIDAD AL ESTRÉS

2.1 Reactividad Biológica.....	20
2.2 Reactividad Cognitiva.....	22
2.3 Reactividad Emocional.....	23
2.4 Reactividad Conductual.....	23

CAPÍTULO 3. ESTRÉS LABORAL

3.1 Definición.....	25
3.2 Tipos de estrés laboral: episódico y crónico.....	27
3.3 Efectos.....	27
3.3.1 Burnout.....	30
3.4 Factores en la reducción del estrés laboral.....	31
3.4.1 Apoyo.....	35
3.5 Prevención.....	37

II. INVESTIGACIÓN

Justificación.....	42
Objetivos.....	44
Objetivo general del proyecto	
Objetivos específicos	
Preguntas de investigación.....	45
Hipótesis.....	45

MÉTODO

Participantes.....	46
Variables.....	51

Instrumentos.....	55
Procedimiento.....	58
Análisis estadísticos.....	59

RESULTADOS

Análisis descriptivo.....	60
Prueba de hipótesis.....	62
Análisis de correlación.....	73

DISCUSIÓN

Discusión.....	83
Aporte del estudio.....	93
Limitaciones y sugerencias.....	94

CONCLUSIONES.....	96
--------------------------	-----------

REFERENCIAS.....	97
-------------------------	-----------

ANEXOS

ANEXO 1: SWS-SURVEY. Salud mental, estrés y trabajo- forma GP (México).....	105
ANEXO 2: Índice de reactividad al estrés (IRE-32)- González de Rivera.....	108
ANEXO 3: Tabla de resumen de estrategias organizaciones e individuales para reducir y prevenir el estrés laboral	109

RESUMEN

El estrés laboral es un tema que se presenta en gran parte de la población, por ello en esta investigación se profundizará el estudio de este fenómeno. El estrés laboral, en dosis limitadas, es un recurso positivo para la productividad laboral; sin embargo, en dosis altas y recurrentes puede afectar la salud física y mental de las personas. La presente investigación tuvo como propósitos detectar el nivel de estrés y apoyos laborales, así como su relación con variables demográficas, laborales, familiares y complementarias. De igual manera, se buscó identificar el área de reactividad al estrés con mayor afectación en trabajadores de una ONG mexicana. Los estresores y apoyos se evaluaron en el *SWS-SURVEY: salud mental, estrés y trabajo-forma GP (México)*, y el índice de reactividad al estrés se detectó a través del *IRE-32*. Para el análisis de los datos se utilizó el programa SPSS versión 22, donde se llevaron a cabo pruebas *t* de student, ANOVA y correlación *P* de Pearson. Los resultados mostraron un nivel medio de estrés laboral y percibieron un apoyo laboral alto. Las áreas con mayor reactividad en los trabajadores fueron la cognitiva y la emocional. Los resultados mostraron que los trabajadores que tenían hijos contaron con mayor estrés laboral que los que no los tenían, y los trabajadores con posgrado mostraron niveles más altos de apoyo laboral que aquellos con secundaria o carrera técnica. Mientras más apoyo laboral se tenía, menos estrés laboral presentaron los trabajadores. Se sugieren estrategias organizacionales, algunas de las cuales incluyen identificación de fuentes de estrés, estructura de un modelo de toma de decisiones, mejorar las condiciones físicas, balance trabajo-familia, espacios recreativos, enfoque desde la psicología positiva, módulos de atención profesional, entre otros. Las estrategias individuales que se sugieren incluyen ejercicio físico, dieta balanceada, así como estrategias cognitivas y emocionales como

mindfulness, afrontamiento al estrés, estrategias de respiración y relajación muscular, detención del pensamiento, entre otros.

Palabras clave: estrés laboral, apoyo laboral, reactividad al estrés.

INTRODUCCIÓN

El estrés es una condición inherente al ser humano, ha existido a lo largo de su existencia. Anteriormente por una cuestión de supervivencia; sin embargo, en los tiempos actuales ha pasado a ser un impedimento para la buena salud física y emocional. El estrés puede ser positivo, como es el eustrés, y tiene la fortaleza de ayudar a tomar la iniciativa en el día a día; empero, también existe el estrés negativo, o distrés, que es el que se tiene que afrontar, ya que limita y frena al ser humano a realizarse plenamente.

La investigación del estrés es pertinente en nuestros días, ya que si bien ha sido un tema extensamente estudiado, en México, en la mayoría de las empresas privadas o públicas, no existe consciencia acerca de esta problemática, y por lo tanto no se han implementado suficientes programas para reducirlo o prevenirlo. Una encuesta realizada por AON indica que únicamente el 1% de las empresas mexicanas cuenta con programas de manejo del estrés o ansiedad, aún cuando el según esta misma encuesta el 63% de las organizaciones detectan estrés en su personal (Universia, 2015). Por lo cual se debe hallar distintas opciones para evaluar el estrés, comprenderlo y realizar acciones para combatir este problema, que se ha ido extendiendo a lo largo de los años. Su pertinencia radica en tiempo y espacio.

El estrés ha ido en aumento. En este siglo XXI vivimos en un mundo modernizado; la tecnología ha llegado a ser nuestro aliado, pero en ocasiones también un enemigo, el cual absorbe nuestro tiempo y, cuando menos lo imaginamos, las redes sociales, la vida privada

convertida en pública y digitalizada, los memes, las fantasías plasmadas en imágenes con movimiento o vídeos, han hecho de nuestro tiempo una cuestión de horas transformadas en segundos. Es así como se percibe que el tiempo se acelera y se tiene la sensación de que las horas del día no son suficientes para realizar lo que uno cree requerir en su vida, tanto laboral como personal.

Esta investigación se encuentra contextualizada en la Ciudad de México, característica por su densidad de población, siendo en el 2015, 5,967 habitantes por kilómetro cuadrado (INEGI, 2015). Según la empresa holandesa *Tom Tom*, a partir de su *Índice de Tránsito*, ubica a la Ciudad de México como la urbe más congestionada del mundo, entre 48 países evaluados; lo que significa que un conductor estará 101% más tiempo manejando durante horas pico, que en el mismo trayecto pero sin congestión (Tom Tom, 2017). No sólo los conductores se ven afectados por el tránsito vehicular y la cantidad de habitantes que quieren llegar a un lugar al mismo tiempo, sino también repercute en las millones de personas que utilizan el transporte público todos los días para llegar a su lugar de trabajo. Al momento de llegar a su casa u oficina, la persona ya cruzó por la ciudad entera entre gritos, empujones, contaminación, olores; en resumen, ruido físico que afecta a la paz mental.

Así es vivir en una ciudad con una densidad de población tan alta; sin embargo, tiene sus ventajas ya que este país es centralizado y al vivir en la ciudad, las oportunidades de empleo aumentan. El problema es que uno se acostumbra a una vida contada por las manecillas del reloj y a la creencia que no da tiempo de realizar todo lo que se necesita por

razones de tráfico, lluvia, tiempo, etc. Por otro lado, se ha olvidado la interacción humana por lo que no hacer contacto visual con otros humanos es común en esta ciudad. En caso de sufrir de estrés, al llegar al contexto laboral, esta condición aumenta, ya sea por las condiciones físicas del lugar de trabajo, las exigencias laborales, la falta de control del trabajador y su conocimiento sobre su propia actividad, la relación con sus compañeros o supervisores, la injusticia organizacional, su personalidad, entre muchas otras variables que pueden afectar y aumentar la presencia de estrés en los trabajadores.

Objetivo

El presente trabajo está conformado por seis capítulos. En el primero se aborda lo referente al estrés laboral, comenzando por una evolución histórica del concepto de estrés. Igualmente se desarrollan las fases, tipos (eustrés, distrés, episódico y crónico) y definiciones tanto de estrés como de estrés laboral, en el mismo capítulo se describe la reactividad al estrés. El segundo capítulo se integra de las investigaciones existentes sobre el estrés laboral, donde se incluyen las investigaciones realizadas en México, los estudios recientes y tendencias, el impacto del estrés laboral así como sus repercusiones y las medidas de acción que más han funcionado para reducir o prevenir el estrés laboral. El tercer capítulo se conforma del método, en donde se plantea la justificación y planteamiento del problema, objetivo general y específicos, preguntas de investigación, hipótesis, características de los participantes, variables, instrumentos, así como el procedimiento y la descripción de los análisis estadísticos realizados. En seguida, el capítulo cuatro describe los resultados, a partir de un análisis descriptivo, prueba de hipótesis y correlaciones. Por último, en los capítulos cinco y seis se presentan la discusión, el aporte del estudio,

limitaciones, sugerencias, y la conclusión general. Además, se agregan tres anexos, incluyendo los cuestionarios utilizados para la medición de la variable, así como la propuesta de estrategias de reducción y prevención del estrés laboral a nivel organizacional e individual.

I. MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1. ESTRÉS

1.1 Antecedentes

El estrés no es un fenómeno nuevo, siempre ha existido y se ha ligado de manera importante con el éxito de la evolución de la especie humana. Es considerado un factor indispensable para la sobrevivencia y adaptación del humano en un mundo con cambios constantes que han ocurrido desde hace miles de años (Bensabat, 1994). La diferencia entre el estrés de épocas remotas y el estrés contemporáneo radica en que anteriormente el estrés se consideraba una reacción únicamente fisiológica y automática del organismo con el fin de sobrevivir; no obstante, hoy en día se ha transformado en un proceso más complejo. Por ejemplo: anteriormente, al cazar, nuestros antepasados huían si percibían una amenaza externa, activándose el estrés de manera tal que se elevaba el ritmo cardíaco y la presión arterial, y como resultado, sobrevivían porque evitaban el riesgo. Hoy en día, año 2018, si bien sigue existiendo una respuesta fisiológica del organismo, se ha incluido a la definición del estrés, la cualidad psicológica y emocional (Bensabat, 1994).

El origen de la palabra estrés proviene de la lengua inglesa *stress*, misma que se recupera del latín *strictus*, cuyo significado es tensión. Es así como en el castellano, el estrés fue aceptado por la Real Academia Española (RAE), definiéndolo como la “tensión provocada por situaciones agobiantes que originan reacciones psicósomáticas o trastornos psicológicos a veces graves.”

El término estrés proviene del campo de la física, refiriéndose a éste como la fuerza externa que se aplica a un objeto, con la posibilidad de deformarlo o romperlo (Encyclopaedia Britannica).

Fue después del año 1930 que el fisiólogo, Hans Selye, reconoció al estrés como un concepto psicológico, al observar que pacientes con enfermedades distintas, manifestaban síntomas idénticos (pérdida del apetito y del peso, cansancio, reducción de fuerza muscular, ausencia de ambición, etc.) (Selye, 1936). Selye introdujo el concepto de estrés al campo de la salud para describir “nuestra reacción a todos los acontecimientos que vivimos, a las agresiones físicas y psicológicas, a las emociones y coacciones, nuestra adaptación en suma a la vida y a los cambios” (Bensabat, 1994, p. 22). La adaptación del organismo a situaciones amenazantes ha sido importante para el estudio del estrés; como menciona Chiavenato (2017) “el mundo ha cambiado, pero el mecanismo de adaptación fisiológico del ser humano ha permanecido igual” (p. 253). Para ilustrar lo anterior, es tres veces más probable que personas que ocupan puestos de alto nivel, con exigencias que escapan su control, sufran de presión arterial alta. En nuestros antepasados ayudaba a sobrevivir, hoy en día, si los niveles de estrés son elevados, no aporta ninguna ventaja a los retos cotidianos del día a día de las personas (Chiavenato, 2017).

1.2 Definición

A lo largo de la investigación del estrés, se han generado dudas acerca de cuál es el enfoque que se debería brindar a éste, es decir, ¿es más importante estudiar el ambiente y las causas de estrés?, o ¿la investigación se debería centrar en la persona y sus respuestas? Selye sugirió llamar *estresores* a las causas y *estrés* a los efectos. A partir de sus aportaciones,

hubo otros autores que propusieron estudiar el estrés de manera distinta; comenzaron a enfocarse en los aspectos cognitivos y motivacionales, alejándose de lo que se reducía a factores puramente fisiológicos. Por ejemplo, Lazarus y Folkmann (1984) hallaron una respuesta convincente a las dudas sobre desde dónde partir en dicho estudio. Propusieron el modelo cognitivo-transaccional, sugiriendo que el estrés surge a partir de intercambios entre el ambiente y una evaluación cognitiva que la persona realiza. Dichas transacciones dependen del estresor ambiental, impacto que se mediatiza primeramente por la evaluación cognitiva que la persona elabora del estresor y, después por los recursos personales, sociales o culturales con los que cuenta para afrontar la situación experimentada de estrés. Lazarus y Folkmann (1984) observan al estrés como un proceso dinámico, en donde éste no se encuentra presente ni en el ambiente ni en la persona sino en su interconexión, de ahí la transacción. Es así como el fenómeno del estrés se presenta cuando la persona percibe un desequilibrio entre las demandas del ambiente y los recursos con los que cuenta.

La figura siguiente ilustra el proceso de la teoría del modelo cognitivo-transaccional (*véase Figura 1*), en donde *E* hace referencia al estresor, *R* es la respuesta a partir de los métodos de afrontamiento al estrés de la persona y *M* son los mediadores que simbolizan la evaluación cognitiva del sujeto. En este ejemplo (*Figura 2*) el estresor es percibido por el individuo como más pesado que la respuesta, por lo cual en la figura se observa en desequilibrio, como si no existiera un control del individuo a partir de los mediadores (*M*), para afrontar el estrés y retomar el equilibrio.

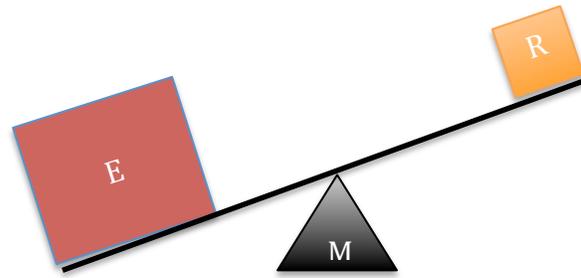


Figura 1. Desequilibrio de estresores y métodos de afrontamiento al estrés. Elaboración propia (2018)

1.3 Fases

Para comprender la dinámica del estrés como proceso de adaptación, Selye (1946) propuso la teoría del *Síndrome de Adaptación General*, en donde describió tres fases:

- 1) La fase de alarma es la reacción instantánea y automática de alarma ante un estresor, donde el cuerpo se prepara para defenderse o en su defecto, huir; el ser humano cuenta con mecanismos fisiológicos para detectar señales que suponen amenazas, y tiene la opción de acercarse a ellas, adaptándose, o alejarse (Melgosa, 1999). En esta fase va disminuyendo la resistencia del organismo, llegando a un nivel por debajo de lo normal; por lo que aparecen síntomas, en mayor o menor intensidad que le indican al organismo la necesidad de actuar. Algunos de estos síntomas son aumento de frecuencia cardíaca, dilatación de pupilas, aumento de capacidad respiratoria, entre otros.
- 2) La fase de resistencia es donde el organismo intenta adaptarse, superar o hacer

frente a la situación que genera estrés. En esta etapa la persona experimentando el suceso estresante desarrolla un conjunto de procesos de afrontamiento para evitar que el estrés genere algún daño.

- 3) La fase de agotamiento es cuando continúa el estresor y no se logra una adaptación, es decir, los procesos de afrontamiento, si hay, no tienen ningún efecto y la persona no puede escaparse de la situación estresante. Los efectos de dicha fase tienden a ser crónicos e irreversibles.

De esta manera, de acuerdo a Selye, el estrés es “la respuesta fisiológica, psicológica y de comportamiento de un individuo que busca adaptarse a presiones tanto internas como externas” (Selye, 1956).

A continuación se ilustran las fases del estrés mencionadas en el párrafo anterior (*véase Figura 2*).

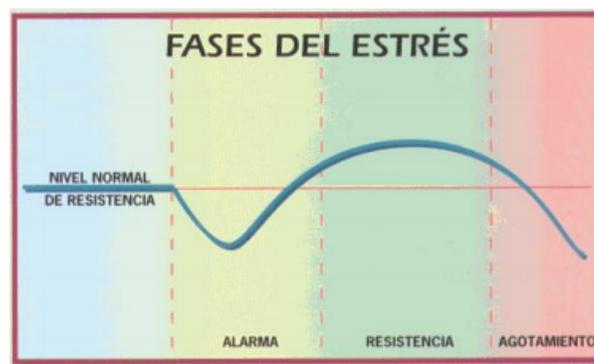


Figura 2. Fases del estrés. Recuperado de Melgosa, 1999, p.22

1.4 Tipos de estrés: eustrés y distrés

No todas las reacciones al estrés son iguales, existen dos tipos distintos de estrés: eustrés y distrés.

En la vida cotidiana, el término estrés comúnmente se utiliza como un factor negativo, que perjudica la vida de una persona, relacionándolo automáticamente con tensión, depresión, barrera para obtener objetivos e incluso es vinculado con enfermedad. Este tipo de estrés es llamado distrés, que incluye una connotación negativa y comúnmente es el que más ha sido estudiado por investigadores del estrés (Lazarus, 1984; Selye, 1936; Chiavenato, 2017).

Sin embargo, es importante conocer que existe otro tipo de estrés, necesario para obtener motivación, desarrollar empuje para comenzar proyectos personales y profesionales, y disfrutar el día a día, cuyo estrés es conocido como eustrés.

El eustrés es una reacción positiva al estrés; se agrega el prefijo griego ‘eu’ que significa *bueno*, para referirse al estrés de manera positiva. A continuación, se simplifica en una tabla (véase *Tabla 1*) las características más comunes del eustrés y distrés, de acuerdo a Dombeck, Mills y Reiss (2008):

Tabla 1.
Características del eustrés y distrés

Estrés	
Tipo de estrés	Distrés (Estrés negativo)
Eustrés (Estrés positivo)	
▪ Motiva.	▪ Provoca ansiedad o

Características	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Canaliza energía. ▪ Corto plazo. ▪ Dentro de habilidades de afrontamiento. ▪ Emociona. ▪ Mejora desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> preocupación. ▪ Puede ser a corto o largo plazo. ▪ Percibido fuera de habilidades de afrontamiento. ▪ Sensación desagradable. ▪ Disminuye desempeño. ▪ Puede ocasionar problemas físicos o mentales.
-----------------	--	---

Recuperado de Dombeck, et. al. (2008).

En la imagen siguiente (véase Figura 3) se visualiza el proceso del estrés empezando como eustrés y concluyendo como distrés, disminuyendo el desempeño a la vez que aumenta el estrés. El nivel óptimo de estrés es cuando existe eustrés sin llegar a desarrollar ansiedad y como consecuencia un bloqueo mental en el individuo.

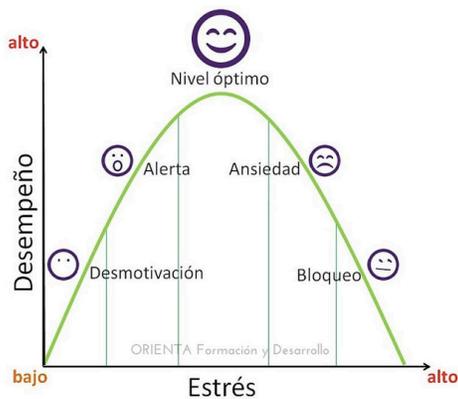


Figura 3. Curva de estrés y desempeño. Recuperado de Orienta: Formación y Desarrollo (2015)

Una de las razones por las que resulta complicado definir el estrés es por las variadas reacciones que una persona puede generar en la misma situación, así como la pluralidad de situaciones por las que puede atravesar a lo largo de su vida. Sin embargo, con el fin de intentar comprender los tipos de estrés, Dombeck, et. al. (2008), mencionan situaciones

comunes en las cuales las personas pueden mostrar eustrés o, en el caso contrario, distrés. Igualmente se colocará en una tabla (*véase Tabla 2*), para hacer la información más amigable a la vista del lector.

Tabla 2.
Estresores personales: positivos y negativos

Estresores personales positivos (eustrés)	Estresores personales negativos (distrés)
Matrimonio	Muerte de un ser querido
Comprar una casa	Divorcio
Nacimiento de un hijo	Perder contacto con amigos o familiares
Mudarse de casa	Hospitalización
Tomar vacaciones	Lesión o enfermedad
Jubilarse	Ser víctima de abuso o negligencia
Aprender un nuevo hobby o tomar un curso educacional	Rompimiento de relación sentimental
	Conflictos en relaciones interpersonales
	Problemas económicos
	Estar desempleado/a
	Problemas de sueño
	Problemas de hijos
	Problemas legales

Recuperado de Dombeck, et. al. (2008).

Los estresores de la tabla anterior se refieren al área personal. A continuación se ejemplificará en otra tabla (*véase Tabla 3*) los estresores en el contexto laboral más comunes que pueden ocasionar eustrés o distrés en una persona:

Tabla 3.
Estresores laborales: positivos y negativos

Estresores laborales positivos (eustrés)	Estresores laborales negativos (distrés)
Promoción de puesto	Falta de apoyo laboral
Aumento de salario	Demandas excesivas de trabajo
Comenzar un nuevo trabajo	Inseguridad en el trabajo
Reconocimiento de parte del jefe o compañeros de trabajo	Conflictos con compañeros o supervisores
Incentivos	Inadecuada autoridad necesaria para la realización de actividades
Vacaciones o días de descanso	Ausencia de entrenamiento necesario para el trabajo
Comisiones	

Realizar presentaciones en frente de
colegas o clientes
Juntas improductivas
Tiempo de desplazamiento al trabajo

Recuperado de Dombeck, et. al. (2008).

CAPÍTULO 2. REACTIVIDAD AL ESTRÉS

La reactividad al estrés es el “conjunto de pautas habituales de respuesta cognitiva, emocional, conductual y biológica” (González de Rivera, 1981) ante situaciones percibidas como amenazantes. Dichas respuestas pueden variar dependiendo de la persona, la situación, el momento de vida, y demás variables independientes o interconectadas que desarrollen respuestas de diversa índole. Por ejemplo, “persona A” puede responder al estrés de manera que le afecte en mayor medida al área emocional, es decir, muestra niveles de depresión o enojo al enfrentarse a una situación que percibe como estresante, a diferencia de “persona B”, que bajo la misma situación de estrés, responde a este con dolores de cabeza o mareos. Lo anterior no quiere decir que la persona que reacciona a partir de lo emocional, no se verá afectada en lo biológico, puede responder de ambas formas, pero se mostrarán niveles más altos de reactividad en una área que en otra. Con el fin de aclarar de mejor manera el término de reactividad al estrés, se tratará de explicar su significado dividiéndolo en las cuatro áreas de reactividad: cognitiva, emocional, conductual y biológica.

2.1 Reactividad biológica

No existen muchos estudios de la relación entre el estrés laboral y las variables psicobiológicas; empero, Serrano, Moya y Salvador (2009) notaron esta deficiencia y en un estudio observaron la relación entre el estrés laboral y las patologías cardiovasculares, así como los niveles de cortisol; donde concluyeron que al estar en un contexto de trabajo estresante, produce patrones de respuestas en el organismo en tres niveles: psicológico,

cardiovascular y endocrino. Los autores observaron que los trabajadores que no logran adaptarse, llegan a un nivel de estrés crónico, en donde enfermedades como hipertensión, patologías coronarias o desequilibrios hormonales pueden ocurrir. Además, a nivel psicológico se puede presentar burnout o depresión (véase Figura 4). Asimismo, el estrés excesivo se encuentra relacionado con el aumento de factores de riesgo que conllevan a problemas de corazón como la hipertensión y aumento en niveles de cortisol (APA, 2018).

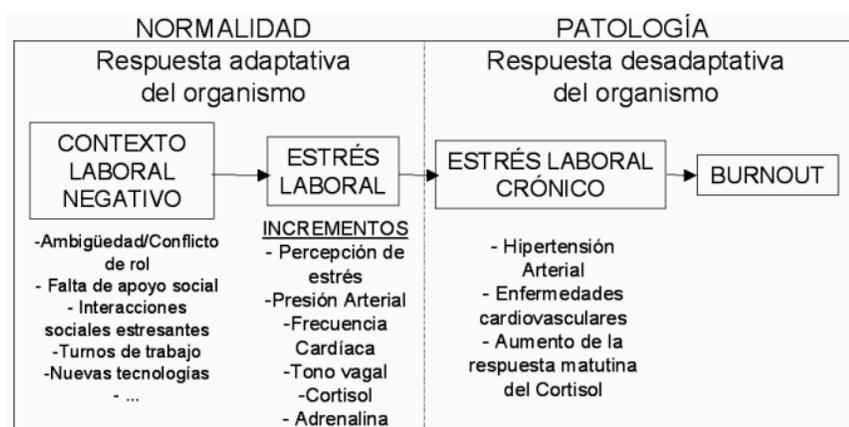


Figura 4. Estrés y variables psicobiológicas. Recuperado de Serrano, et. al. (2009)

Otros estudios, como el realizado por Sánchez, González, Marsán y Macías (2007), muestran la influencia que tiene el estrés sobre el sistema inmunológico, incluyendo infecciones, enfermedades autoinmunes y neoplasias, así como el efecto del estrés en enfermedades cardiovasculares.

Algunos ejemplos de reacciones a nivel biológico son cambios en patrones de sueño, aumento o disminución del apetito, escalofríos, sudoración, malestar estomacal, dolores de cabeza, ritmo cardíaco acelerado, mareos, opresión en el pecho, problemas para respirar, temblores, presión aumentada o disminuida, entre otros.

2.2 Reactividad cognitiva

Es la forma de reaccionar al estrés desde las funciones cognitivas de una persona. Se ha visto que niveles altos de estrés afectan a una variedad de funciones cognitivas, tales como atención, aprendizaje, memoria, toma de decisiones y razonamiento. Dos factores para conocer en qué medida afectan a la persona son la intensidad del estrés y las diferencias individuales. La cognición en el ser humano es la encargada de procesar toda la información que llega al cerebro. A modo de ejemplo, según una ley llamada Yerkes-Dodson, la relación entre la intensidad de estrés y la actividad cognitiva se visualiza como una U invertida, donde niveles bajos y altos de estrés perjudican a la productividad, sin embargo niveles intermedios ayudan a mejorarla (Barrantes, 2013) (*véase Figura 5*). La reactividad cognitiva al estrés es un modo de reaccionar a situaciones estresantes, en donde se ponen en juego las capacidades cognitivas, en especial la concentración y atención de una tarea. Además, de acuerdo a Chiavenato (2017), las consecuencias a nivel cognitivo en los trabajadores pueden ser referentes a olvidos, poca concentración y errores al tomar decisiones. Otros ejemplos en los que se puede reaccionar al estrés desde la cognición son confusión, dificultad para concentrarse, problemas de memoria, culpa, desorientación, problemas para tomar decisiones, entre otros.

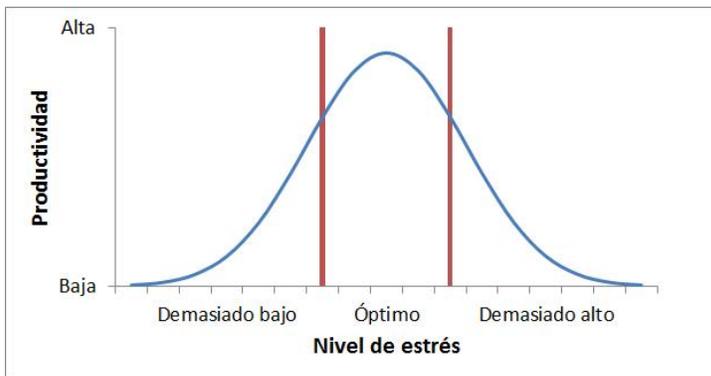


Figura 5. Ley de Yerkes-Dodson, U invertida: productividad y estrés. Recuperado de: www.bemocion.msssi.gob.es

2.3 Reactividad emocional

El estrés laboral puede repercutir en la reacción emocional ante el entorno, realizando modificaciones en el estado de ánimo y comportamiento. Algunas reacciones, como el enojo e irritabilidad se pueden percibir fácilmente por el entorno; sin embargo hay otras que son difíciles de percibir, como la depresión. Incluso, se ha investigado la relación entre el estrés y la ansiedad con la depresión, mostrando que existe un mecanismo de conexión en el cerebro (University of Western Ontario, 2010).

Otras reacciones que se pueden generar en este tipo de reactividad son: temor, ira, culpa, pánico, ansiedad, agresión, llanto, tristeza, irritabilidad, percepción de pérdida de control, negación, depresión, entre otros.

2.4 Reactividad conductual

También se puede responder al estrés desde el nivel conductual, el cual se ve reflejado en conductas como inquietud, aumento en el uso de alcohol, tabaco u otras sustancias nocivas,

dificultad para expresarse, morderse las uñas, frustración o cualquier otra conducta que difiera de la forma común de comportarse.

Según el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS, 2017) el estrés laboral puede ocasionar síntomas emocionales, cognitivos, conductuales y fisiológicos, así como consecuencias a largo plazo; por ejemplo, reducción de productividad, menor calidad de vida, problemas de salud física y mental, depresión y ansiedad, problemas familiares, riesgos de alcoholismo y otras adicciones.

CAPÍTULO 3. ESTRÉS LABORAL

3.1 Definición

A lo largo de los años el estrés laboral se ha estudiado a partir de distintos modelos teóricos que han intentado comprender el concepto, sin embargo Peiró y Rodríguez (2008) consideran que la mayoría de los modelos han perdido de vista aspectos relevantes. Dichos autores realizan una revisión del estrés y la evolución en los estudios. Mencionan que existe la aproximación clásica al estrés laboral, la cual se enfoca principalmente en las características de los estresores. En este sentido, Peiró (1999) propuso ocho categorías: 1) ambiente físico, riesgos ambientales y condiciones laborales; 2) organización laboral (turnos, carga de trabajo, etc); 3) características del puesto (control, complejidad, oportunidad para usar habilidades, identidad, significado de la tarea, retroalimentación, etc.); 4) estresores de rol (conflicto, ambigüedad, sobrecarga de rol); 5) relaciones sociales; 6) desarrollo laboral (cambio de puesto, promociones, carrera profesional); 7) características de la organización (tecnología, estructura, clima social); y 8) relación trabajo-familia.

Otros modelos se han enfocado más que en las causas, en el proceso, en donde características del ambiente y de la persona se evalúan como estresantes. Así como Lazarus y Folkmann (1984) observan al estrés como la transacción entre el ambiente y la evaluación cognitiva, Karasek (1979) en su modelo *Demanda-Control* propone que la fuente de estrés se sitúa en el desajuste entre las demandas del trabajo y la capacidad de tomar decisiones (control) que tiene la persona. En esa misma línea, Demerouti, Bakker, Nachreiner y

Schaufeli (2001) sugieren posicionar el enfoque del estudio del estrés laboral, tanto en las demandas del trabajo como en los recursos con los que cuenta la persona, ampliando la noción de control propuesta por Karasek, realizado no sólo a nivel de puesto, sino a nivel organizacional.

El estrés, primeramente se estudió dentro del contexto general del individuo, pero enseguida investigadores lo acotaron al contexto laboral (Fingret, 2000). El concepto de estrés como una interacción es la más aceptada, incluso en el ámbito organizacional, donde Chiavenato (2017) delimita al estrés laboral como:

“Condición que surge de la interacción de la persona con su trabajo y se caracteriza por los cambios que ocurren en el interior de la persona y que la obligan a desviarse de su funcionamiento normal. El estrés es una respuesta de adaptación a una situación externa y da por resultados desviaciones físicas, psicológicas y/o conductuales.” (p. 250)

De la misma manera, la Organización Mundial de la Salud define al estrés laboral como “la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación” (OMS, 2004).

La definición de estrés se ha ido adaptando a la forma de distintas ciencias, empezando como un concepto para la física, continuando en la medicina e introduciéndose en la psicología, tanto en el ámbito clínico como en el laboral, en el cual nos enfocaremos en este trabajo.

3.2 Tipos de estrés laboral: episódico y crónico

Slipak (1996) distingue dos tipos de estrés en el ámbito laboral en cuanto a su duración y alcance, denominándolos estrés laboral episódico y estrés laboral crónico.

El estrés laboral episódico se refiere a una situación aislada que ocurre de manera poco recurrente, por ejemplo, que a un trabajador lo despidan de su trabajo. Tal hecho puede ocasionar una respuesta de estrés por un lapso de tiempo reducido en el trabajador, pero lo más probable es que lo afronte de manera adecuada, recuperando su bienestar.

El estar expuesto a altos niveles de estrés de manera repetida y prolongada puede convertirse en estrés crónico, el cual se considera más grave e incluso puede llegar a afectar a la persona. Puede llegar a incapacitarla física o mentalmente, que es donde el síndrome de *burnout* aparece.

3.3 Efectos

El estrés laboral repercute en los trastornos de salud físicos y mentales. En las organizaciones esto se traduce en un aumento en el absentismo y presentismo, perturbadas relaciones interpersonales con compañeros de trabajo, menor motivación, disminución en la satisfacción y creatividad y mayor rotación de personal (OIT, 2016). A nivel mundial, se han registrado 2.34 millones de muertes al año (6,300 por día) relacionadas con accidentes y enfermedades vinculadas con el trabajo, así como 160 millones de enfermedades al año no mortales pero relacionadas al contexto laboral. El costo representa el 4% del producto

interno bruto global de cada año, traducido en absentismo, tratamiento de enfermedades, incapacidad y prestaciones de supervivientes (OIT, 2018).

El estrés laboral afecta al 75% de los trabajadores mexicanos; se considera como el primer país con mayor índice en dicho fenómeno, seguido de China y Estados Unidos (OMS, IMSS, 2017). Según cifras de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE, 2016), México ocupa el primer lugar en mayor número de horas trabajadas (2,255 horas al año por trabajador), y por cada diez horas que trabajan, cinco no tienen pago (Enut, 2015); sin embargo, según la OCDE (2017) sigue siendo el país con niveles más bajos de productividad, seguido de Letonia, Polonia y Corea del Sur (citado en Forbes, 2017). Una de las razones relacionada con dicha cuestión es la falta de competencias que existen en los trabajadores mexicanos (Forbes, 2017). Se debe determinar qué otras variables están causando que aún siendo México el país que más horas dedica a la vida laboral, es el que muestra menos productividad y más alto nivel de estrés laboral.

De acuerdo con SEDESOL (2012) y Campsie (2010), entre el 75% y 90% de las personas adultas que asisten a consultas médicas, cuentan con enfermedades relacionadas con problemas de estrés. Asimismo, el 89% de personas adultas mencionan que experimentan altos niveles de estrés y, una de cada cuatro personas sufre de insomnio por estrés, siendo en mayor medida mujeres.

Además, el 61% de los trabajadores se sienten infelices en su lugar de trabajo. (Publimetro, 2016) y, por último, nuestro país se encuentra en el lugar 35 de 36 en "Equilibrio Trabajo Familia" del Índice de Better Life (OCDE, 2011).

De acuerdo con una encuesta realizada por la consultora AON (citado en Forbes, 2016), los problemas psicosociales en el trabajo en México, tales como el estrés, la ansiedad, el acoso laboral, etc, provocan pérdidas por 16,000 millones de pesos al año en el sector productivo en el país. Además, diversos estudios demuestran que existe una alta relación entre el estrés laboral y la productividad, por lo que el aumento de estrés afecta en gran medida al crecimiento económico de las empresas mexicanas. Según un estudio realizado en una empresa mexicana petrolera, el estrés financiero tiene un impacto negativo de 17.3% en la productividad de los trabajadores de dicha empresa, por lo que cuando el estrés aumenta, la productividad disminuye; sin embargo, el modelo utilizado en este estudio sólo explica el 3% de la productividad, por lo que además del estrés, otros factores se involucran en la disminución de la productividad, como la administración y capacidades financieras (Córdova, 2016).

Pulido (2012) menciona que los trabajadores mexicanos se han visto obligados a disimular para lograr ser funcionales bajo el sistema capitalista en el que se vive, y continúan trabajando en malas condiciones con el fin de sobrevivir y lograr tener un sustento económico para sí mismos y sus familias, ya que de otra forma probablemente el despido se aproximaría. Según la investigadora de la Universidad Autónoma Metropolitana (UAM), el aumento en el estrés de los trabajadores es debido al cambio que se ha realizado en éste

para adaptarse a las necesidades del sistema capitalista. Además, menciona que las condiciones laborales como “inseguridad, precariedad, incertidumbre, ambientes contaminados, malos tratos, control excesivo, salarios paupérrimos y jornadas prolongadas, así como actividades repetitivas, monótonas, parcializadas, carentes de contenido y de posibilidades de desarrollo de capacidades y potencialidades retratan la situación laboral” (Pulido, 2013) y ocasionan secuelas en la salud física y mental.

3.3.1 Burnout

A partir de una revisión sistemática realizada por Salazar (2015), en donde se realizó una búsqueda de artículos, a partir de los siguientes filtros: búsqueda de artículos a partir de las palabras clave salud, estrés y *burnout*; idioma español o inglés; la búsqueda se realizó en las bases de datos Dialnet, Pubmed, Mendeley y Redalyc; se estableció que el período de publicación fuera entre los años 2009 y 2013. Además, no se incluyeron los artículos que no se realizaron en entornos laborales, los que fueron cualitativos o mixtos, así como lo que no incluían resumen. Aunque a partir de la búsqueda con las palabras clave señaladas se obtuvieron 189 artículos, únicamente doce fueron analizados, a partir de los cuales Salazar (2015) concluyó que la salud se relaciona significativamente con el *burnout* y estrés.

Recientemente, en un estudio realizado por Uribe, Patlán y García (2015) con una muestra de 1629 sujetos de una empresa transnacional de telecomunicaciones, se observó que el *burnout* explicó la importancia de un buen clima y cultura organizacional para aumentar el compromiso afectivo y reducir las manifestaciones psicósomáticas. Los autores lo

propusieron como un modelo de salud ocupacional para diagnosticar, prevenir e intervenir en ella, a partir de estudios de clima organizacional.

3.4 Factores en la reducción del estrés laboral

La investigación del estrés laboral alrededor del mundo es muy extensa y diversa, cada vez más se voltea a ver a este fenómeno como un problema que hay que resolver; sin embargo, en México se han realizado pocos instrumentos estandarizados a la población mexicana y con medición específicamente centrada en el estrés dentro del contexto laboral, algunos de los que existen son SWS-survey de estrés y trabajo; Escala de desgaste ocupacional (burnout); Índice de estrés laboral; Instrumento de estrés laboral para médicos mexicanos. Además, en la mayoría de las organizaciones laborales, sean estas públicas o privadas no es muy común que existan programas para reducirlo o prevenirlo.

En México, de acuerdo a la Secretaría de Salud (2010), el estrés laboral se puede reducir de manera general a partir de los siguientes pasos: 1) reconocer que se sufre estrés, a partir de las primeras señales: tensión en hombros y cuello; 2) elegir una forma de afrontarlo, una manera sería evitando el suceso que lo provoca; 3) modificar la reacción ante el estrés. De manera más específica: informar al trabajador sobre la definición, causas y consecuencias del estrés laboral, y guiarlo a la solución. Algunas de estas soluciones consisten en llevar una alimentación balanceada, ejercicio físico, dormir bien y propiciar actividades recreativas. Algunas técnicas consisten en ejercicios de relajación, respiratorios (meditación y yoga).

Se han realizado estudios que comprueban que el realizar actividades en contacto con la naturaleza tiene mayor impacto en el desarrollo del bienestar físico y mental, a comparación con el ejercicio físico en un espacio cerrado (Calogiuri, Evensen, Weydahl, Anderson, Patil, Ihlebæk y Raanaas, 2015; Thompson, Boddy, Stein, Whear, Barton y Depledge, 2011).

Mindfulness (o atención plena, en español) es la habilidad humana básica de estar plenamente en el presente, consciente del lugar en donde se está física y mentalmente, y el conocimiento de lo que se está haciendo en ese momento. Consiste en no sobresaltarse ni agobiarse por lo que ocurre alrededor o incluso por los pensamientos propios. El *mindfulness* es innato; sin embargo, se puede desarrollar a partir de técnicas que han sido comprobadas y validadas (mindfulness.org, 2014). Estudios muestran una reducción significativa en el grupo experimental a comparación del grupo control en sus niveles de *burnout*, y un incremento en puntuaciones de resiliencia. Diferencias que se mantuvieron hasta cuatro meses después de la intervención (Justo, 2009). En otro estudio (Arias, Justo y Mañas, 2010), a partir de un entrenamiento de *mindfulness* en estudiantes universitarios, se pudo observar una reducción en los niveles de *burnout* y agotamiento emocional y un aumento significativo en *engagement*. Medidas de seguimiento indican que los resultados se mantuvieron después de seis meses en el grupo experimental, es decir, el que recibió el entrenamiento de *mindfulness*.

Hunt (s/f) señala la importancia de fomentar el bienestar en el trabajo a partir del nivel organizacional, de la siguiente manera:

- Membresías de gimnasios, opciones de comida sana dentro de la organización, espacios de meditación o clases de ejercicio y reducción del estrés.
- Herramientas para crear horarios con el fin de asegurar que los empleados cuenten con hábitos saludables de sueño; programas para reducir el riesgo de accidentes laborales; campañas de salud física o herramientas en línea para que los empleados utilicen de manera más efectiva los beneficios médicos o los programas de ahorro.
- Herramientas de análisis para evaluar las mediciones de bienestar, tales como absentismo, retención, *engagement*, accidentes, salud (porcentaje de empleados con riesgo de diabetes), uso de beneficios de salud o planes de ahorro, entre otros.

Autores como Peiró (2009), Schaufeli (2004) y Bakker y Derks (2010) están convencidos de la importancia de dar un giro al estudio de la psicología de la salud ocupacional, y comenzarla a abarcar a partir de la psicología positiva, es decir, promover la salud en el trabajo y examinar fenómenos positivos en contextos y recursos personales como protección contra los riesgos psicosociales en el trabajo.

Dos conceptos actualmente estudiados y relacionados con el estrés laboral a partir de la psicología positiva son el *engagement* y el capital psicológico (CapPsi). El *engagement* es, en este contexto, el entusiasmo e involucramiento de una persona en su trabajo. Las personas que cuentan con alto *engagement* se identifican de manera personal con su trabajo (Roberts y Davenport, 2002). El *engagement*, integrado por conceptos como vigor,

dedicación y absorción en el trabajo, ha sido estudiado recientemente como posible solución para reducir el estrés laboral en los trabajadores. Estudios han demostrado la relación negativa entre el estrés laboral y el *engagement* en el trabajo, es decir a mayor *engagement* menor estrés laboral o *burnout* (Iqbal, Iqbal y Khan, 2014; Carrasco, de la Corte y León, 2010; Bakker, et. al., 2012). En el mismo sentido, el capital psicológico, integrado por autoeficacia, esperanza, optimismo y resiliencia, que forma parte de la psicología positiva, se ha comenzado a observar como solución para combatir el estrés laboral. Tiene una alta relación positiva con el rendimiento de los trabajadores (Norman, Avolio y Avey, 2008; Xanthopoulou, Bakker, Demerouti y Schaufeli, 2008). Además, la ventaja es que el capital psicológico se puede desarrollar a corto plazo mediante una intervención en línea (Luthans, Avey y Patera, 2008). Sin embargo, se requiere profundizar en la investigación para concluir su eficacia (Bakker, et. al., 2012).

Una investigación realizada con ejecutivos mexicanos (Mercado y Salgado, 2008), señaló que contaron con niveles altos de presión, manifestados a través de la carga de trabajo, relaciones personales, necesidad de reconocimiento, responsabilidad, rol de gerencia y la problemática trabajo-familia. Los resultados también señalaron la manifestación de eustrés, es decir estrés positivo, a través de la satisfacción laboral y organizacional, seguridad en la empresa, compromiso organizacional, salud mental, resiliencia, así como bienestar físico y nivel de energía. Las estrategias de afrontamiento que utilizaron en mayor medida fueron el empuje, la paciencia/impaciencia, el grado de control y el enfoque en el problema (Mercado y Salgado, 2008). Dichas estrategias de afrontamiento pueden utilizarse en la reducción del estrés laboral.

Sonnentag y Fritz (2014) propusieron un modelo que incluye el distanciamiento psicológico del trabajo; por ejemplo, detener el pensamiento sobre las responsabilidades del empleo al no estar en horas de trabajo, ayuda a reducir el estrés laboral. Los bajos niveles de distanciamiento psicológico del trabajo fueron precedidos por estresores laborales, especialmente por la carga de trabajo.

3.4.1 Apoyo

En un estudio de Fredrickson y Losada (2005) encontraron que una comunicación positiva y expresiones de apoyo en miembros de un grupo de trabajo (donde el discurso se caracteriza por apoyo, estímulo y reconocimiento), son elementos que diferencian a los equipos más productivos de los menos productivos, los cuales manejan un discurso negativo, integrados por desaprobación, cinismo y sarcasmo.

Wolff, Gay, Wilson, DeJoy y Vandenberg (2016) encontraron una relación positiva entre el apoyo organizacional y el apoyo de compañeros de trabajo. El apoyo organizacional mostró ser moderador de la relación entre el estrés laboral y el riesgo de diabetes. Los participantes que percibieron mayor apoyo organizacional tuvieron menor riesgo de obtener diabetes que aquellos que percibieron menor apoyo organizacional.

El apoyo social ha sido un concepto importante para minorizar los efectos del estrés. Este tipo de apoyo se refiere a la disponibilidad que tienen las personas de ayudar de distintas maneras: emocional (estima, afecto, confianza, interés), informativa (orientación, consejo),

e instrumental (trabajo, tiempo, dinero) (House, 1981). Las fuentes de apoyo más comunes en el área laboral son los supervisores y compañeros de trabajo (Pérez y Martín, 1991), en efecto, el estrés puede agravarse cuando el trabajador no percibe apoyo de parte de estos mismos. Es así como el apoyo es un factor que puede ayudar a que las personas vivan de manera más saludable aún cuando existen situaciones de estrés, las cuales en ocasiones son difíciles de evitar (Pérez y Martín, 1991). Segall (2000) coincide con que el bajo nivel de apoyo implica complicaciones en la salud tanto a nivel físico como psicológico, por lo que a mayor apoyo, ya sea de fuentes como la familia, amigos, conocidos, jefes o compañeros de trabajo, mayor el bienestar y salud de una persona.

Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz (2012), a partir de un estudio en donde compilaron catorce investigaciones brasileñas e internacionales de organizaciones públicas y privadas, publicadas entre 1998 y 2011, concluyeron que algunos de los estresores principales fueron remuneración inadecuada, relaciones interpersonales pobres, ausencia de apoyo de grupo y de supervisión, relaciones conflictivas con superiores, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, falta de orientación para desarrollar tareas asignadas, entre otros, en donde algunas se refieren a una falta de apoyo laboral y organizacional.

En un estudio realizado por Linares y Gutiérrez (2010) demostraron que los compañeros de trabajo fueron una variable que ayudó a los trabajadores a percibir una mejor satisfacción laboral. La cohesión de grupo fue otro factor para afrontar el estrés: “si un profesor se siente incluido por el grupo y se siente satisfecho con la actividad que realiza, mejor será su percepción de agrado en este trabajo” (Linares y Gutiérrez, 2010, p. 35). Además del apoyo

recibido en el trabajo, los apoyos sociales y personales son igualmente relevantes (Gutiérrez y Ostermann, 1991). Se pueden desarrollar dentro del contexto laboral, porque una persona puede generar relaciones de amistad o incluso de pareja, en el trabajo, no necesariamente de manera extraorganizacional (Linares y Gutiérrez, 2010).

Basándose en el modelo de estrés y apoyos SWS, Gutiérrez y Angeles (2012) consideraron que el apoyo laboral se basó en favorecer la expresión de capacidades y habilidades del trabajador. El apoyo laboral se integró de un clima y cultura organizacional armónicos, retribución justa, seguridad en el empleo, trabajo significativo, reconocimiento social, relaciones funcionales entre grupos de trabajo, colegas y jefes y condiciones de trabajo adecuadas.

A partir de estos estudios se puede percibir la necesidad de fomentar el apoyo laboral y social en las organizaciones.

3.5 Prevención

Algunas medidas individuales para prevenir el estrés laboral son: administración del tiempo, priorización de problemas, desarrollo en capacidad de planeación, técnicas de negociación, desarrollar habilidades de toma de decisiones, solución de conflictos, asertividad, mejorar las relaciones humanas.

También se pueden usar medidas organizacionales para prevenir las situaciones generadoras de estrés. Algunos ejemplos son: la estructura de la organización, estilos de

comunicación, procesos de formulación de decisiones, cultura corporativa, definir funciones de trabajo, ambiente físico, métodos de selección y capacitación del personal.

Asimismo, la prevención de estrés laboral se puede realizar al mejorar condiciones ergonómicas, higiénicas, de seguridad y físicas. Creación de un clima organizacional favorable a partir del fomento de la comunicación interna (formal e informal), desarrollo organizacional, adecuar estilos de liderazgo, redistribución del poder y autoridad, propiciar participación activa y responsable en la toma de decisiones, etc.

La tecnología, si se utiliza de manera óptima, puede ayudar a fomentar el bienestar en la vida laboral. Enfocarse en actividades de bienestar puede ser mayormente efectivo para mejorar la salud y productividad de las organizaciones. Basado en lo anterior, la empresa norteamericana *SAP Success Factors* recomienda utilizar tecnologías a nivel individual para desarrollar el bienestar:

- Monitores físicos como relojes o apps que recolectan datos en patrones de sueño, actividad física, presión arterial, etc, con el fin de analizar, resumir y reportar la información para que los empleados autoadministren y mejoren su bienestar en el trabajo.
- Auto-diagnósticos para evaluar el bienestar físico, mental o financiero actual y priorizar las metas de bienestar personales.
- Recursos de conocimiento: herramientas con materiales de entrenamiento y guías para ayudar a direccionar las necesidades de bienestar.

- Asesoramiento, donde herramientas proporcionan al empleado la habilidad de preguntar y recibir asesoría de parte de asesores de bienestar simulados utilizando inteligencia artificial, o bien recibiendo asesoría a través de sesiones con asesores reales.

Balance trabajo-familia

Actualmente, algunas organizaciones comenzaron a poner énfasis en el balance trabajo-familia. Pérez, Vela, Abella y Martínez (2017) señalaron que “si los empleados son capaces de desarrollar habilidades para resolver conflictos en el trabajo que también pueden aplicar en la resolución de sus conflictos familiares, esto influirá positivamente en su estado psicológico y de bienestar, y como consecuencia en el resultado de su trabajo”. Al estar mayormente comprometido con la organización, se reduce el absentismo, menor abandono, aumenta la motivación y la productividad (Pérez, et. al, 2017).

Al analizar el fenómeno del estrés, se debe plantear desde una perspectiva multinivel, es decir, considerar el análisis de los niveles más elevados sobre los más básicos. Por ejemplo, primeramente a nivel colectivo (conflictos interpersonales) y en seguida a nivel individual (percepción o aprendizaje).

Hermosa, Angélica, Perilla y Lyria (2015) mencionaron que para promover organizaciones y personas saludables es necesario analizar los cambios del trabajo (i.e. globalización, cambios en las estructuras organizacionales) y de los trabajadores (ej. edad, sexo) con el fin de conocer las fuentes de riesgo a las que están expuestos los trabajadores.

Schaufeli (2004) propuso tres temas en donde considera que se debe enfocar la investigación futura: a) vigilar prevalencia de factores de riesgo; b) investigar consecuencias sobre afectaciones en la salud y seguridad laboral para entender la reducción de personal, trabajo flexible, feminización, ausentismo, rotación de personal, clima laboral negativo, entre otros; c) investigar las intervenciones de prácticas en la organización como rediseño del puesto, promoción de la salud individual y rehabilitación laboral. Lo cual coincide con lo que autores como Tetrick y Campbell (2003) mencionaron acerca de la importancia del diseño organizacional y laboral centrado en la persona, es decir que las actividades se adecúen a la persona y no a la inversa, y la implementación de centros de salud organizacional, en donde se cuente con supervisión de la salud mental y de comportamiento de los trabajadores dentro de la organización, a partir de la atención primaria, es decir, desde medidas preventivas.

II. INVESTIGACIÓN

Justificación

El estrés laboral es un fenómeno muy difícil de medir, principalmente por la variedad de significados que existen para referirse a él, ya que se puede observar como estímulo, respuesta o interacción. También es difícil definirlo por la gran variedad de factores internos y externos que pueden causar la respuesta de estrés. Por lo mismo, en esta investigación se considera importante hacer uso de dos instrumentos para medir el estrés, uno enfocado en los apoyos y estresores, y el otro enfocado en la reactividad al estrés; obteniendo así, una medida objetiva del estrés experimentado en una organización de trabajo.

El estrés es una condición inherente a los seres humanos, y aunado a ello, el ritmo de vida que llevamos en la Ciudad de México, es una doble razón para que este fenómeno se introduzca en nuestro día a día. Si bien, el estrés se puede encontrar inclinado hacia una esfera benéfica para una persona, muchas veces este paraliza y enferma, lo cual no permite realizar actividades de una manera óptima. El presente proyecto se enfocará en el diagnóstico del estrés laboral bajo una lupa inclinada al distrés.

Se ha visto que el estrés laboral tiene una significativa repercusión en diferentes esferas de la vida de las personas, incluyendo la familiar, personal, social y laboral, esta última siendo de gran importancia ya que el mexicano invierte gran parte de su tiempo en actividades laborales. Además, viviendo en una ciudad con grandes estresores externos, como el tráfico, la situación económica, la contaminación, entre otros, es necesario hacer frente a este fenómeno para que, en la medida de lo posible haya una repercusión en la calidad de

vida y bienestar de los trabajadores. Asimismo, es importante llevar a cabo un diagnóstico lo más objetivo posible de una población delimitada, ya que las organizaciones varían dependiendo del contexto en el que se encuentran, de las actividades que llevan a cabo, de los valores institucionales, así como de la carga de trabajo y personalidad de cada trabajador, entre otros factores que pueden ocasionar una variación en los resultados del diagnóstico. Además, según la Organización Internacional del Trabajo, en una declaración del seminario de Negociación Colectiva y Riesgos Psicosociales, emitida por 13 países latinoamericanos, incluido México, señaló que “el lugar de trabajo es una fuente importante de riesgos psicosociales y al mismo tiempo el sitio idóneo para tratarlos y proteger la salud y el bienestar de los empleados” (OIT, 2016). Por lo que una vez diagnosticado el nivel de estrés laboral presentado en los trabajadores, lo idóneo es realizar propuestas para reducirlo en el mismo lugar donde se generó, teniendo en cuenta las causas así como las áreas de las personas en donde más reactividad al estrés se observó.

Sonia Lupien, investigadora del estrés, menciona que “el estrés, según la Organización Mundial de la Salud (OMS), predice que para el 2020, la depresión relacionada con el estrés crónico será la segunda causa de invalidez en el mundo” (Redes, 2015). Asimismo, de acuerdo con la OMS, el estrés laboral ocasiona el 25% de los 75 mil infartos registrados cada año en México, por lo que no es de sorprenderse que nuestro país ocupe el primer lugar a nivel mundial en estrés laboral, siendo que el 75% de los trabajadores padecen este fenómeno (Secretaría de Salud, 2016). El estrés afecta a las personas en todas las esferas de su vida, incluyendo el aspecto individual, laboral y social; en dichas áreas existe un juego dinámico de dos factores (estresores y apoyos), donde mientras menos apoyo individual,

laboral o social exista, mayores niveles de estrés en las mismas áreas experimentará una persona (Ostermann, 1989; Osterman y Gutiérrez, 1999). En cuanto a la reactividad al estrés laboral, si colocamos una lupa en el área individual, observaremos que una persona puede reaccionar de distintas maneras al estrés laboral. Con el fin de delimitarlo, mencionaremos cuatro: reactividad a nivel biológico, cognitivo, conductual y emocional.

El motivo de esta investigación es detectar los niveles de estrés laboral, personal y social percibidos por los trabajadores y los apoyos en las mismas áreas, para que de esta forma se logre tener una mayor comprensión sobre la dinámica de las relaciones interpersonales y del estrés en distintas áreas del individuo. De la misma manera, teniendo en cuenta que el estrés afecta de manera diferente a cada persona, se considera importante conocer en qué áreas individuales (biológica, cognitiva, emocional y conductual), existe un mayor índice de reactividad al estrés con el fin de que, a partir de esta información sea posible realizar una propuesta de estrategias para reducir el estrés en los trabajadores de una manera óptima y eficiente.

Objetivos

Objetivo general del proyecto

- Evaluar el nivel de estrés y apoyo laboral en trabajadores de una organización no gubernamental mexicana y su relación con la reactividad al estrés.

Objetivos específicos

1. Identificar el nivel de estrés laboral, apoyo laboral y reactividad en trabajadores.

2. Describir la relación entre las variables demográficas, laborales, familiares y complementarias y el estrés laboral.
3. Describir la relación entre el apoyo laboral y el estrés personal, social y laboral.
4. Describir la relación existente entre la reactividad y estrés.
5. Identificar la relación entre la reactividad y apoyo.

Preguntas de investigación

1. ¿Cuál es el nivel de estrés laboral, apoyo laboral y reactividad en trabajadores?
2. ¿Cómo se relacionan las variables demográficas, laborales, familiares y complementarias con el estrés laboral?
3. ¿Cómo se relaciona el estrés laboral, social y personal con el apoyo laboral?
4. ¿Cómo se relaciona la reactividad con el estrés laboral?
5. ¿Cómo se relaciona la reactividad con el apoyo laboral?

Hipótesis

H₁ Existe un nivel alto de estrés laboral, apoyo laboral y reactividad en los trabajadores.

H₂ Las variables demográficas, laborales, familiares y complementarias se relacionan con el estrés laboral.

H₃ Existe relación negativa entre el apoyo laboral y el estrés personal, social y laboral.

H₄ Existe relación positiva entre el estrés laboral y la reactividad.

H₅ Existe relación negativa entre el apoyo laboral y la reactividad.

MÉTODO

Participantes

La muestra estuvo conformada por 30 participantes en total, incluyendo 26 mujeres y 4 hombres. La mayoría de los participantes se encontraron en el rango de edad de 31 a 37 años. Como se muestra en la *Tabla 4*, la mayoría de los participantes terminaron la licenciatura, seguidos de los que concluyeron el posgrado y en menor proporción, concluyeron secundaria o carrera técnica. La profesión más común entre los participantes fue psicología, el porcentaje restante reportó tener una profesión distinta a la psicología, siendo estas muy variadas, como pedagogía, negocios internacionales, finanzas, etc (*véase tabla 4*).

Tabla 4
Variables demográficas

Tipo de variable	Categorías	Porcentaje %
Sexo	Hombre	20.0
	Mujer	80.0
	Total	100.0
Edad	23 a 30 años	33.3
	31 a 37 años	40.0
	38 a 57 años	26.7
	Total	100.0
Nivel de estudios	Secundaria/Carrera técnica	10.0
	Licenciatura	46.7
	Posgrado	43.3
	Total	100.0
Profesión	Psicología	46.7
	Otra profesión	53.3
	Total	100.0

En cuanto a las variables laborales, la mayoría de los participantes reportaron tener al momento del estudio un puesto de liderazgo, seguidos de los que ocupaban un puesto de asociado o asistente, y hubo únicamente cuatro trabajadoras que trabajaban como facilitadoras externas, es decir, laboraban para la institución pero no trabajaban en las instalaciones, y en su mayoría realizaban trabajo de campo.

Los departamentos o áreas se distribuían de la siguiente manera: la mayor parte de los participantes pertenecían al área operativa, la cual se divide en proyectos escolarizados, productivos y mixtos. Un porcentaje menor laboraban en las áreas de comunicación, desarrollo de recursos y dirección, mientras que el resto pertenecía al área de administración.

La antigüedad en el trabajo de la mayoría de los participantes fue de 18 a 72 meses, seguidos de los que han laborado por 12 meses o menos y 84 a 144 meses, y un menor porcentaje ha laborado por más de 179 meses.

Poco más de la mitad trabajaban en turno matutino, mientras que el resto laboraban en turno mixto. Las horas semanales laboradas de un porcentaje significativo de participantes fue de 40 a 50 horas semanales, mientras que un porcentaje menor laboraban de 15 a 35 horas a la semana.

La mayoría contaba con un tipo de ingreso de sueldo y/o comisión, mientras que un poco menos de la mitad recibía su pago por honorarios. Una mayor proporción únicamente contaba con una actividad laboral, y en menor porcentaje aunque significativo tenían una actividad que complementaba su ingreso.

Por último, la mayoría de los participantes delegaban actividades a otros compañeros de trabajo, mientras que existía un menor porcentaje que no contaba con esta responsabilidad (véase tabla 5).

Tabla 5
Variables laborales

Tipo de variable	Categorías	Porcentaje %
Puesto	Líder	40.0
	Administración/Finanzas	10.0
	Asistente/Asociado	36.7
	Facilitadores externos	13.3
	Total	100.0
Departamento	Operativa	66.7
	Administración	13.3
	Comunicación/Desarrollo	20.0
	Recursos/Dirección	
Total	100.0	
Antigüedad en el trabajo	0 a 12 meses	26.7
	18 a 72 meses	36.7
	84 a 144 meses	26.7
	179 meses o más	10.1
	Total	100.0
Turno de trabajo	Matutino	53.3
	Mixto	46.7
	Total	100.0
Horas de trabajo remuneradas a la semana	15 a 35 horas	13.3
	40 a 50 horas	86.7
	Total	100.0

Tipo de ingreso	Sueldo/Comisión	53.3
	Honorarios	46.7
	Total	100.0
Actividad adicional para complementar ingreso	Si	43.3
	No	56.7
	Total	100.0
Delega actividades	Si	56.7
	No	43.3
	Total	100.0

La mayoría de los participantes no vivían con su pareja, y tampoco contaban con dependientes económicos, aunque en un porcentaje menor indicaron tener un dependiente económico. Únicamente siete personas tenían hijos en edad escolar (*véase Tabla 6*).

Tabla 6
Variables familiares

Tipo de variable	Categorías	Porcentaje %
Vive con su pareja	Si	36.7
	No	63.3
	Total	100.0
Dependientes económicos	Ninguno	56.7
	Uno	26.7
	Dos o más	16.6
	Total	100.0
Hijos en edad escolar	Ninguno	76.7
	Uno o más	23.3
	Total	100.0

La gran mayoría de los participantes realizaban una actividad o conducta para prevenir o reducir el estrés laboral, entre ellas las más comunes fueron hacer ejercicio, bailar, meditar, yoga, escuchar música, hablar sobre el tema, viajar, ir al cine, entre otras.

La mayoría no percibió ninguna desventaja en el trabajo debido a su género, sin embargo es importante señalar que las únicas cuatro personas que reportaron sí percibir una desventaja debido a este motivo, fueron mujeres. Señalaron el ser mujer como una dificultad para trabajar en campo (más complicaciones, más peligro, menos disponibilidad para viajar por las responsabilidades que implica ser mamá, dificultad en comunidades machistas, etc). (véase Tabla 7).

Tabla 7
Variables complementarias

Tipo de variable	Categorías	Porcentaje%
Actividad/conducta	Si	90.0
	No	10.0
	Total	100.0
Desventajas género	Si	13.3
	No	86.7
	Total	100.0

Variables

Tabla 9.
Variables de estrés, apoyo y reactividad

Variable	Definición conceptual	Definición operacional
Estrés personal	“Componentes que reflejan la disposición individual y comportamientos (que incluyen emociones) que generan culpa, fracasos e ineffectividad, y comportamientos socialmente inapropiados, como la evitación, proyección y reserva extrema” (Gutiérrez, Contreras e Ito, 2003).	Suma de puntajes obtenidos de la escala SWS, a partir de los quince reactivos pertenecientes al factor estrés personal, los cuales son negativos.
Apoyo personal	“Reflejan la disposición individual y comportamental consistente con actitudes de auto confianza, habilidad para manejar y controlar eventos de vida (adecuadas y efectivas estrategias de enfrentamiento a los diversos estresores), satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes consigo mismo en la propia situación de vida” (Gutiérrez, et al., 2003).	Suma de puntajes obtenidos en la escala SWS, a partir de los dieciséis reactivos pertenecientes al factor apoyo personal, los cuales son positivos.
Estrés en el trabajo	“Se refiere a los factores de estrés en el lugar de trabajo debidos a la naturaleza de la ocupación, a sus condiciones, a los conflictos interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz, y a los conflictos entre el trabajo, las obligaciones personales y las necesidades propias de autorrealización” (Gutiérrez, et al., 2003).	Promedio de puntajes obtenidos en la escala SWS, a partir de los quince reactivos pertenecientes al factor estrés en el trabajo, los cuales son negativos.
Apoyo en el trabajo	“Son los elementos que propician plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general, condiciones de trabajo confortables” (Gutiérrez, et al., 2003).	Promedio de puntajes obtenidos en la escala SWS, a partir de los diecisiete reactivos pertenecientes al factor apoyo en el trabajo, los cuales son positivos.
Estrés social	“Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito del trabajo e incluyen condiciones de vida caóticas, peligrosas o insalubres, relaciones conflictivas en la dinámica	Promedio de puntajes obtenidos en la escala SWS, a partir de los diecisiete reactivos pertenecientes al

	con la familia, con los amigos y los vecinos, responsabilidades abrumadoras, etc” (Gutiérrez, et al., 2003).	factor estrés social, los cuales son negativos.
Apoyo social	“Se refiere a la ayuda proporcionada por amigos y parientes que le dan a la persona que está bajo situación de estrés, un confort tanto físico como psicológico. Comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo que incluyen tanto relaciones compatibles, útiles y satisfactorias como condiciones de vida confortables y protegidas” (Gutiérrez, et. al, 2003).	Promedio de puntajes obtenidos en la escala SWS, a partir de los trece reactivos pertenecientes al factor apoyo social, los cuales son positivos.
Reactividad al estrés	Conjunto de pautas que se realizan de forma habitual en formas de respuesta cognitiva, emocional, biológica y conductual ante situaciones de estrés (Rivera, 1981).	Puntaje obtenido en la escala IRE-32, tanto en el índice global de reactividad al estrés, como en los cuatro subíndices específicos: emocional, cognitivo, conductual y biológico.

Tabla 10.
Variables demográficas

Variable	Definición conceptual
Sexo	Condición orgánica que distingue a los machos de las hembras.
Edad	Tiempo que ha vivido una persona u otro ser vivo contando desde su nacimiento.
Nivel de estudios	Grado máximo de estudios que ha cursado una persona.
Profesión	Actividad habitual de una persona, generalmente para la que se ha preparado, que, al ejercerla, tiene derecho a recibir una remuneración o salario.

Tabla 11.
Variables laborales

Variable	Definición conceptual
Puesto	El espacio que ocupa un trabajador tanto metafóricamente como físicamente en la organización en la que labora.
Departamento	<p>Áreas de la organización, cada una con actividades y objetivos que las conforman. En el presente estudio se tomaron en cuenta los siguientes departamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Operativa- conformada de proyectos educativos, proyectos productivos, proyectos mixtos, evaluación e investigación y monitorización y sistematización. ▪ Administración ▪ Comunicación- área encargada de la difusión de los resultados de los programas y la imagen de la organización. ▪ Desarrollo de recursos- área encargada de gestionar recursos económicos para la realización de los programas. ▪ Dirección
Antigüedad en el trabajo	Tiempo en meses en los que formalmente los trabajadores han laborado en la organización.
Turno de trabajo	Se divide en tres turnos: matutino, vespertino o mixto.
Horas de trabajo remuneradas a la semana	Número de horas trabajadas por un trabajador a la semana, las cuales son pagadas, no deben exceder las 48 horas semanales.
Tipo de ingreso	<p>Remuneración que se obtiene por realizar una actividad. Se divide en tres tipos:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Sueldo: “remuneración regular asignada por el desempeño de un cargo o servicio profesional” (RAE) ▪ Comisión: “porcentaje sobre el valor de

	<p>una transacción que se cobra al cliente y/o se paga al vendedor” (Economipedia).</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Honorarios: “Modalidad de pago o remuneración que recibe un profesionista o trabajador independiente que es contratado temporalmente, lo cual no implica pago de cuotas de tipo sindical, ni prestaciones por parte del derecho de antigüedad, al IMSS o ISSSTE” (Definición.org).
Actividad adicional para complementar ingreso	Realización de una segunda actividad económica, con el fin de complementar los ingresos del trabajador.
Delegación de actividades	Cuando una persona u organismo da el poder, función o responsabilidad a otra persona, para ejercerla en su lugar.

Tabla 12.
Variables familiares

Variable	Definición conceptual
Vive en pareja	Vivir físicamente en el mismo espacio que su pareja.
Hijos en edad escolar	Número de hijos del trabajador que se encuentran al momento que se contestó el cuestionario, estudiando, ya sea pre-escolar, primaria, secundaria, bachillerato/preparatoria, o universidad, siendo que necesitan aún del apoyo económico de sus padres para terminar sus estudios.
Dependientes económicos	Personas de cualquier edad, ya sean padres, abuelos, tíos, hijos, etc que dependen económicamente del trabajador.

Tabla 13.
Variables complementarias

Variable	Definición conceptual
Actividad o conducta contra el estrés	Cualquier actividad o conducta que el trabajador realiza y percibe como apoyo para reducir o prevenir el estrés.
Desventajas debido al género	Desventajas en el trabajo, debido al género (ser mujer y hombre, transexual, homosexual, etc), que la persona percibe como limitación o barrera, para desarrollarse profesionalmente

Instrumentos

Se utilizaron dos escalas para la investigación, la primera SWS-Survey. Salud mental, estrés y trabajo midió el nivel tanto de estrés como de apoyos en los trabajadores, y la segunda escala consistió en la medición de la reactividad al estrés, dividiéndola en cuatro áreas del trabajador: emocional, cognitiva, conductual y biológica.

- Cuestionario sociodemográfico y laboral

El cuestionario que incluye las preguntas acerca de variables demográficas, laborales, y familiares están en el instrumento SWS-survey, y las variables complementarias dentro del instrumento de Índice de reactividad al estrés.

- *SWS-SURVEY. Salud mental, estrés y trabajo- forma GP (México)*

Es una escala que evalúa los niveles de estrés y apoyos en la población de trabajadores en países en vías de desarrollo con el fin de entender mejor el fenómeno del estrés. Está

avalado por la Federación Mundial de Salud Mental, y se encuentra validado en 18 idiomas y 22 culturas distintas.

La primera versión se realizó en inglés por Ostermann (1989), con el fin de operacionalizar un modelo teórico. Posteriormente, se realizó la traducción al español. Se aplicó en el Congreso de Psicología de 1992, donde a partir de los datos obtenidos, se hizo una versión final, validada en el Congreso Mundial de Salud Mental en la Ciudad de México. El cuestionario fue aplicado a 3,152 trabajadores mexicanos y fue evaluada por 90 jueces.

El instrumento cuenta con un alfa de Cronbach de .955 en las escalas de estrés, de .948 en las escalas de apoyo y .894 en la escala completa (Gutiérrez, 2006).

El instrumento consiste en 200 reactivos que atraviesan tres dimensiones: social, trabajo y personal. Cuenta con ocho escalas que son: estrés social, estrés en el trabajo, estrés personal, apoyo social, apoyo en el trabajo y apoyo personal, así como dos escalas de salud mental, las cuales no fueron incluidas en esta investigación, por lo que únicamente se utilizaron seis escalas, quedando así un total de 124 reactivos. Las seis escalas evalúan los aspectos de manera positiva, por medio de los apoyos y de forma negativa, a partir de los estresores. Para las opciones de respuesta, se utilizó una escala Likert, con valores del 1 al 5, siendo 1= nunca, 2= casi nunca, 3= ocasionalmente, 4= casi siempre, y 5= siempre.

Además, al principio del instrumento se incluyó una sección de datos demográficos, incluyendo sexo, edad, escolaridad y profesión; variables laborales, consistiendo en puesto, departamento, antigüedad en el trabajo, actividad adicional para complementar ingresos y delegación de actividades laborales; variables familiares, en donde se incluyeron si vive

con su pareja, hijos en edad escolar y dependientes económicos; y por último, variables complementarias, que consistieron en actividades y conductas para reducir o prevenir el estrés, así como percepción de desventajas laborales debido a su género.

Asimismo, en el instrumento, se incluyeron tres preguntas relacionadas con la percepción del trabajador en cuanto a su satisfacción laboral, aumento de carga de trabajo y el aumento en su nivel de estrés en los últimos dos años. Se utilizó una escala Likert, del 1 al 7 para las opciones de respuesta. Específicamente, los valores para satisfacción laboral fueron 1= algo y 7= mucho; para aumento de carga de trabajo fueron 1= baja y 7= excesiva; y para aumento de estrés laboral en los últimos dos años, 1=disminuido y 7= aumentado.

- *Índice de reactividad al estrés (IRE-32)*

Es un instrumento creado por González de Rivera (1991, 1998), conformado por 32 reactivos, en donde se describen reacciones que pueden ser experimentadas por las personas ante situaciones de estrés. Las opciones de respuesta se encuentran en formato Likert, originalmente con valores de 0 a 4, siendo 0 “nada” y 4 “mucho o extremadamente”. Sin embargo para esta investigación, se cambiaron los valores con el fin de que los valores en las respuestas coincidieran con la escala SWS-survey, consistiendo en una escala Likert del 1 al 5, siendo 1 “nada” y 5 “mucho o extremadamente”.

De acuerdo con el autor, el concepto de reactividad al estrés es “el conjunto de pautas habituales de respuesta cognitiva, emocional, biológico y conductual ante situaciones

percibidas como potencialmente nocivas, peligrosas y desagradables” (González de Rivera, 1981).

No se ha encontrado un alpha de Cronbach referente a dicho instrumento; sin embargo, el IRE-32 ha sido utilizado en una cantidad considerable de estudios, tanto con población general sin características clínicas o médicas (González de Rivera, 1993), como en pacientes con situaciones médicas (González de Rivera, 1984, 1989; Henry, 1991; Bulbena, 1993) y pacientes psiquiátricos (De las Cuevas, 1989; Henry, 1991, González de Rivera, 1995). También se utilizó dicho instrumento para observar si existía una diferencia en la reactividad al estrés en dos situaciones distintas, una de estado basal, con un ambiente relajado y tranquilo, y la otra teniendo lugar tiempo antes de un examen eliminatorio, es decir, una situación de estrés. Los mismos 29 estudiantes recibieron el cuestionario en ambos contextos, teniendo un espacio de cuatro meses entre cada suceso. Los resultados mostraron que en efecto los puntajes obtenidos fueron significativamente más altos en la situación de estrés (Monterrey, González de Rivera, de las Cuevas y Rodríguez-Pulido, 1991).

Procedimiento

Se realizaron dos visitas a la Institución para la aplicación de las escalas, con el objetivo de incluir en el estudio a todos los trabajadores. Se visitó a cada trabajador en su lugar de trabajo, aclarando las instrucciones, el objetivo del estudio, mencionando la confidencialidad con la que cuenta y la importancia de contestar de manera honesta. La forma de aplicación fue de lápiz y papel. Los cuestionarios fueron contestados en un

aproximado de 30 minutos. Una vez contestados, fueron recogidos y se agradeció la participación de los trabajadores.

Análisis estadísticos

Con el fin de comprobar las hipótesis y alcanzar los objetivos de la investigación, se realizó la captura y análisis de la información en el paquete estadístico SPSS versión 22. Se efectuaron análisis descriptivos, análisis de comparación de medias (prueba t para muestras independientes y ANOVA de un factor). Asimismo, se probaron los supuestos de normalidad e igualdad de varianza con las pruebas de Shapiro-Wilk y Levene, respectivamente. Por último, se efectuaron análisis de correlación de Pearson para probar la relación entre las variables, y se recodificaron dos reactivos del instrumento IRE-32 (IRE11 Esfuerzo por razonar y mantener la calma; IRE15 Entusiasmo, mayor energía y disfrutar con la situación).

A continuación se indican los resultados de la investigación. En primera instancia se muestra el análisis descriptivo de las escalas del SWS-survey y el IRE-32, y en segundo lugar, los análisis de comparación de medias y de correlación para la prueba de hipótesis.

RESULTADOS

Análisis descriptivo

Se realizaron tres preguntas referentes a la percepción de los participantes en cuanto a su satisfacción, carga de trabajo y nivel de estrés en comparación con el estrés, en el trabajo. En cuanto a satisfacción laboral, la mayoría contestó la calificación más alta, significando mucha satisfacción laboral, únicamente el 10% indicó una satisfacción laboral menor a la media teórica (4). Se preguntó a los participantes si consideraban que su carga de trabajo había aumentado, donde la mayoría de los participantes eligieron en una escala del 1 al 7, la opción 6, en menor proporción eligieron la calificación más alta, 7. La percepción que tuvieron los participantes en cuanto al aumento del nivel de estrés en los últimos dos años, la mayoría percibió en una escala del 1 al 7, un 5. Y en menor medida percibieron un 4, sin embargo, todas las respuestas se ubicaron arriba de la media teórica (véase *Tabla 14*).

Tabla 14.
Percepción de satisfacción, aumento de carga de trabajo y estrés (Escala Likert del 1 al 7)

Variable	Media*	Desviación estándar
Satisfacción laboral	5.97	1.00
Aumento de carga de trabajo	5.40	1.10
Aumento de nivel de estrés en los últimos dos años	5.27	1.36

*Media teórica= 4

En la escala SWS-apoyo, la subescala de apoyo social obtuvo la media aritmética más alta, mientras que la media más baja en este sentido fue la obtenida en la subescala de apoyo en el trabajo. Continuando con la escala de SWS-estrés, los resultados mostraron la media más baja en la subescala de estrés personal, y la media más alta de estrés la indicó la subescala de estrés social (*véase Tabla 15*).

Los resultados del IRE-32 mostraron la media aritmética más alta en la subescala de reactividad cognitiva, seguida de la subescala reactividad emocional. La media más baja correspondió a la subescala reactividad biológica.

Según las puntuaciones obtenidas por los trabajadores en ambos cuestionarios, los resultados mostraron niveles bajo, medio o alto, de estrés y apoyos, en la escala de SWS-apoyos y estrés, así como en la escala de IRE-32 (*véase Tabla 15*).

Tabla 15.
Análisis descriptivo de las escalas y subescalas del SWS e IRE-32

Escala	Subescala	Nivel	Media*	Desviación estándar
SWS APOYO	Personal	Alto	4.05	0.53
	Social	Alto	4.09	0.58
	Trabajo	Alto	4.00	0.48
SWS ESTRÉS	Personal	Medio	2.27	0.45
	Social	Medio	2.47	0.42
	Trabajo	Medio	2.43	0.69
IRE-32	Emocional	Medio	2.25	0.62
	Cognitivo	Medio	2.38	0.45
	Conductual	Medio	2.16	0.61
	Biológico	Bajo	1.85	0.52

Media teórica= 3

Prueba de hipótesis

H₁ = Existe relación entre las variables demográficas y el nivel de estrés y de apoyo laboral de los trabajadores

A partir de una prueba t de muestras independientes, se obtuvo que el estrés no fue significativamente diferente entre hombres y mujeres; sin embargo, se pudo observar una tendencia: niveles ligeramente más altos de estrés laboral en los hombres (m= 2.79; s=0.704) que en las mujeres (m=2.34; s=0.674). Por otro lado, en cuanto al apoyo laboral, las mujeres tendieron a percibir más apoyo (m=4.01; s=0.50) que los hombres (m=3.95; s=0.44); sin embargo, esta diferencia no fue significativa (*véase Figura 6*).

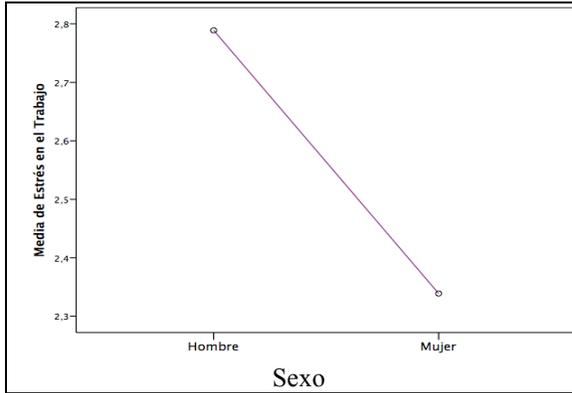
A partir de un análisis de correlaciones, se obtuvo un índice de 0.134. Se realizó un ANOVA a partir de categorías de edad en tres grupos (23 a 30 años, 31 a 37 años y 38 a 57 años); se observó una tendencia a mostrar niveles ligeramente más altos en estrés laboral en el grupo de edad de 31 a 37 años (m= 2.51; s= 0.56), en comparación con la categoría de 23 a 30 años (m= 2.38; s= 0.72) y la categoría de 38 a 57 años (m=2.38; s= 0.95) (*véase Figura 6*). Aunque existió una tendencia a mostrar niveles más altos de estrés laboral en la primera categoría mencionada, las diferencias no fueron significativas. Asimismo, en apoyo laboral si bien no fue significativa la diferencia entre edades, se observó una tendencia similar: el grupo de edad de 31 a 37 años, fue el que menos apoyo laboral percibió (*véase Figura 6*).

Se realizó una comparación de medias, en donde se obtuvo que los trabajadores cuya escolaridad fue secundaria o carrera técnica, tendieron a mostrar mayores niveles de estrés laboral ($m=3.27$; $s=0.29$) que los trabajadores con posgrado ($m=2.23$; $s=0.75$). Sin embargo, en estos últimos se encontró una desviación estándar alta, por lo que dichos trabajadores se mostraron en los extremos del nivel de estrés laboral (*véase Figura 6*).

En cuanto a los apoyos percibidos y la escolaridad, existió una diferencia significativa; los trabajadores con posgrado percibieron niveles más altos de apoyo laboral ($m=4.21$; $s=0.40$) que los trabajadores con secundaria/carrera técnica ($m=3.49$; $s=0.48$). El índice de la prueba ANOVA señaló lo siguiente: ($F_{(2,27)}= 3.814$, $p=0.035$) (*véase Figura 6*).

Al realizar una prueba t de muestras independientes, el estrés laboral no difirió significativamente entre las profesiones de los trabajadores (psicología y distinta a la psicología- pedagogía, negocios internacionales, contaduría, entre otras); sin embargo, se encontró una tendencia: en profesiones diferentes a la psicología se observó mayor estrés laboral ($m= 2.54$; $d.e= 0.806$) que en la profesión de psicología ($m=2.30$; $s=0.535$) (*véase Figura 6*). Al realizar la misma prueba entre profesiones en apoyo laboral, se observó una tendencia: los trabajadores con profesión de psicología percibieron mayor apoyo laboral ($m=4.16$; $s=0.38$) que los trabajadores con una profesión distinta a la psicología ($m=3.86$; $s=0.53$) (*véase Figura 6*).

Estrés laboral



Apoyo laboral

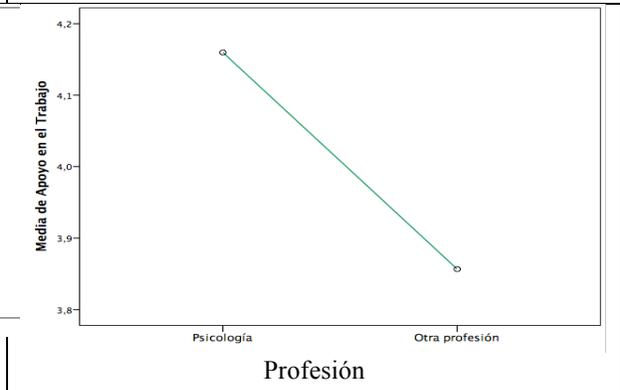
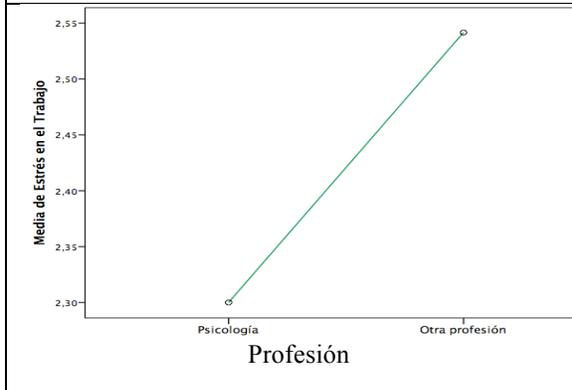
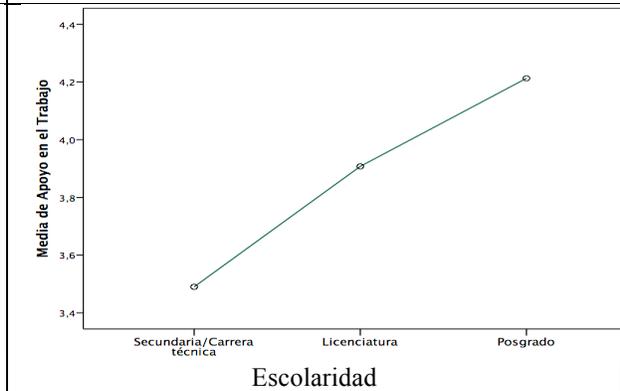
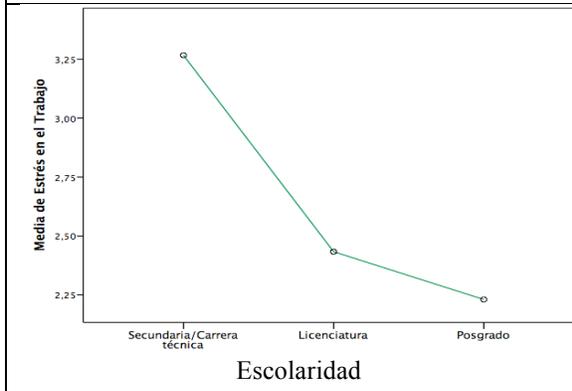
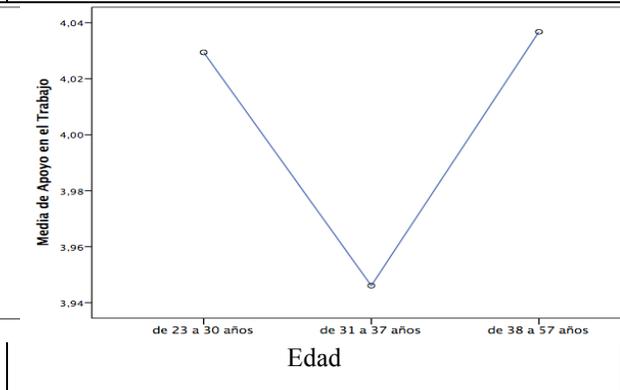
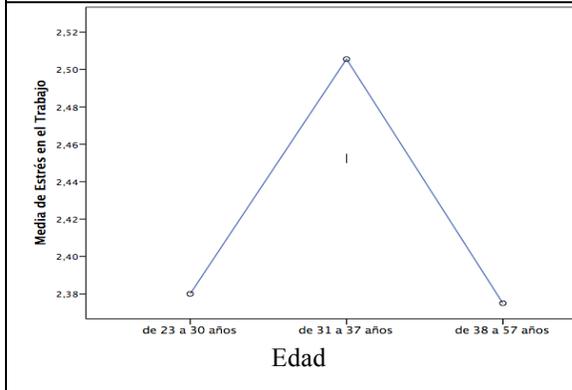
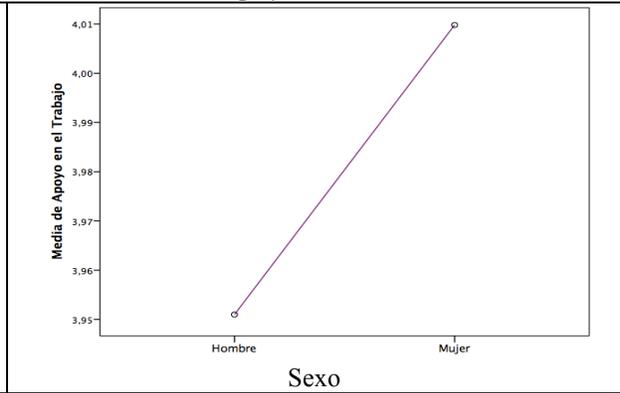


Figura 6. Medias de estrés y de apoyo laboral por variables demográficas: sexo, edad, escolaridad y profesión.

$H_2 =$ Existe relación entre el estrés y el apoyo laboral y las variables laborales.

A partir de un análisis ANOVA, no se encontraron diferencias significativas entre puestos de líderes, administración/ finanzas, asistentes/asociados o facilitadores externos en el estrés laboral de los trabajadores. Si bien existe una tendencia a mostrar niveles más altos de estrés laboral en los facilitadores externos ($m=2.70$; $s=0.41$) a diferencia de los que ocupan puestos de administración y finanzas ($m=1.91$; $s=1.349$), además de la alta desviación estándar, la diferencia no fue estadísticamente significativa (véase Figura 7). También se realizó un ANOVA para comparar los puestos en el apoyo laboral y se obtuvo una tendencia a mostrar niveles más bajos de apoyo laboral percibido en facilitadores externos ($m=3.90$; $s=0.63$) y en asistentes/asociados ($m=3.87$; $s=0.46$), que en líderes ($m=4.13$; $s=0.40$) y puestos de administración/ finanzas ($m=4.06$; $s=0.77$) (véase Figura 7).

A partir de un ANOVA, no se observaron diferencias significativas entre el departamento en el que laboran los trabajadores en el nivel de estrés. Sin embargo tiende a haber mayor estrés laboral en el departamento de administración ($m=2.80$; $s=1.18$) y menor estrés laboral en el departamento de operaciones ($m=2.32$; $s=0.53$) (véase Figura 7). Lo que se puede deber al tipo de actividades realizadas, la carga de trabajo y el apoyo laboral percibido. Al realizar un ANOVA comparando departamento en apoyo laboral, se obtuvo una tendencia a mostrar mayor nivel de apoyo en el departamento de operaciones ($m=4.14$;

s=0.36) que en el departamento de administración (m=3.68; s=0.47), es decir lo contrario a lo observado en estrés laboral (*véase Figura 7*).

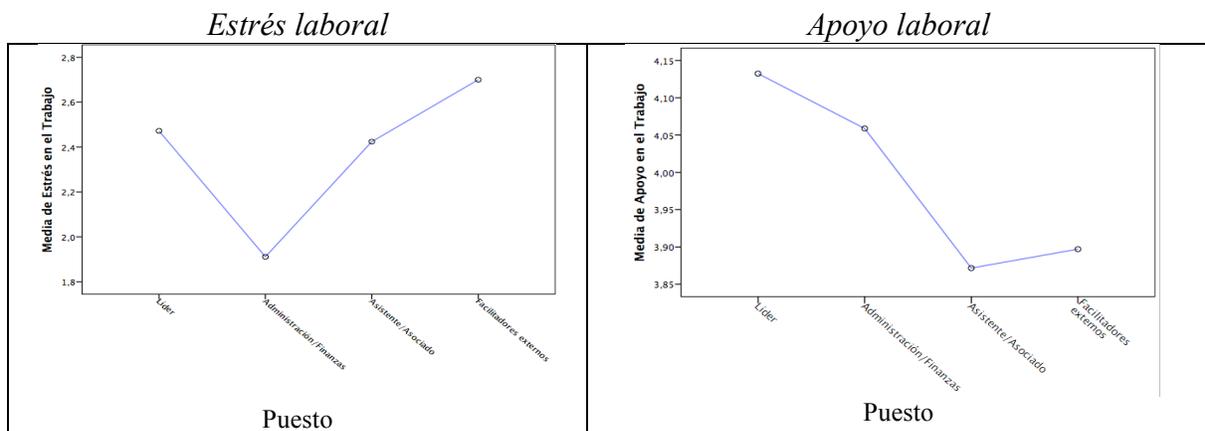
A partir de un ANOVA, los resultados mostraron que existe una tendencia a mostrar mayor nivel de estrés laboral en los trabajadores que tienen más de 179 meses de antigüedad, es decir que llevan laborando en la institución más de 14 años (*véase Figura 7*). Sin embargo, esta diferencia no es estadísticamente significativa. Al hacer un ANOVA, los resultados en apoyo laboral aunque no fueron significativos, se observó una tendencia a que la categoría que cuenta con antigüedad de 84 a 144 meses (m=4.18; s=0.32), percibió un apoyo laboral más alto que los que llevan 12 meses o menos laborando en la institución (m=3.81; s=0.58), así como los que llevan más de 179 meses (m=3.80; s=0.07) (*véase Figura 7*).

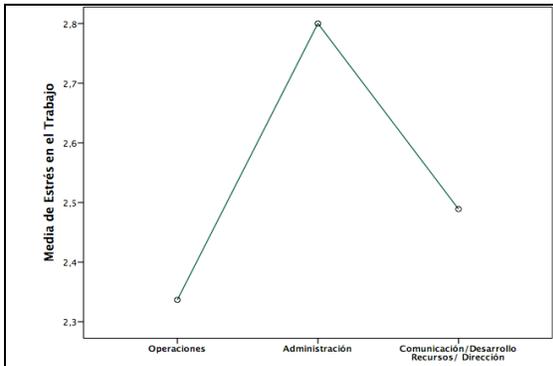
A partir de una prueba t de muestras independientes se observó que no existe diferencia significativa entre los trabajadores que reciben su pago en forma de sueldo y los que reciben su pago a través de honorarios, en cuanto al estrés laboral. Sin embargo hay una tendencia a mostrar niveles de estrés más altos en el primer tipo de ingreso (m=2.67; s=0.73) y en honorarios (m=2.15; s=0.55) (*véase Figura 7*). Al realizar la misma prueba, se obtuvo una diferencia no significativa, sin embargo, una tendencia a mostrar niveles más altos de apoyo en los trabajadores que reciben su pago por honorarios (m=4.10; s=0.48) que los que lo reciben como sueldo (m=3.91; s=0.48) (*véase Figura 7*).

Se realizó una prueba t de muestras independientes, en donde se observó que los trabajadores que contaban con una actividad adicional para complementar sus ingresos, si

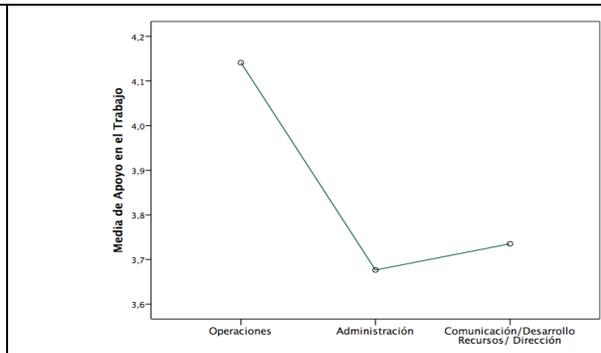
bien, tendían a mostrar niveles más altos de estrés laboral ($m=2.54$; $s=0.59$) que los que no contaban con dicha actividad complementaria ($m=2.34$; $s=0.77$), estos no fueron estadísticamente significativos (véase Figura 7). La misma prueba se realizó con apoyo laboral, resultando no significativa.

Se realizó una prueba t de muestras independientes y se pudo observar una tendencia en los resultados en donde los trabajadores que señalaron que sí delegaban actividades, mostraron mayores niveles de estrés ($m=2.62$; $s=0.55$) que aquellos que no cumplían con dicha función ($m=2.18$; $s=0.80$); sin embargo, esta diferencia no fue significativa (véase Figura 7). De la misma manera se realizó una prueba t para comparar las medias de delegación de actividades en apoyo laboral, en donde resultó una tendencia a que las personas que sí delegaban actividades percibían mayor apoyo laboral ($m= 4.07$; $s=0.39$) que las que no delegaban actividades ($m=3.91$; $s=0.58$) (véase Figura 7).

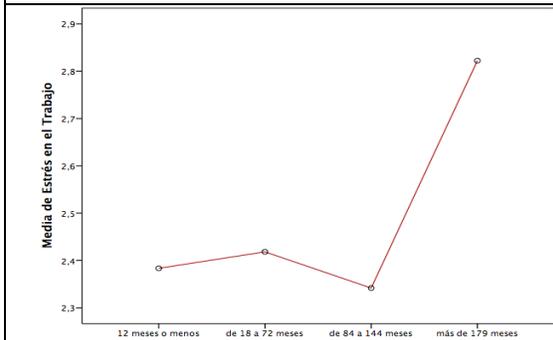




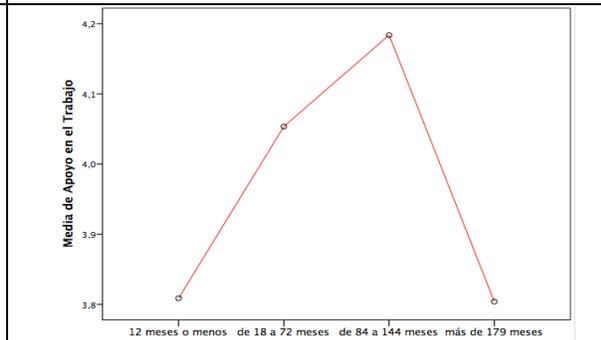
Departamento



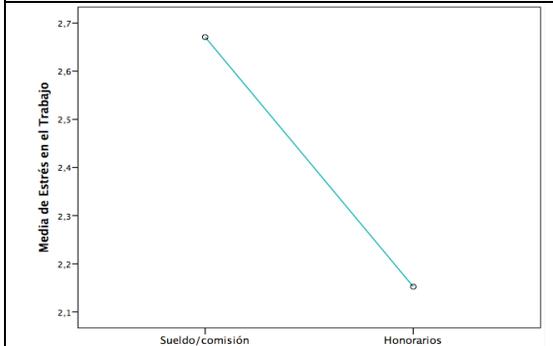
Departamento



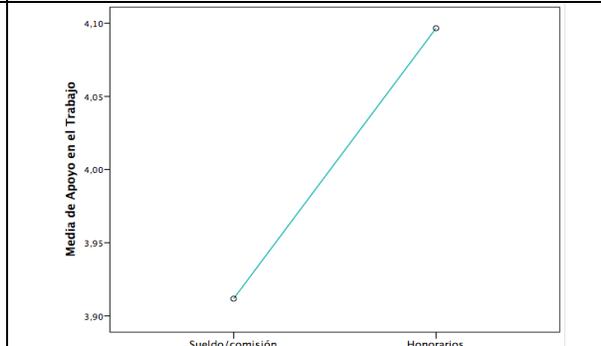
Antigüedad en meses



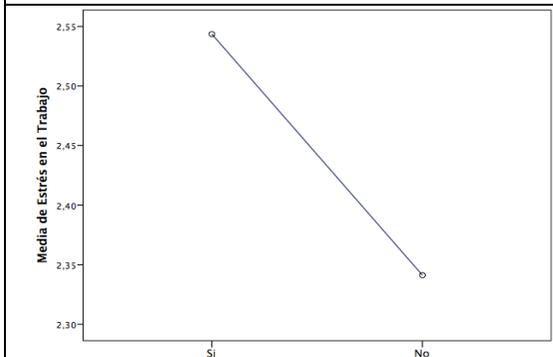
Antigüedad en meses



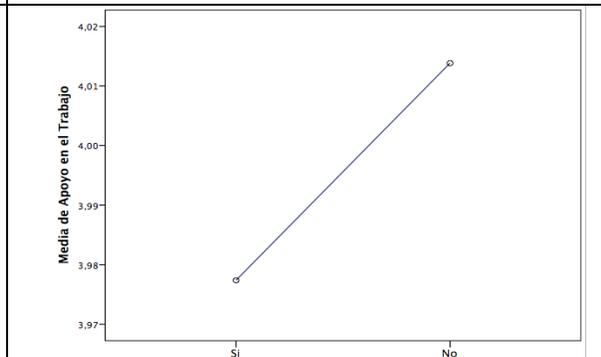
Tipo de ingreso



Tipo de ingreso



Actividad laboral adicional



Actividad laboral adicional

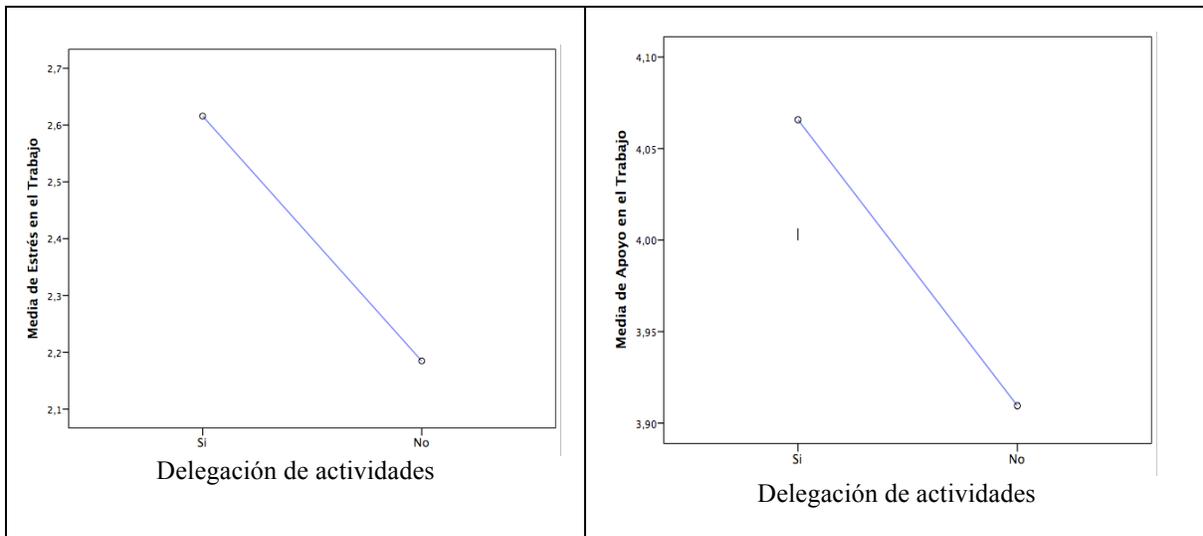


Figura 7. Medias de estrés y de apoyo laboral por variables laborales: puesto, departamento, antigüedad en meses, tipo de ingreso, actividad adicional que complementa ingreso, delegación de actividades..

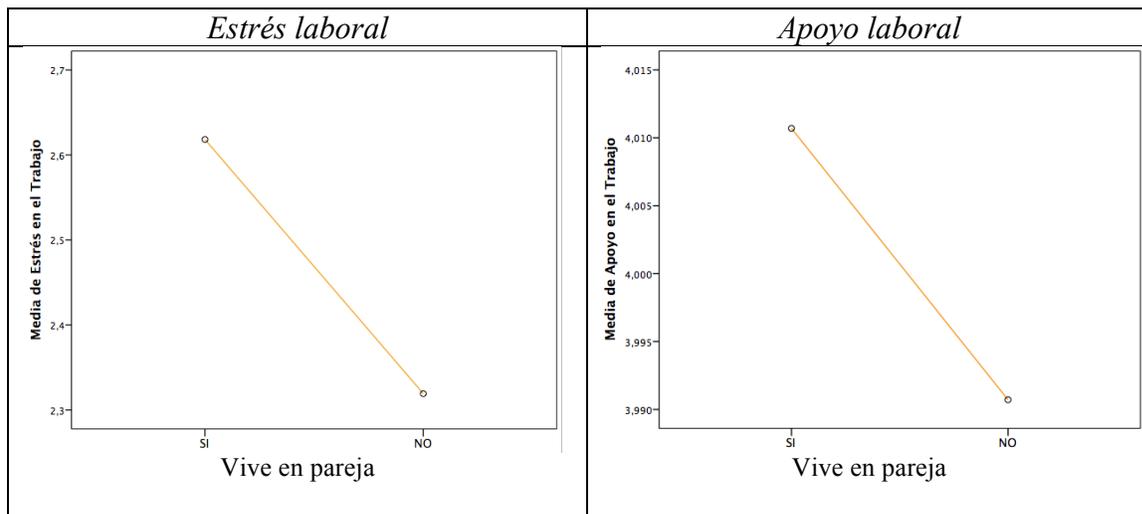
$H_3 = \text{Existe relación entre el estrés y apoyo laboral y las variables familiares}$

A partir de una prueba t de muestras independientes, no existió diferencia significativa entre los trabajadores que vivían en pareja y los que no, en cuanto a los niveles de estrés laboral, sin embargo hubo una tendencia a mostrar mayores niveles en los trabajadores que vivían con su pareja ($m=2.62$; $s=0.53$) que los que no vivían con su pareja ($m=2.32$; $s=0.76$) (véase Figura 8). Asimismo, tampoco se encontraron diferencias en el apoyo laboral que percibieron.

Los resultados que se observaron a partir de una prueba t de muestras independientes señalaron que los trabajadores con hijos en edad escolar mostraron niveles más altos de estrés laboral ($m=2.97$; $s=0.52$) a comparación de los que no tenían hijos ($m=2.26$; $s=0.66$) (véase Figura 8), la diferencia fue estadísticamente significativa, siendo que ($t_{(28)} = -2.590$, $p=0.015$).

También se observó una tendencia a percibir menor apoyo laboral si se tiene hijos ($m=3.71$; $s=0.50$), a comparación de los trabajadores que no cuentan con hijos ($m=4.09$; $s=0.45$) ($t_{(28)}= 1.912$, $p=0.066$) (véase Figura 8).

A partir de un ANOVA, los resultados mostraron una tendencia en niveles más altos de estrés laboral en los trabajadores que tenían a su cargo dos o más dependientes económicos ($m=2.71$; $s=0.812$), que los trabajadores que no tenían ninguno ($m=2.25$; $s=0.684$) (véase Figura 8), sin embargo dicha diferencia no fue estadísticamente significativa. En cuanto a apoyo laboral, si bien las diferencias no fueron significativas, la tendencia mostró mayores niveles de apoyo en los trabajadores que no tienen dependientes económicos ($m=4.04$; $s=0.49$) que los que cuentan con uno ($m=3.93$; $s=0.51$) o dos o más dependientes económicos ($m=3.96$; $s=0.49$) (véase Figura 8).



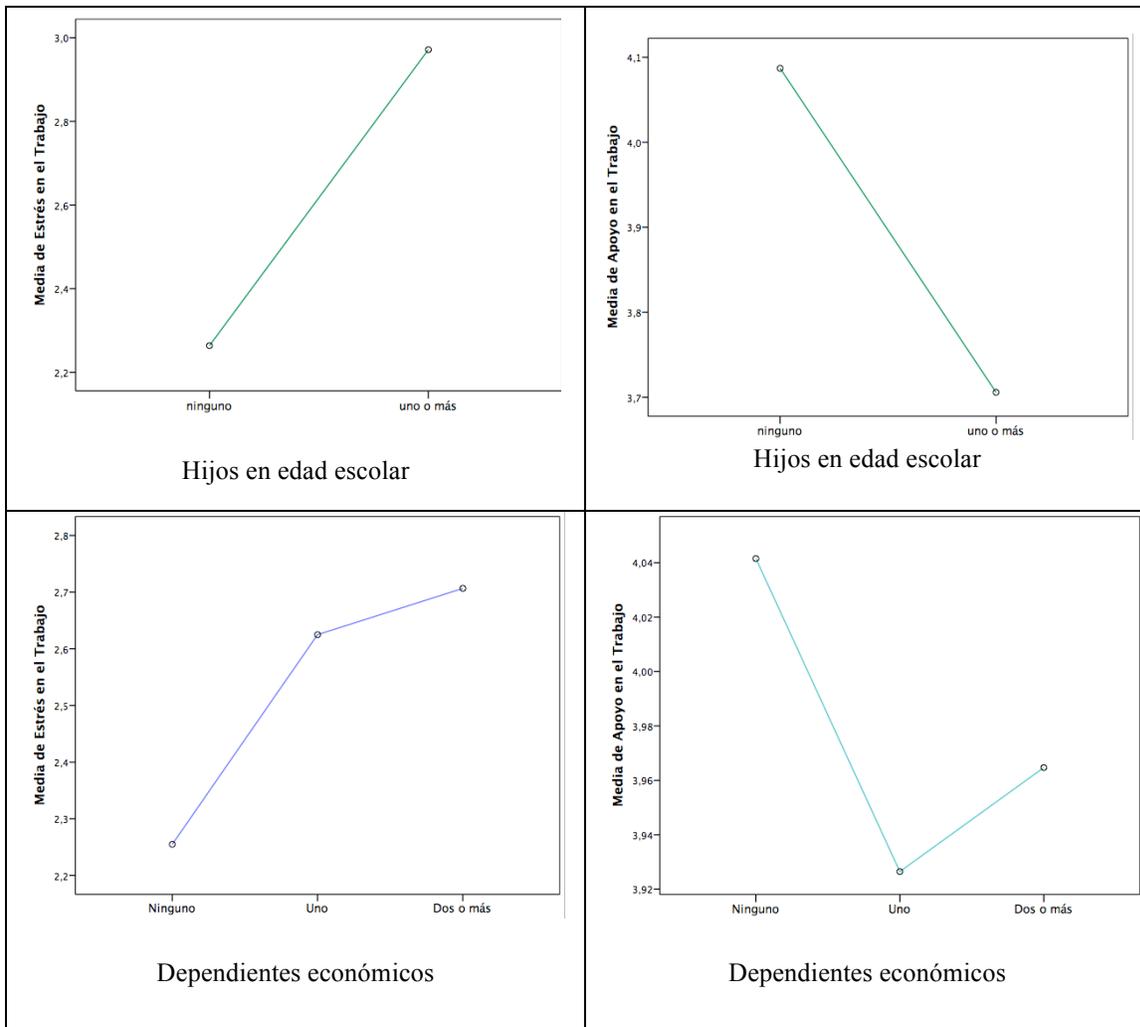


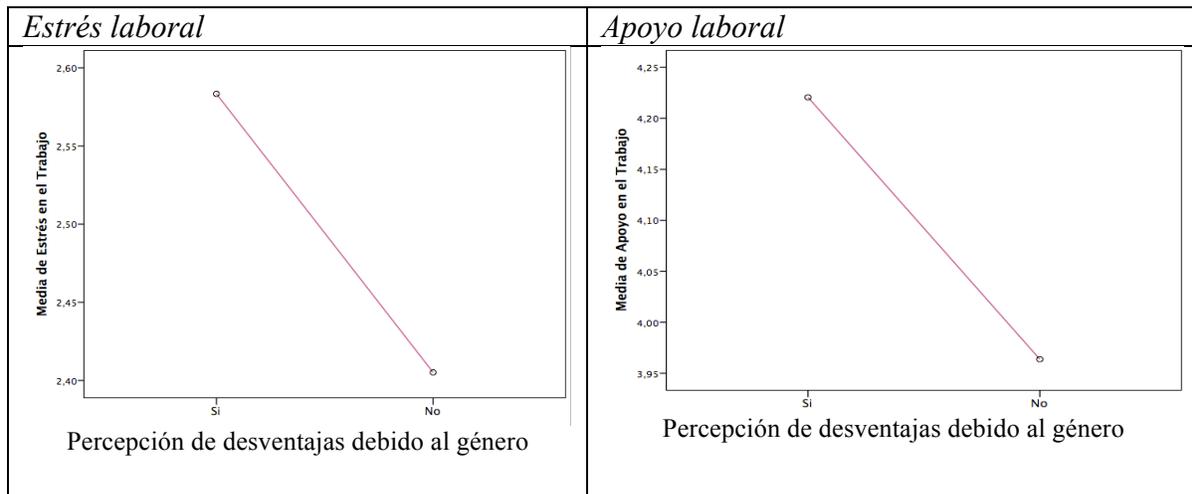
Figura 8. Medias de estrés y de apoyo laboral por variables familiares: vive en pareja, hijos en edad escolar y dependientes económicos.

$H_4 = \text{Existe relación entre el estrés y apoyo laboral y las variables complementarias}$

A partir de una prueba t de muestras independientes, los resultados mostraron una significancia marginal ($p=.091$) entre el estrés laboral de trabajadoras que percibieron una desventaja en el trabajo debido a su género ($m=2.58$; $s=0.29$), y los que no parecieron percibir ninguna desventaja ($m=2.41$; $s=0.74$). Los primeros mostraron una tendencia a tener niveles más altos de estrés laboral (véase Figura 9). En cuanto al apoyo laboral, las

trabajadoras que percibieron desventajas debido al género, tendieron a percibir mayor apoyo laboral ($m=4.22$; $s=0.25$) que los que no creyeron que hubiera desventajas en su trabajo por razones de género ($m=3.96$; $s=0.50$) (véase Figura 9).

A partir de una prueba t de muestras independientes, los resultados señalaron que hubo una tendencia a mostrar niveles ligeramente más altos de estrés laboral en los trabajadores que no realizaban una actividad para reducir o prevenir el estrés ($m=2.73$; $s=0.64$) que los que si realizaban una conducta o actividad para dicho fin ($m=2.40$; $s=0.70$) (véase Figura 9), pero no fue estadísticamente significativa. Se realizó la misma prueba para apoyo laboral, obteniendo una tendencia, aunque no significativa, mostrando mayores niveles de apoyo laboral para los trabajadores que si realizaban actividad para reducir el estrés ($m=4.01$; $s=0.48$) que para los que no hacían nada al respecto ($m=3.86$; $s=0.56$) (véase Figura 9).



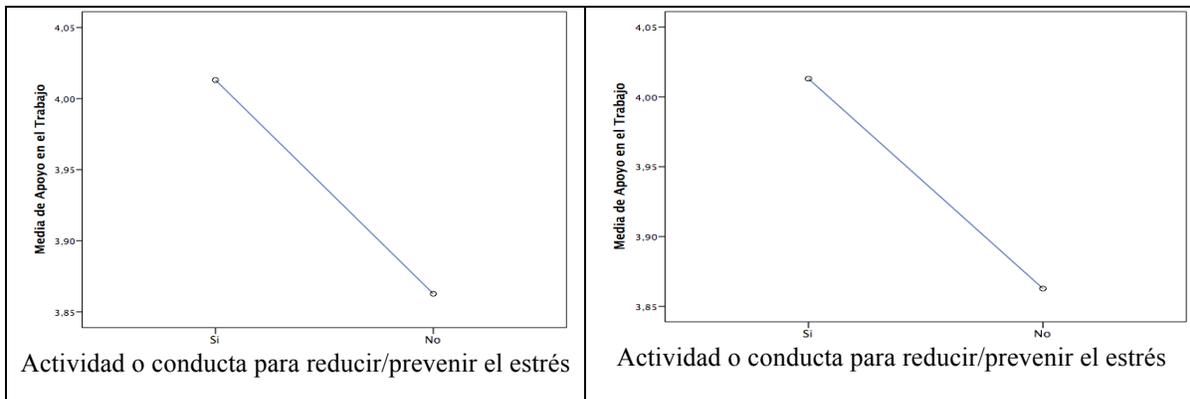


Figura 9. Medias de estrés y de apoyo laboral por variables complementarias: percepción de desventajas debido al género, actividad o conducta para reducir/prevenir el estrés.

Análisis de correlación

A continuación se reportan las correlaciones de las variables correspondientes a las hipótesis 5, 6, 7 y 8. Se marcan los resultados significativos al 0.05, 0.01, 0.005 y 0.001.

H₅ = Las reactividades al estrés se relacionan positivamente.

Se realizó una correlación de Pearson para analizar las relaciones entre todas las reactividades al estrés de los trabajadores, obteniendo alta significancia, por lo que si se obtiene alta reactividad en una de las áreas, otra área de reactividad también es probable que se muestre alta (véase tabla 18). Asimismo, se obtuvo un mayor nivel de reactividad en las áreas cognitiva (m=2.38; s=0.45) y emocional (m=2.25; s=0.62) que en las áreas conductual (m=2.16; s=0.61) y biológica (m=1.85; s=0.52).

Tabla 18.
Correlaciones de reactividades al estrés

	Emocional	Cognitivo	Conductual	Biológico
Emocional		r=0.702 ** p=0.000	r=0.418* p=0.022	r=0.752** p=0.000
Cognitivo	r=0.702** p=0.000		r=0.328 p=0.076	r=0.505** p=0.004
Conductual	r=0.418* P=0.022	r=0.328 p=0.076		r=0.570** p=0.001
Biológico	r=0.752** p=0.000	r=0.505** p=0.004	r=0.570** p=0.001	

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01.

* . La correlación es significativa en el nivel 0.05.

H₆ = El apoyo laboral está relacionado de manera negativa con el estrés personal, social y laboral.

A partir de una correlación de Pearson, la hipótesis resultó altamente significativa, a manera que a mayor apoyo laboral, menor estrés personal ($r = -.715$, $p = 0.000$), menor estrés social ($r = -.489$, $p = .006$) y menor estrés laboral ($r = -.573$, $p = .001$) (véase tabla 19).

H₇ = Existe relación negativa entre el apoyo laboral y la reactividad cognitiva, emocional, conductual y biológica

Los resultados a partir de una correlación de Pearson, mostraron relaciones negativas altamente significativas, a manera que a mayor apoyo laboral, menor reactividad cognitiva

($r = -.476$, $p = 0.008$); menor reactividad emocional al estrés ($r = -.411$, $p = 0.024$) y menor reactividad biológica ($r = -.432$, $p = 0.017$).

La relación entre las variables, analizándola a partir de una correlación de Pearson, resultó no significativa, con un índice de 0.61 y $p = 0.748$. Es decir, $p > 0.05$.

H₈ = Existe relación positiva entre el estrés laboral y la reactividad cognitiva, emocional, conductual y biológica.

Los resultados mostraron que existe una relación altamente significativa entre el estrés laboral y la reactividad cognitiva, siendo esta positiva por lo que a mayor estrés laboral mayor reactividad cognitiva al estrés ($r = .414$, $p = 0.023$); mayor reactividad conductual ($r = .367$, $p = 0.046$); mayor reactividad emocional ($r = .387$, $p = 0.035$); y mayor reactividad biológica ($r = .556$, $p = 0.001$).

A partir de los resultados y de la investigación realizada en la variable acerca de las medidas de acción que más han arrojado resultados positivos para la prevención y reducción del estrés laboral, se agregan estrategias aplicables a nivel organizacional e individual, tales como rediseño de perfil de puestos, creación de espacios recreativos y saludables, técnicas de mindfulness, técnicas de resolución de problemas, etc. A continuación se mostrará la información detallada:

Se sugieren las siguientes estrategias para las organizaciones no gubernamentales que una vez evaluada el área de reactividad al estrés en los trabajadores, los resultados muestren un promedio más alto en las áreas cognitiva y emocional.

Estrategias organizacionales

La organización de trabajo puede implementar tareas estimulantes, que se adecúen a la habilidad de cada trabajador, incluyendo objetivos claros y brindando retroalimentación inmediata. Lo cual genera que el trabajador se involucre mentalmente de manera completa en la tarea y por lo tanto en los objetivos de la organización.

Por lo que algunas de las medidas organizacionales para prevenir el estrés laboral son las siguientes:

1. Evaluación e identificación de personas que muestren puntuaciones altas de estrés. Asimismo, identificar las principales fuentes de estrés de dichas personas, y a continuación realizar acciones organizacionales tales como definir de manera clara los perfiles de cada puesto, esclarecer metas y objetivos por área o departamento, etc.
2. Desarrollar la asertividad entre las personas laborando en la organización, con el fin de mejorar los canales de comunicación. Se puede realizar a partir de la práctica, desarrollando talleres de desarrollo de habilidades como comunicación asertiva. Lo cual puede ayudar a mejorar el clima organizacional.
3. Estructurar un modelo de toma de decisiones, especificando el proceso en etapas:
 - a) Identificar y analizar el problema.
 - b) Identificar criterios y su ponderación.

- c) Definición de la prioridad de la solución del problema.
 - d) Evaluar soluciones: ventajas y desventajas, asignando valor ponderado.
 - e) Elegir la mejor solución, que maximice y satisfaga la meta u objetivo, o genere mejor equilibrio entre las metas.
 - f) Se lleva a cabo la solución elegida.
 - g) Evaluación sobre la a
4. Mejorar las condiciones físicas de los espacios de trabajo (limpieza, luz, ruido, colores, etc).
 5. Incluir espacios recreativos o de relajación (cuartos de yoga o meditación)
 6. Balance trabajo-familia (home office, consideración de problemas familiares)
 7. Enfoque desde la Psicología Positiva, donde el trabajador desarrolla sus competencias y fortalezas, en donde se toma en cuenta el estrés laboral (concepto negativo) pero también el positivo (bienestar psicológico). Se toman en cuenta ambos aspectos con el fin de prevenir el estrés y, a la vez, fomentar el reto, el desarrollo y la satisfacción, construyendo cualidades positivas tanto en los trabajadores como en la organización. Desarrollo de engagement y capital psicológico, a través de actividades de convivencia, identificación de los valores y objetivos del trabajador con los valores y objetivos de la organización, así como conocer cómo funciona la motivación intrínseca. En resumen, identificar e investigar cómo crear organizaciones más saludables.
 8. Considerar la inserción de módulos de atención profesional para los trabajadores, en donde profesionales de la salud, tales como psicólogos, brinden contención y apoyo de seguimiento a los problemas tanto individuales como entre los trabajadores.

Asimismo, implementar planes de salud mental y física, así como guías de relajación para reducir el estrés, y prevenir el burnout.

Estrategias individuales

- Generales
 - Aconsejar a los trabajadores realizar ejercicio físico habitualmente, lo cual ayuda a reducir los niveles de cortisol, relacionado con la reducción del estrés. Además, ayuda a desplazar la atención de los problemas a la recuperación de la salud mental, ocasionando mejora en el sistema. Mejora funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica (Martín, 1999).
 - Es vital aconsejar a los trabajadores a comer saludable, con el fin de que obtengan un equilibrio energético; es importante aumentar el consumo de alimentos altos en antioxidantes. El estrés oxidativo, que se relaciona con enfermedades como el cáncer, ocurre en nuestro organismo cuando hay un desequilibrio en nuestras células, por el aumento en los radicales libres y disminución en los antioxidantes. Algunas fuentes de radicales libres son el humo del cigarro, contaminación del aire, radiación, luz UV, alto consumo de alcohol y drogas. Por otro lado, algunas fuentes comunes de antioxidantes son el chocolate oscuro, café, té, frutas, verduras, nueces, entre otros (Environmental Health Science, 2012). Al experimentar niveles de estrés altos puede relacionarse con un aumento en el estrés oxidativo del organismo.

- Otro concepto muy importante a tomar en cuenta es el apoyo social, el aumento de las redes de apoyo puede facilitar al trabajador a lograr una mejor adaptación e integración en la realidad.
- Estrategias cognitivas y emocionales
 - Atención plena (mindfulness) es una técnica que en los últimos treinta años se ha integrado a la medicina y psicología de Occidente. Ha sido aplicada y estudiada científicamente, por lo que es reconocida como una técnica eficaz para reducir el estrés. Jon Kabat Zinn, quien es reconocido como quien introdujo la práctica al modelo médico, describe a la atención plena como “poner atención en una forma en particular: con intención, en el momento presente y sin poner juicios” (Kabat Zinn, 1979). Esta práctica consiste en meditar y permite que uno se relacione con el exterior y lo que ocurre en su vida, de manera presente, viviendo en el aquí y ahora. Significa trabajar de manera consciente en este caso en el estrés, para evitar reaccionar de forma automática y desadaptada (Sociedad Mindfulness y Salud).
 - Afrontamiento o *coping* es una manera de hacer frente al estrés, mencionaremos algunas de las estrategias recopiladas por Fernández- Abascal (2003):
 1. Reevaluación positiva: afrontar de manera activa al problema y darle un nuevo significado, enfocado en la parte positiva.
 2. Planificación: analizar el problema para proponer estrategias.
 3. Desarrollo personal: convertir al problema en un estímulo de aprendizaje, mejorando las habilidades personales.

4. Suprimir las actividades distractoras, como revisar el celular o redes sociales, que no tienen fines laborales.
5. Resolución del problema: acción direccionada y racional con el fin de resolver el problema.
6. Apoyo social al problema: buscar fuentes de información en los demás para solucionar el problema.
7. Evitar generalizar (todo es igual), evitar polarizar (todo es negro o todo es blanco)

Según Apiquian (2013) se pueden practicar tres técnicas de control emocional para reducir el estrés:

1. Estrategias de respiración

Esta técnica ayuda a controlar emociones en una situación agobiante. Los pasos son tres y se mencionan a continuación:

- Inspiración profunda y contar mentalmente hasta cuatro.
- Mantener la respiración y contar mentalmente hasta cuatro.
- Soltar el aire y contar mentalmente hasta ocho.

2. Detención del pensamiento

- En el momento en que uno mismo se siente inquieto, nervioso o incómodo, se debe prestar atención al tipo de pensamientos que tiene, identificar si cuentan con connotaciones negativas y si es así, sustituir estos por otros más positivos. Para ver un ejemplo (*véase Figura 10*).

PENSAMIENTOS NEGATIVOS	PENSAMIENTOS POSITIVOS
<p>"SOY UN DESASTRE"</p> <p>"NO PUEDO SOPORTARLO"</p> <p>"ME SIENTO DESBORDADO"</p> <p>"TODO VA A SALIR MAL"</p> <p>"NO PUEDO CONTROLAR ESTA SITUACIÓN"</p> <p>"LO HACE A PROPÓSITO"</p>	<p>"SOY CAPAZ DE SUPERAR ESTA SITUACIÓN"</p> <p>"SI ME ESFUERZO TENDRÉ ÉXITO"</p> <p>"PREOCUPARSE NO FACILITA LAS COSAS"</p> <p>"ESTO PUEDE SALIR BIEN"</p> <p>"PUEDO LOGRARLO"</p> <p>"POSIBLEMENTE NO SE HAYA DADO CUENTA DE LO QUE HACE ME MOLESTA"</p>

Figura 10. Pensamientos positivos y negativos. Recuperado de Apiquian (2010), en www.altonivel.com.mx

3. Relajación muscular

- Sentarse en una posición cómoda y cerrar los ojos.
- De manera lenta ir relajando músculo por músculo, siendo consciente al momento de relajarse, empezando por los pies y terminando por relajar los músculos de la cara.
- Después se debe imaginar en un lugar tranquilo, sin preocupaciones (playa, bosque, etc). Se puede utilizar música relajante para cumplir con el objetivo.

Se debe practicar el ejercicio una vez al día, por diez minutos. Se requiere de práctica para lograr que el proceso sea automatizado.

En el mismo sentido, la resolución de problemas es una manera de reducir el estrés en tres pasos:

1. Afrontar el problema: normalmente el estrés como la ansiedad aparece cuando se está consciente de la existencia de un problema; sin embargo, no se hace nada para

resolverlo. Por lo que al afrontar la situación, inmediatamente guía a pensar en qué hacer como solución.

2. El siguiente paso para la resolución del problema que está generando estrés es aclarar cual es la preocupación o las preocupaciones. Por lo que responder a la siguiente frase puede ser de utilidad:

“Mi principal preocupación en relación al problema es _____.”

3. Por último, se debe plantear cuál es el plan de acción que se llevará a cabo para resolver cada una de las preocupaciones con las que cuenta la persona. En este paso es necesario recurrir al pensamiento creativo para idear maneras que mejor correspondan a cada persona. Por ejemplo: se puede hacer uso de calendarios interactivos y visuales con fechas límite para completar cada actividad (*véase ANEXO 3, para la tabla con esta información resumida*).

DISCUSIÓN

En esta investigación se pudo observar que los trabajadores de una organización no gubernamental mexicana se encuentran en un nivel medio de estrés laboral, mientras que el apoyo laboral es alto.

A partir de los hallazgos, existe relación negativa entre el apoyo laboral y el estrés personal, social y laboral, por lo que a mayor apoyo en el área laboral, menor estrés en contextos distintos presentan los trabajadores.

Estos resultados tienen relación con lo que Ostermann y Gutiérrez (1999) plantearon en su modelo teórico de estrés y apoyo; en donde los estresores se observan como variables negativas y los apoyos como variables positivas, siendo estos últimos los que se relacionan con niveles bajos de estrés. En el mismo sentido, Linares y Gutiérrez (2010) sugieren que el apoyo principalmente de los supervisores y compañeros de trabajo, así como la cohesión grupal, ayudan a que la percepción de los trabajadores en cuanto a su nivel de satisfacción sea mayor. De acuerdo a nuestra investigación, dada la alta relación que existe entre el apoyo laboral y los estresores en las áreas personal, social y laboral, el apoyo dentro del contexto laboral puede relacionarse con la reducción de estrés, incluso en las áreas fuera del ámbito de trabajo. Este hallazgo señala que es posible ayudar al trabajador a reducir su estrés dentro del contexto laboral, y además de lograr un aumento de satisfacción laboral, podría ayudar a ocasionar un impacto colateral en las dos áreas extra-organizacionales del trabajador, es decir, el área personal y social, apoyando en la conciliación familia-trabajo,

sin necesidad de trabajar directamente en esos contextos; empero, visualizando a la persona desde un todo.

Se encontraron relaciones negativas altamente significativas entre el apoyo laboral y las reactividades al estrés cognitivo, emocional y biológico; sin embargo, no se encontró una relación significativa entre el apoyo laboral y la reactividad conductual. Quizás esta relación no se mostró significativa porque creemos que para lograr una reducción en la reactividad conductual se requieren de acciones específicas y planeadas de parte de la organización de trabajo. Por ejemplo, en el caso de las conductas adictivas, como fumar o beber, que forman parte de la reactividad conductual, la organización podría implementar un diagnóstico adaptado a la organización para detectar a tiempo los casos de adicciones debido al estrés, con el fin de reducir este factor. Sin embargo, el resto de los resultados indican que la reactividad al estrés, concepto que es entendido como el conjunto de pautas comunes de respuesta (González de Rivera, 1981), puede disminuirse al obtener alto apoyo laboral. Puntualmente los resultados que indican que a mayor apoyo laboral se reduce la reactividad biológica, coincide con lo mencionado por Segall (2000), siendo que al recibir mayor apoyo de parte de jefes, compañeros de trabajo, familia o amigos mejora el bienestar; por el contrario, el nivel bajo de apoyo tiene repercusiones en la salud física y psicológica. Cirera et al., (2012) mencionan algunos estresores como los principales para desarrollar estrés o burnout; por ejemplo, remuneración inadecuada, relaciones interpersonales pobres, ausencia de apoyo de grupo y de supervisión, relaciones conflictivas con superiores, condiciones desfavorables en el ambiente de trabajo, falta de orientación para desarrollar tareas, entre otros, los cuales se podrían observar como falta de

apoyo laboral y, al incrementar éstos, probablemente podría incidir en la disminución de la reactividad al estrés. Las reactividades al estrés de los trabajadores presentadas en mayor medida fueron la reactividad cognitiva y emocional, lo cual se puede deber al tipo de actividad realizada en la institución; los trabajadores en su mayoría trabajan con el desarrollo de programas sociales, a partir de la formación de habilidades para la vida, por lo que probablemente, la reactividad alta en las dos áreas anteriormente señaladas, se puede deber a que la mayoría del tiempo se encuentran expuestos a situaciones de alta emocionalidad y razonamiento, luchando de manera constante entre las emociones y la concentración.

En la literatura se ha visto recurrentemente que la satisfacción laboral, así como la carga de trabajo se relacionan negativa y directamente con el estrés laboral. Por ejemplo, González y Gutiérrez (2006) señalan como factores de riesgo del estrés laboral para los trabajadores de la industria electrónica la demanda mental, la duración de la jornada, así como la frustración ante la tarea. En otro estudio, Orgambidez, Pérez y Borrego (2015) prueban que el estrés de rol explica el impacto directo en la satisfacción laboral en trabajadores del sur de España.

En este estudio se decidió agregar reactivos referentes a la percepción de los trabajadores en cuanto a dichos aspectos. Se obtuvieron calificaciones altas en satisfacción laboral y carga de trabajo, agregando la pregunta referente a la percepción en el nivel de estrés de los trabajadores en los últimos dos años, donde igualmente las calificaciones fueron altas. Los resultados muestran que aunque exista una media relativamente alta en satisfacción laboral

también observamos que perciben que su carga de trabajo ha aumentado. Probablemente estos resultados se pueden deber a una deseabilidad social, o a la necesidad de un instrumento más especializado para esa variable.

En lo que no concuerda lo dicho por autores como Gutiérrez, et al., (2003) con el presente estudio es la relación de la mayoría de las variables como sexo, edad, profesión, puesto, dependientes económicos, desventajas en el trabajo debido al género, actividades para reducir o prevenir el estrés. Las únicas variables donde sí se observa una diferencia significativa en cuanto al estrés laboral y apoyo laboral fueron: la profesión y si los trabajadores tienen hijos en edad escolar.

En la literatura se pueden encontrar estudios que comprueban la existencia de diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a estrés laboral (de Smet, Sans, Dramaix, Boulenguez, de Backer y Ferrario, 2005; Ergeneli, Ilsev y Karapinar, 2010; Lambert, Altheimer y Hogan, 2010; Loosemore y Waters, 2004; Morash, Kwak y Haarr, 2006), así como otras investigaciones concluyen que el género no es un factor determinante para la vivencia del estrés laboral (Ramos, y Jordão, 2014; Makhbul y Hasun, 2011; Martocchio y O'Leary, 1989; Watson, Goh, y Sawang, 2011), sin embargo agregan que existe diferencia entre género en los elementos generadores y respuestas al estrés. Ramos y Jordão (2014) señalan que una de las causas del estrés que se percibe más en mujeres son las obligaciones que tienen en casa, las cuales interfieren con su vida laboral.

En cuanto al apoyo, autores como Gutiérrez et al., (2003), responsables de la estandarización de uno de los instrumentos utilizados en esta investigación (SWS-survey), mencionan que los hombres mostraron un mayor nivel de apoyo personal que las mujeres; sin embargo, en el presente estudio no se observó ninguna diferencia significativa entre hombres y mujeres en el estrés laboral y apoyo laboral. Esto se puede deber a que no hubo un número equitativo de hombres y mujeres, aunque la realidad es que la institución se encuentra conformada en su mayoría por mujeres, lo cual fue la razón para no incluir a más hombres, siendo que de esta manera el número de hombres cuestionados fueron los que representaban a dicha población.

Los estudios realizados han mostrado que actualmente existe mayor estrés laboral en trabajadores más jóvenes. Es así como un estudio difundido por la Sociedad de Medicina del Trabajo de Buenos Aires, muestra que el 80% de los trabajadores padece estrés laboral, los cuales comienzan a presentarlo a partir de los 25 años (El Cronista, 2016). En México, de acuerdo con CEVECE (2016), los jóvenes de entre 18 y 30 años son los más propensos a sufrir de estrés laboral, quizás debido a su falta de experiencia. De acuerdo con Gutiérrez et al., (2003), el grupo de edad entre 20 y 29 años indican niveles de estrés laboral y social más altos. Sin embargo, el presente estudio no parece señalar lo mismo, ya que la diferencia entre las edades no es significativa. Este resultado puede explicarse porque en la organización del estudio laboran pocos trabajadores menores de 29 años, la gran mayoría se encuentran entre los 31 y 45 años.

Que en los trabajadores con escolaridad de secundaria o carrera técnica, exista una tendencia a mostrar niveles de estrés más altos que los que cuentan con escolaridad de posgrado, se puede deber a que perciben un desequilibrio entre sus capacidades y las demandas del trabajo, aspectos que Chiavenato (2017) considera en su definición de estrés laboral, mencionada anteriormente. Por otro lado, Gutiérrez, et al. (2003) encontraron niveles más altos de apoyo personal en grupos con estudios de licenciatura, y niveles más altos de estrés social en quienes tienen escolaridad de primaria, haciendo énfasis en que a menor nivel de estudios, más estrés se presenta y menos apoyos son percibidos. Una cuestión similar se encontró en el presente estudio, siendo que los trabajadores con estudios de posgrado percibieron un mayor nivel de apoyo laboral que los que cuentan con estudios de secundaria o carrera técnica. Esto se puede deber a que las personas con estudios más altos, se sienten mejor capacitados aunque desempeñen actividades de mayor responsabilidad, y los trabajadores con menor escolaridad pueden percibir sensación de inadecuación social o de falta de habilidades sociales (Gutiérrez, et al, 2003).

La tendencia a que en las profesiones distintas a la psicología se observaron niveles de estrés ligeramente más altos que en los psicólogos, así como la falta de significancia, se puede deber a que la primera categoría se encuentra integrada por profesiones muy variadas, incluyendo pedagogos, licenciados en relaciones internacionales, administradores, diseñadores, contadores, entre otros. Aunque no se encontraron diferencias significativas, podemos incluir que las tendencias se pueden deber además a que los trabajadores con la profesión de psicología han desarrollado estrategias de afrontamiento por su misma profesión o estudios. Una sugerencia en cuanto a este punto en específico sería ahondar en

las estrategias de afrontamiento y observar si la profesión tiene repercusión en la forma de reaccionar al estrés.

Tiende a haber mayor estrés laboral en facilitadores externos, quizás debido a las exigencias laborales y falta de apoyo laboral percibido, así como las condiciones de trabajo en las que laboran ya que son quienes realizan trabajo de campo y en su mayoría laboran en comunidades machistas. Realizando una comparación de medias entre los puestos en cuanto al apoyo laboral, la diferencia no es significativa, sin embargo existe una tendencia a que los facilitadores externos perciban menos apoyo que el percibido por los líderes.

Gutiérrez, et. al (2003) señalan que existe mayor nivel de estrés laboral y social al contar con dependientes económicos, a la vez que se perciben menos eficaces los apoyos personales. Si bien en nuestro estudio, no se observa diferencia entre los trabajadores que tienen dependientes económicos y los que no, si logramos observar que los trabajadores que tienen hijos en edad escolar, quienes también en general serían dependientes económicos, perciben un menor apoyo laboral de parte de la institución que los trabajadores que no tienen hijos, lo que es constante con el apoyo personal y social. Esto puede indicarnos la urgencia de realizar estrategias para la conciliación trabajo-familia. Además, nuestros resultados corroboran lo mencionado por Carrasco (2001), en donde indica que los factores individuales y situacionales como las labores del hogar o el tener hijos pueden fortalecer la influencia del estrés en la salud y seguridad del trabajador.

Según la Organización Internacional del Trabajo (OIT) las mujeres son más propensas a sufrir acoso sexual y discriminación en el trabajo que los hombres. Del mismo modo, un gran número de estudios creados por organismos internacionales como la CEPAL, OIT y BID, mencionan que en América Latina y el Caribe aún existe una brecha salarial entre hombres y mujeres, incluso con la reducción que se ha visto en los últimos años (Godoy, Mauro y Tedaro, 2012). Es decir, un hombre y una mujer con exactamente el mismo puesto y actividades laborales, reciben un salario desigual (menor en el caso de las mujeres). En nuestro estudio, no preguntamos específicamente el sueldo recibido para poder comprobar la brecha de género; sin embargo, las trabajadoras que mencionaron percibir desventajas por razón de género fueron en su totalidad mujeres, tendiendo a mostrar niveles más altos de estrés que los que no percibieron dicha desventaja. Las mujeres que señalaron percibir desventajas por género, específicamente mencionaron lo siguiente:

- *“Las actividades laborales son de riesgo para ambos sexos, pero no mejores para mujeres,”* y señala que debería de haber *“mejor hospedaje en ciudad de riesgo.”*
- *“El trabajo en campo es más complicado cuando se es mujer y no se nos da apoyo en eso”*
- *“A veces, tengo que trabajar en comunidades machistas (rurales)”*
- *“Mayor peligro en campo por ser mujer”*

Una de las actividades laborales con las que cuenta la institución es el trabajo de campo en comunidades marginales en distintos estados de la República Mexicana, por lo que dichas trabajadoras perciben que esta actividad es de mayor riesgo para las mujeres ya que la mayoría de las comunidades rurales a las que se viaja son machistas. Bajo este hecho no

pueden desarrollar sus actividades laborales de manera óptima, debido a la falta de oportunidad que se les brinda para tomar decisiones en la misma comunidad o el hecho de no sentirse seguras en la localidad a la que viajan.

Si bien es cierto que ha aumentado la incorporación de las mujeres al mercado laboral, la realidad es que “las mujeres siguen siendo -por mucho- las responsables de las tareas del cuidado y la reproducción de la vida familiar” (Salazar, Salazar y Rodríguez, 2011, p. 6), lo que genera una tensión en su vida cotidiana, al combinar un trabajo y las responsabilidades de la familia, denominado por la OIT como causa de discriminación y obstaculización para que las mujeres se incorporen o permanezcan en el ámbito laboral (Salazar et al., 2011). En nuestro estudio, la respuesta de una de las trabajadoras coincide con lo mencionado hasta ahora: *“porque además soy mamá, por lo tanto mi disponibilidad para viajar o trabajar horas extra es limitada en comparación a los ‘hombres + solter@s’.”*

Uno de los trabajadores contestó que no percibe ninguna desventaja por género; sin embargo, agrega lo siguiente: *“Aunque a veces pienso si por ser hombre hay ciertos límites.”*

Los comentarios de las trabajadoras en cuanto a inseguridad, desventajas, limitaciones en el trabajo de campo y en los obstáculos de la conciliación trabajo-familia, se relaciona con las desventajas que perciben en el trabajo por su género, lo cual puede vincularse con la tendencia a mostrar niveles de estrés más altos que los que no perciben ningún obstáculo.

Además, aunque al momento del estudio la mayoría de los trabajadores laborando en la institución fueron mujeres y en menor cantidad hombres, tres puestos de liderazgo fueron ocupados por hombres.

No se observó diferencia entre las personas que sí realizaban una actividad y las que no en el estrés laboral. Esto se puede deber a que la gran mayoría contestó que sí realizaba una actividad para reducir o prevenir el estrés laboral, y únicamente dos contestaron que no. Entre las actividades realizadas por los trabajadores, las más comunes fueron hacer ejercicio, bailar, meditar, yoga, escuchar música, hablar sobre el tema, viajar, ir al cine, entre otras.

A partir de los análisis pudimos observar la alta relación que existe entre el estrés laboral y la reactividad al estrés, por lo que podríamos decir que es una medida constante, es decir, a mayor estrés mayor reactividad. Se han realizado otros estudios de reactividad al estrés y su relación con el burnout, así como de componentes del estrés laboral que se relacionan con la predisposición a padecer trastornos psicósomáticos o indican si existe disfunción psicoorgánica (De las Cuevas, González de Rivera, De la Fuente, Alviani y Ruiz-Benitez, 1997; Hernández, Romero, González de Rivera, Rodríguez-Abuín, 1997).

Más recientemente se ha hablado de la relación entre la salud y factores psicológicos, en este caso el estrés, y se han investigado “las influencias del estrés psicológico en aquellas enfermedades que están conectadas directamente con los mecanismos inmunológicos tales como las infecciones, las enfermedades autoinmunes y las neoplasias, así como también su

efecto sobre las enfermedades cardiovasculares” (Sánchez et al., 2007). En este sentido, es importante detectar si existen niveles altos de estrés, así como las áreas afectadas de los trabajadores, para poder prevenir el estrés y en consecuencia las enfermedades.

Aporte del estudio

A partir de éste estudio se propone poner en marcha programas dentro de las organizaciones de trabajo para desarrollar estrategias con el fin de reducir el estrés laboral, ya que se observó de manera muy clara que si se aumenta el apoyo en el contexto laboral, es muy probable que se reduzca el estrés, no sólo en el área laboral, sino también en las esferas social y personal del trabajador. Asimismo, si se trabaja con el estrés laboral por parte de la organización, la reactividad al estrés del trabajador, puede disminuirse, contribuyendo así a la salud mental y física de la persona. Otra sugerencia del presente estudio es implementar programas de reducción o prevención del estrés enfocados a las áreas de reactividad del trabajador que se observaron más recurrentes. Es decir, en esta investigación los resultados mostraron mayor índice de reactividad al estrés en las áreas cognitiva y emocional, por lo tanto sería más puntual delimitar los programas y estrategias a estas dos áreas. Y si el tiempo y los recursos lo permiten, podría hacerse un plan de reducción o prevención al estrés individual, en donde cada trabajador reciba un programa especializado, según la manera en que reacciona al estrés, adaptando las estrategias a un área de reactividad.

Limitaciones y sugerencias

Una limitación encontrada en éste estudio fueron los cuestionarios utilizados. Al terminar de aplicar los cuestionarios, algunos de los trabajadores mencionaron que tuvieron dificultades al contestar la escala SWS, ya que la letra era pequeña, la impresión no fue del todo comprensible y consideraron ambiguas algunas de las preguntas. Quizás esto pudo tener relación con la falta de significancia en algunas de las variables.

A partir de lo anterior, la escala SWS-survey es un buen instrumento para medir el nivel de estresores y apoyos; sin embargo, se sugiere transcribir los reactivos y elegir las variables sociodemográficas que sean útiles para el estudio, ya que de otro modo se cae en extenderse el objetivo de estudio y lo vuelve confuso. Por otro lado, la profundización del estrés laboral desde una perspectiva de género se sugiere realizar, sin embargo, esta debería llevarse a cabo con una muestra más amplia y con un número más equilibrado de hombres y mujeres. Otra sugerencia consiste en realizar un estudio acerca de la brecha salarial, y la oportunidad de obtener un puesto de liderazgo siendo mujer, así como un estudio cualitativo para observar si las mujeres en puestos de liderazgo muestran actitudes masculinas estereotipadas, con el fin de responder a la pregunta ¿para obtener un puesto de liderazgo las mujeres deben comportarse como hombres?

Una sugerencia para otras investigaciones es comparar una organización privada con una pública, medir los niveles de estrés laboral y observar si existe alguna diferencia. Hoy en día las startups han crecido, por lo que se podría realizar una investigación que incluyera la diferencia en el estrés laboral entre colaboradores de una startup y de una empresa

tradicional; o la comparación en el estrés laboral entre emprendedores, es decir personas que han creado su propio negocio y manejan sus propios horarios y objetivos, y empleados de una empresa que cuentan con un jefe, horarios establecidos y objetivos impuestos.

Además, se propone la realización de un estudio del estrés mayormente enfocado en los factores individuales del trabajador como la personalidad o el aprendizaje adquirido en afrontamiento al estrés, ya que al realizar la presente investigación se cayó en la cuenta de la importancia de dicho factor para el entendimiento del fenómeno del estrés.

Otra sugerencia es realizar, en primera instancia, la aplicación del IRE-32 para detectar las áreas de reactividad con mayor índice de cada trabajador, y en segundo lugar, realizar un grupo experimental y uno control, donde el primero lleve a cabo las estrategias propuestas para reducir el estrés, basadas en el área de reactividad que señalaron más alto, y el segundo no realice ninguna estrategia.

La escala IRE-32 fue de apoyo en este estudio para visualizar cuál es el modo más común de respuesta al estrés en los trabajadores que contestaron el cuestionario, y de esta manera aportar estrategias de reducción o prevención del estrés enfocadas en el área de reactividad cognitiva y emocional, ya que fueron las que mayor impacto tuvieron en los trabajadores.

CONCLUSIONES

A partir de los resultados de este estudio, se obtuvo que el nivel de estrés laboral evaluado en trabajadores de una ONG mexicana en la ciudad de México fue medio. El estrés laboral y la reactividad al estrés se relacionaron negativa y significativamente con el apoyo laboral. Por esto se recomienda el desarrollo, por parte de las organizaciones, de programas o estrategias que reduzcan el estrés en el área laboral del individuo. Las reactividades al estrés que más se presentaron en las respuestas de los trabajadores fueron las referentes al área cognitiva y emocional, por lo que lo ideal es sugerir estrategias de prevención y reducción del estrés específicamente en estas dos áreas.

Los trabajadores que tienen hijos en edad escolar tienen niveles significativamente más altos de estrés laboral que aquellos que no tienen hijos; asimismo, los que tienen hijos perciben menos apoyo laboral. Los trabajadores con mayor grado de escolaridad (posgrado) perciben más apoyo laboral que aquellos con baja escolaridad (secundaria/carrera técnica). Las demás variables como el sexo, la edad, desventajas debido al género, entre otras, cuentan con tendencias pero estas no fueron estadísticamente significativas.

El concepto de estrés es difícil de describir, ya que las variables que lo integran son diversas y relativas dependiendo de la persona, el contexto, la situación, el momento. Sin embargo, se sugiere crear más soluciones para reducirlo o prevenirlo a partir del contexto laboral, que es en donde la mayoría de los mexicanos invierten más tiempo.

REFERENCIAS

- Apiquian, A. (2013). 3 técnicas de control emocional para combatir el estrés. Alto Nivel: eleva tu poder de decisión. (29-mar-18). Recuperado de:
<https://www.altonivel.com.mx/liderazgo/management/39531-3-tecnicas-de-control-emocional-para-combatir-el-estres/>
- American Psychological Association (APA). (2018). Salud mental/ corporal: estrés. Recuperado de:
<http://www.apa.org/centrodeapoyo/estres.aspx>
- Bakker, A. y Derks, D. (2010). Positive Occupational health Psychology. En J. houdmont y s. Leka (Eds.), Occupational Health Psychology. European perspectives on research, education and practice (pp. 194-224). Nottingham: Nottingham University Press.
- Buunk, A., Carmona, C., Peiró, J., Dijkstra, A. y Dijkstra, P. (2011). Social comparison at work: the role of culture, type of organization and gender. CSCanada. Cross-cultural communication. Vol. 7 (2).
- Calogiuri, G., Evensen, K., Weydahl, A., Anderson, K., Patil, G., Ihlebæk, C y Raanaas, R. (2015). Green exercise as a workplace intervention to reduce job stress. Results from a pilot study. NCBI Work. Vol 53 (1). pp. 99-111.
- Campsie, J. (2010). Vencer el estrés con estilo. Kôneman.
- Carrasco, C. (2001). Estrés laboral. Gobierno de Chile. Ministerio del trabajo y previsión social. Dirección del trabajo.
- Carrasco, A., de la Corte, M. y León, JM. (2010). Engagement: un recurso para optimizar la salud psicosocial en las organizaciones y prevenir el burnout y el estrés laboral. Revista Digital de Prevención. No 1. Recuperado de :
http://rabida.uhu.es/bitstream/handle/10272/5468/Engagement_un_recurso_para_optimizar_la_salud_psicosocial.pdf?sequence=2
- Chiavenato, I. (2017). Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones.. Capítulo 12. Tercera Edición. Editorial Mcgraw-hill
- Córdova, G. (2016). Pérdida de productividad en el lugar de trabajo relacionada con el estrés financiero. Journal of behavior, health and social issues. Vol. 8 (2). pp. 25-34.
- Dahab, Minici y Rivadeneira (s/f). El enfoque cognitivo-transaccional del estrés. CETECIC (Centro de terapia cognitivo conductual y ciencias del comportamiento). Argentina. Recuperado de:
<http://cognitivoconductual.org/content.php?a=68> 24/01/18
- Definicion.org. Honorarios. Fecha de consulta: 12/02/18. Consultado en:
<http://www.definicion.org/honorarios>
- De las Cuevas, C.; González de Rivera, J.; De la Fuente, J.; Alviani, M. y Ruiz-Benitez, A. (1997). Burnout y reactividad al estrés. Universidad de la Laguna. Rev Med Univ Navarra, 41, pp. 10-18.

Dombeck, Mills y Reiss (2008). Stress reduction and management types of stressors (eustress vs. distress). Gulf Bend Center. (13-feb-18). Recuperado de https://www.gulfbend.org/poc/view_doc.php?type=doc&id=15644&cn=11724/01/18

Economipedia. Definición de comisión. Fecha de consulta: 12/02/18. Consultado en: <http://economipedia.com/definiciones/comision.html>

El Cronista (2016). Cada vez más jóvenes padecen de estrés laboral. Recuperado de <https://www.cronista.com/negocios/Cada-vez-mas-jovenes-padecen-de-estres-laboral-20130730-0027.html>

Encyclopaedia Britannica (s/f). Stress: Physics. (22-mar-18). Recuperado de: <https://www.britannica.com/science/stress-physics>

Environmental Health Science. (2012). ¿Qué es el estrés oxidativo? University of Michigan. Environmental Health Fact Sheet. (21-mar-18). Recuperado de: <http://ehscc.umich.edu/wp-content/uploads/OxidativeStressSPN.pdf>

Ergeneli, A., Ilsev, A., & Karapınar, P. B. (2010). Work-family conflict and job satisfaction relationship: The roles of gender and interpretive habits. *Gender, Work & Organization*, 17(6), 679-695.

Fernández-Abascal, E., Jiménez, M., Martín, M. (2003). Emoción y Motivación: La adaptación humana. Madrid: Ed. Centro de Estudios Ramón Areces.

Forbes (2016). Estrés ocasiona pérdidas por 16,000 mdp a empresas mexicanas. Recuperado de: <https://www.forbes.com.mx/estres-ocasiona-perdidas-16000-mdp-empresas-mexicanas/>

Fingret, A. (2000). Occupational mental health: a brief history. *Occupational Medicine*. 50 (5), pp. 289-293.

Fredrickson, B., Cohn, M., Coffey, K., Pek, J., y Finkel, S. (2008). Open hearts build lives: Positive emotions, induced through meditation, build consequential personal resources. *Journal of Personality and Social Psychology*, 95, 1045-1062

Godoy, L., Mauro, A. y Todaro, R. (2012). Las mujeres y el mercado de trabajo: de la injusticia a la acción sindical afirmativa. Editorial Friedrich Ebert Stiftung.

González, E. y Gutiérrez, R. (2006). La carga de trabajo mental como factor de riesgo de estrés en trabajadores de la industria electrónica. *Revista Latinoamericana de Psicología* 2006, volumen 38, No 2, 259-270

González, N. (2012). Estrés en el ámbito laboral de las instituciones de salud: un acercamiento a narrativas cotidianas. *Argumentos*, 25 (70), pp. 171-192. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/595/59524971009.pdf>

Gutiérrez, R.; Ostermann, R. (1994). El SWS –SURVEY© de Salud mental, estrés y Trabajo. Universidad Nacional Autónoma de México, Fairleigh Dickinson University (EUA).

Gutiérrez, R.; Ostermann, R.; Ito, E.; Contreras, C. y Atenco. (1994). Validación en doce culturas de la escala internacional de stress y trabajo SWS-Survey. Simposio Internacional de Psicología Aplicada al Perfeccionamiento de la Dirección Empresarial. La Habana, Cuba.

Henry, M; Gonzalez de Rivera, J; de las Cuevas, C; Gonzalez, I; Gracia, R; Abreu, J; Ruperez, F y Garzón, E. (1991) El índice de reactividad al estrés en pacientes asmáticos crónicos. *Psiquis* (13), 249-254.

Hernández, L.; Romero, M.; González de Rivera, J. y Rodríguez-Abuín, M. (1997). Dimensiones de estrés laboral: relaciones con psicopatología, reactividad al estrés y algunas variables orgánicas. *Psiquis*. 18(3), pp. 115-120.

IMSS (2017). Estrés laboral. (7-05-18). Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>.

Informa BTL. (2017). Trabajadores mexicanos, los más estresados del mundo: OMS. (07-05-18). Recuperado de: <https://www.informabtl.com/trabajadores-mexicanos-los-mas-estresados-del-mundo-oms/>

Iqbal, T., Iqbal, N. y Khan, K. (2012). Job stress and employee engagement. *European Journal of Social Sciences*. Vol 18 (1), 109-118.

Justo, C. (2009). Intervención sobre los niveles de burnout y resiliencia en docentes de educación secundaria a través de un programa de conciencia plena (mindfulness). Universidad de Almería. *Revista Complutense de Educación*. Vol. 21 (2). Pp. 271-288 Recuperado de: http://assets00.grou.ps/0F2E3C/wysiwyg_files/FilesModule/vivirpresentes/20111102150659-xyilyfxtjgqxqabej/Mindfulness_y_Burnout_profesores_-_Justo.pdf

Lambert, E. G., Altheimer, I., & Hogan, N. L. (2010). An exploratory examination of a gendered model of the effects of role stressors. *Women and Criminal Justice*, Vol. 20(3), 193-217.

Lazarus, RS. (1990). Theory based stress measurement. *Psychological Inquiry*, Vol. 1 (1), 3-13.

LeDoux, J.E., (2007). The amygdala. *Current Biology*. Vol. 17 (20), 868–874.

LeDoux, J.E., (1995). Emotion: clues from the brain. *Annual Review of Psychology*. Vol. 46, 209–235.

Linares, O. y Gutiérrez, R. (2010). Satisfacción laboral y percepción de salud mental en profesores. *Revista Mexicana de Psicología*. Vol. 2 (1), 31-33.

Loosemore, M., y Waters, T. (2004). Gender differences in occupational stress among professionals in the construction industry. *Journal of Management in Engineering*, 20(3), 126-132

Mancinas, S. y Zuñiga, J. (2009). Violencia conyugal y productividad en mujeres del municipio de Durango, Durango, México. *Revista de trabajo social*, (77), 39-44. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4287574>

Mercado, P. y Salgado, R. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios gerenciales*. Vol. 24 (108). Recuperado de http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232008000300001&lng=en&nrm=iso&tlng=es

Mindful: healthy mind, healthy life. (2014). *What is mindfulness?* Estados Unidos. Mindful.org. Recuperado de <https://www.mindful.org/about-mindful/>

Ministerio de sanidad, servicios sociales e igualdad. (s/f). *Bienestar emocional*. Gobierno de España. España. Recuperado de: <http://www.bemocion.msssi.gob.es/emocionEstres/estres/consecuencias/rendimiento/home.htm>

Monterrey, A.; González de Rivera, J.; de las Cuevas, C. Y Rodríguez-Pulido, F. (1991). El índice de reactividad al estrés: ¿rasgo o estado?. *Rev. Psiquiatría Fac. Med. Barna*. 18 (1), pp. 23-27.

Morash, M., Kwak, D.-H., y Haarr, R. (2006). Gender differences in the predictors of police stress. *Policing*, 29(3), 541-563.

OECD. (2016). Hours worked. (07-05-18). Recuperado de: <https://data.oecd.org/emp/hours-worked.htm>

Omar, A. (2006). Justicia organizacional, individualismo-colectivismo y estrés laboral. *Psicología y Salud*. Vol. 16 (2). pp 207-217. Recuperado de: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/774/1384>

Orgambidez, A.; Pérez, P. y Borrego, Y. (2015). Estrés de rol y satisfacción laboral: examinando el papel mediador del engagement en el trabajo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*. Vol 31. pp. 69-77. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1576596215000195>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Seguridad y salud en el trabajo. Recuperado de: <http://www.ilo.org/global/topics/safety-and-health-at-work/lang--es/index.htm>

Organización Internacional del Trabajo (OIT). Crozet, M. (s/f). Suiza. (14-03-18). Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@dgreports/@gender/documents/publication/wcms_106520.pdf

Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). Estrés en el trabajo: un reto colectivo. Recuperado de: http://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf

Orienta: Formación y Desarrollo. (2015). Fecha: 27-feb-18. Recuperado de: <http://orientafyd.blogspot.mx/p/sobre-nosotros.html>

Peiró, J. (2009). Estrés laboral y riesgos psicosociales: investigaciones recientes para su análisis y prevención. Universitat de Valencia.

Pérez, J. y Martín, F. (1991). NTP 439: El apoyo social. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales de España. España.

Pérez, M., Vela, M., Abella, S., Martínez, A. (2017). Las medidas de conciliación en las empresas y la satisfacción laboral de los empleados: el papel explicativo del enriquecimiento trabajo-familia. *Esic. Market. Economics and Business Journal*. Vol. 48 (1). 43-68. Recuperado de: https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/170712_180750_E.pdf

RAE. Diccionario de la Real Academia Española. Consultado el 12-feb-18. Recuperado de : <http://dle.rae.es/?id=Ye8fXu5>

Ramos, V.; Jordão, F. (2014). Género y estrés laboral: semejanzas y diferencias de acuerdo a factores de riesgo y mecanismos de coping *Revista de Psicología, Organización del Trabajo*. vol.14 no.2, Florianópolis (jun. 2014). Recuperado de: http://pepsic.bvsalud.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1984-66572014000200008

Redes (2015). Qué es el estrés. Video recuperado de: <http://universodeemociones.com/estres/>

Rice, B., Fieger, P., Rice, J., Martin, N., Knox, K. (2016). The impact of employees' values on role engagement: Assessing the moderating effects of distributive justice, *Leadership & Organization Development Journal*, Vol. 38 (8), pp.1095-1109. Recuperado de: <https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/LODJ-09-2016-0223>

Roberts, D. y Davenport, T. (2002). Job engagement: why it's important and how to improve it. *Employment Relations Today*. Vol. 29 (3), pp. 21-29. Recuperado de: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/ert.10048>

Salazar, A. (2015). Salud, burnout y estrés en ámbitos laborales. Una revisión sistemática. *Psicología y Salud*, Vol. 25 (2), pp. 147-155. Recuperado de: <http://revistas.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/1815/3297>

Sánchez, M.; González, R.; Marsán, V. y Macías, C. (2007). Asociación entre el estrés y las enfermedades infecciosas, autoinmunes, neoplásicas y cardiovasculares. *Rev Cubana Hematol Inmunol Med Transf*, 22 (3). Instituto de Hematología e Inmunología. Cuba.

Haynie, J., Mossholder, J. y Harris, S. (2016). Justice and job engagement: the role of senior management trust. *Journal of organizational behavior*. Vol. 37 (6).

Hunt, S. (s/f). Using health and well-being technology: how to figure out what makes sense for your organization. *SAP Success Factors*.

Schaufeli, W. (2004) The future of occupational health psychology. *Applied Psychology: An International Review*.; 53 (4): 502-517.

Secretaría de Salud. (2016). El estrés hoy [tríptico]. Visión Cevece. Estado de México.

Secretaría de Salud. (2010). Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral. México. Recuperado de: http://www.promocion.salud.gob.mx/dgps/descargas1/programas/Guia_Manejo_Estres_30062010.pdf

SEDESOL (2012). Pausas para la salud: manejo adecuado del estrés y programa personal de autocuidado para las y los trabajadores del Indesol. México. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/160956/13._cuaderno_pausas_para_la_salud.pdf

Selye, H. (1936). A Syndrome Produced by Diverse Nocuous Agents. *Nature* (138), p. 32.

Selye, H. (1946). The general adaptation syndrome and the diseases of adaptation. *Journal of Clinical Endocrinology* (6), pp. 117-231.

Selye, H. (1956). *The stress of life*. NY Mc Grow Hill.

Serrano, M.; Moya, L. Y Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Redalyc*. Vol 25, num 1. pp. 150-159. Junio. España.

Sieglin, V. y Ramos, M. (2007). Estrés laboral y depresión entre maestros del área metropolitana de Monterrey. *Revista mexicana de sociología*. Vol. 69 (3), pp. 517-551.

Slipak, O. (1996). Estrés laboral. *Revista Alcmeon (Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiátrica)*, num 4.

de Smet, P., Sans, S., Dramaix, M., Boulenguez, C., de Backer, G., Ferrario, M., & Kornitzer, M. (2005). Gender and regional differences in perceived job stress across Europe. *European Journal of Public Health*, 15(5), pp. 536-545.

Sociedad Mindfulness y Salud (2018). ¿Qué es mindfulness? Despertando a la realidad del momento presente. *Mindfulness y Salud*. (<http://www.mindfulness-salud.org/mindfulness/que-es-mindfulness/>)

Sonnentag, S. Fritz, C. (2014). Recovery from job stress: the stressor-detachment model as an integrative framework. *Journal of Organizational Behavior*.

Thompson, J., Boddy, K., Stein, K., Whear, R., Barton, J. Y Depledge, M. (2011). Does Participating in Physical Activity in Outdoor Natural Environments Have a Greater Effect on Physical and Mental Wellbeing than Physical Activity Indoors? A Systematic Review *Environmental Science & Technology*. Vol. 45 (5), pp. 1761-1772
DOI: 10.1021/es102947t

Tetrick, L; Campbell, J. (2003). Prevention at work: Public health in occupational settings. En: Quick JC, Tetrick LE, editores. *Handbook of Occupational Health Psychology*. 1a ed. Washington: APA. p. 3-18.

University of Western Ontario. (2010). Biological link between stress, anxiety and depression identified. *ScienceDaily*. Recuperado de: www.sciencedaily.com/releases/2010/04/100411143348.htm

Wolff, M.; Gay, J.; Wilson, M.; DeJoy, D.; Vandenberg, R. (2016). Does organizational and coworker support moderate diabetes risk and job stress among employees? *American Journal of*

Health Promotion. Vol 32 (4). pp. 959-962p Recuperado de:
<http://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0890117116685802>

Xanthopoulou, D., Bakker, A., Demerouti, E., y Schaufeli, W. (2009a). Reciprocal relationships between job resources, personal resources, and work engagement. *Journal of Vocational Behavior*, 74, 235-244.

ANEXOS

ANEXO 1: SWS-SURVEY. Salud mental, estrés y trabajo- forma GP (México)



AVALADA POR LA FEDERACIÓN MUNDIAL DE SALUD MENTAL (WFMH)

SWS—SURVEY—forma GP^(C) (MÉXICO⁺)

(C) copyright 1994, 2006 Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann



La finalidad de esta encuesta es establecer la relación entre factores personales, sociales y de trabajo. Es importante que usted conteste todas las oraciones de una manera franca. No hay respuestas correctas ni incorrectas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su sincera disposición. (Tiempo aproximado: 15 a 20 minutos).

Profesión, actividad u oficio: _____ Puesto: _____

Organización o empresa: _____ Departamento: _____

Antigüedad en el empleo actual (años): _____ Iniciales: _____ FOLIO: _____

DATOS GENERALES

Por favor marque con una "X" la característica que lo describa y proporcione la información solicitada.

1. Sexo: (1) Masculino (2) Femenino 2. Edad en años: _____ 3. (1) Vive en pareja (2) Sin pareja

4. Último nivel de estudios terminado: (1) Primaria (2) Secundaria (3) Estudios técnicos (4) Bachillerato
(5) Carrera técnica (6) Licenciatura (7) Especialización (8) Maestría (9) Doctorado (10) Postdoctorado

5. Mi turno de trabajo es: (1) Matutino (2) Vespertino (3) Mixto

6. Dependientes económicos directos (pareja, hijos, hermanos, padres) #: _____ 7. Hijos en edad escolar: # _____

8. Horas de trabajo remunerado a la semana: # _____

9. Tipo de ingreso: (1) Sueldo (2) Comisión (3) Sueldo y comisión (o compensación) (4) Honorarios

10. ¿Tiene una actividad adicional que complementa su ingreso? (1) Sí (2) No

11. En general, ¿qué tan satisfecho está con su trabajo? Algo 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7..... Mucho

12.- Considero que mi carga de trabajo es: Baja 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7..... Excesiva

13.-En los últimos 2 años mi nivel de estrés ha: Disminuido 1.....2.....3.....4.....5.....6.....7..... Aumentado

A continuación se presentan unas oraciones y unos números que tienen un valor que va de uno a cinco y significan:

1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = Ocasionalmente 4 = Casi siempre 5 = Siempre

Ejemplo: "Me gusta ir al cine" 1 3 4 5

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción que en general mejor refleje su situación personal. **Conteste tan rápido y espontáneamente como le sea posible.**

1 ⁽¹⁾	Pienso que la mayoría de la gente que me rodea es amable	1	2	3	4	5
2 ⁽⁵⁾	El trabajo que hago es digno	1	2	3	4	5
3 ⁽⁶⁾	Tengo hábitos (o "tics") nerviosos	1	2	3	4	5
4 ⁽⁹⁾	Manejo con objetividad los problemas que se me presentan	1	2	3	4	5
5 ⁽²⁰⁾	En mi trabajo me resulta confuso lo que debo hacer	1	2	3	4	5
6 ⁽²²⁾	Hay armonía entre mi trabajo y mi vida familiar	1	2	3	4	5
7 ⁽²³⁾	Encuentro muchas cosas interesantes que hacer	1	2	3	4	5
8 ⁽²⁴⁾	Es molesto cuando la gente cambia de opinión	1	2	3	4	5
9 ⁽²⁵⁾	Una de las actividades más gratificantes de mi vida es mi trabajo	1	2	3	4	5
10 ⁽²⁶⁾	Pienso que los demás me respetan	1	2	3	4	5
11 ⁽²⁷⁾	Tengo compañeros leales y confiables	1	2	3	4	5
12 ⁽³⁴⁾	Siento que hay personas que me podrían "dar lata" sin motivo	1	2	3	4	5
13 ⁽³⁵⁾	Me agrada la forma como se hacen las cosas en mi trabajo	1	2	3	4	5
14 ⁽³⁶⁾	Le caigo bien a la gente con quien trabajo	1	2	3	4	5
15 ⁽³⁹⁾	Soy firme y determinante en mis decisiones	1	2	3	4	5
16 ⁽⁴⁰⁾	La gente en el trabajo aprecia lo que hago	1	2	3	4	5
17 ⁽⁴¹⁾	Me culpo a mí mismo(a) de lo que pasa a mi alrededor	1	2	3	4	5
18 ⁽⁴²⁾	Me molesta tardarme en hacer ciertas cosas	1	2	3	4	5

R. E. Gutiérrez M. Fortín 38 Col. San Jerónimo, México, D.F. CP 10400 MÉXICO. Tels. (52-5) 5622 2234, (52-5) 5596 8560, FAX (52-5) 5563 6558, e-mail: rodolfo@unam.mx
R. F. Ostermann, 34 Farview Avenue South Paramus, New Jersey 07662 U.S.A. Tels (201) 843 2673, (201)843 2673, (201)843 6950, FAX (201) 822304, e-mail: rfo@sprynet.com

Prohibida la reproducción total o parcial sin el permiso escrito de los autores (Gutiérrez y Ostermann©)

	1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = Ocasionalmente	4 = Casi siempre	5 = Siempre	
19 (144)	Tengo cambios de humor súbitos	1	2	3	4	5
20 (147)	Considero que la vida a mi alrededor es armónica	1	2	3	4	5
21 (148)	Hago lo que haga en mi vida, siento que es insuficiente	1	2	3	4	5
22 (154)	Me molesta que las condiciones físicas de mi trabajo limiten mi desempeño	1	2	3	4	5
23 (162)	Busco el lado bueno de la vida	1	2	3	4	5
24 (163)	Hago lo que haga en el trabajo, mis logros son limitados	1	2	3	4	5
25 (164)	Me es difícil desprendarme de pensamientos que me molestan	1	2	3	4	5
26 (166)	Es difícil que me dé por vencido(a)	1	2	3	4	5
27 (168)	La vida se me dificulta cuando soy desorganizado(a)	1	2	3	4	5
28 (170)	Me encierro en mí mismo(a)	1	2	3	4	5
29 (171)	Tengo arranques emocionales, me enojo, grito	1	2	3	4	5
30 (172)	Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable	1	2	3	4	5
31 (173)	Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar	1	2	3	4	5
32 (174)	Camino con paso ligero y vivaz	1	2	3	4	5
33 (180)	Me es fácil mortificar a los demás o a mí mismo(a)	1	2	3	4	5
34 (181)	Me molesta mi forma de enfrentar situaciones conflictivas	1	2	3	4	5
35 (183)	Los problemas en el trabajo se solucionan con el apoyo de todos	1	2	3	4	5
36 (184)	Me siento apoyado(a) por mí entorno familiar	1	2	3	4	5
37 (186)	Algunas personas con quienes trabajo son mis mejores amigos	1	2	3	4	5
38 (187)	Es frustrante saber que por donde vivo las cosas vayan mal	1	2	3	4	5
39 (188)	Tengo curiosidad por explorar cosas nuevas	1	2	3	4	5
40 (189)	Me siento mal y sin esperanza de mejorar	1	2	3	4	5
41 (190)	Mis problemas familiares me rebasan	1	2	3	4	5
42 (191)	Disfruto de cantar, silbar y/o bailar	1	2	3	4	5
43 (192)	Siento que puedo fracasar porque tengo mala suerte	1	2	3	4	5
44 (194)	Me es fácil relajarme, jugar y divertirme	1	2	3	4	5
45 (195)	Me incomoda que el trabajo me obligue a hacer cosas contrarias a mis principios	1	2	3	4	5
46 (197)	Tengo confianza en mis habilidades	1	2	3	4	5
47 (198)	El trabajo interfiere con mis otras obligaciones	1	2	3	4	5
48 (199)	Estoy satisfecho(a) de pertenecer a una familia unida	1	2	3	4	5
49 (199)	El trabajo que tengo me da seguridad	1	2	3	4	5
50 (101)	Me siento atrapado(a)	1	2	3	4	5
51 (105)	Me doy por vencido(a), quisiera huir	1	2	3	4	5
52 (109)	Estoy contento(a) en el lugar donde trabajo	1	2	3	4	5
53 (112)	Siento que mi hogar es un lugar confortable	1	2	3	4	5
54 (114)	Tengo buena salud física	1	2	3	4	5
55 (120)	Sé que cuando esté en problemas, alguien me apoyará	1	2	3	4	5
56 (121)	Puedo recuperarme rápidamente de situaciones estresantes	1	2	3	4	5
57 (125)	A veces finjo estar enfermo(a) para evitar cumplir con mis obligaciones	1	2	3	4	5
58 (124)	Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor	1	2	3	4	5
59 (127)	En general me siento satisfecho(a) con mi vida	1	2	3	4	5
60 (124)	Me siento triste, deprimido(a), lloro con facilidad	1	2	3	4	5
61 (130)	Río, sonrío, me siento feliz y despreocupado(a)	1	2	3	4	5
62 (132)	Me agradan las normas que hay en mi trabajo	1	2	3	4	5
63 (133)	Me mantengo en buena condición física	1	2	3	4	5
64 (134)	Me es fácil relajarme cuando lo requiero	1	2	3	4	5
65 (135)	Me siento amado(a) y atendido(a)	1	2	3	4	5
66 (137)	El trabajo me da la oportunidad de desarrollarme en diferentes aspectos	1	2	3	4	5
67 (138)	Siento que el mundo es amable conmigo	1	2	3	4	5
68 (140)	En el trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar	1	2	3	4	5
69 (141)	Siento que puedo hacer realidad mis sueños	1	2	3	4	5
70 (142)	El trabajo me ayuda a mantenerme saludable	1	2	3	4	5
71 (143)	Me queda claro lo que tengo que hacer en el trabajo	1	2	3	4	5
72 (144)	Me mantengo sereno(a) en los conflictos	1	2	3	4	5

	1 = Nunca	2 = Casi nunca	3 = Ocasionalmente	4 = Casi siempre	5 = Siempre			
73 (146)				1	2	3	4	5
74 (146)				1	2	3	4	5
75 (147)				1	2	3	4	5
76 (152)				1	2	3	4	5
77 (154)				1	2	3	4	5
78 (155)				1	2	3	4	5
79 (158)				1	2	3	4	5
80 (159)				1	2	3	4	5
81 (160)				1	2	3	4	5
82 (161)				1	2	3	4	5
83 (162)				1	2	3	4	5
84 (163)				1	2	3	4	5
85 (164)				1	2	3	4	5
86 (165)				1	2	3	4	5
87 (167)				1	2	3	4	5
88 (170)				1	2	3	4	5
89 (173)				1	2	3	4	5
90 (175)				1	2	3	4	5
91 (179)				1	2	3	4	5
92 (181)				1	2	3	4	5
93 (183)				1	2	3	4	5
94 (184)				1	2	3	4	5
95 (185)				1	2	3	4	5
96 (185)				1	2	3	4	5
97 (187)				1	2	3	4	5
98 (192)				1	2	3	4	5
99 (194)				1	2	3	4	5
100 (195)				1	2	3	4	5
101 (197)				1	2	3	4	5
102 (198)				1	2	3	4	5
103 (199)				1	2	3	4	5
104 (200)				1	2	3	4	5
105 (201)				1	2	3	4	5
106 (202)				1	2	3	4	5
107 (203)				1	2	3	4	5
108 (204)				1	2	3	4	5
109 (205)				1	2	3	4	5
110 (206)				1	2	3	4	5
111 (207)				1	2	3	4	5
112 (208)				1	2	3	4	5
113 (209)				1	2	3	4	5
114 (210)				1	2	3	4	5
115 (211)				1	2	3	4	5
116 (212)				1	2	3	4	5
117 (213)				1	2	3	4	5
118 (214)				1	2	3	4	5
119 (215)				1	2	3	4	5
120 (216)				1	2	3	4	5
121 (217)				1	2	3	4	5
122 (218)				1	2	3	4	5
123 (219)				1	2	3	4	5
124 (220)				1	2	3	4	5

ANEXO 2: Índice de reactividad al estrés (IRE-32)- González de Rivera (1989)



TEST DE ESTRÉS ÍNDICE DE REACTIVIDAD AL ESTRÉS



¿Delega actividades a otras personas? a) Si b) No

¿Realiza alguna actividad y/o conducta para reducir o prevenir el estrés? a) Si b) No

Si la respuesta es "sí", ¿qué es lo que hace para reducir o prevenir el estrés? _____

En el trabajo, ¿piensa que tiene desventajas debido a su género? a) Si b) No

Si la respuesta es "sí", ¿por qué? _____

Por favor, marque con una X las respuestas que le parecen más próximas a su forma habitual de reaccionar en situaciones de estrés o tensión nerviosa. Puede modificar o añadir algo si lo desea.

0=nada	1= Un poco	2= Moderadamente	3= Bastante	4= Mucho o extremadamente
--------	------------	------------------	-------------	---------------------------

	Nada	Un poco	Moderadamente	Bastante	Mucho o extremadamente
	0	1	2	3	4
1. Inquietud, incapacidad de relajarme y estar tranquilo/a					
2. Pérdida de apetito					
3. Desentenderme del problema y pensar en otra cosa					
4. Ganas de suspirar, opresión en el pecho, sensación de ahogo					
5. Palpitaciones, taquicardia					
6. Sentimientos de depresión y tristeza					
7. Mayor necesidad de comer, aumento del apetito					
8. Temblores, tics o calambres musculares					
9. Aumento de actividad					
10. Náuseas, mareos, inestabilidad					
11. Esfuerzo por razonar y mantener la calma					
12. Hormigueo o adormecimiento en las manos, cara, etc.					
13. Molestias digestivas, dolor abdominal, etc.					
14. Dolores de cabeza					
15. Entusiasmo, mayor energía o disfrutar con la situación					
16. Disminución de la actividad					
17. Pérdida del apetito sexual o dificultades sexuales					
18. Tendencia a echar la culpa a alguien o a algo					
19. Somnolencia o mayor necesidad de dormir					
20. Aprensión, sensación de estar poniéndome enfermo/a					
21. Agotamiento o excesiva fatiga					
22. Urinación frecuente					
23. Rascarme, morderme las uñas, frotarme, etc.					
24. Sentimientos de agresividad o aumento de irritabilidad					
25. Diarrea					
26. Beber, fumar o tomar algo (chicle, pastillas, etc.)					
27. Necesidad de estar solo/a sin que nadie me moleste					
28. Aumento del apetito sexual					
29. Ansiedad, mayor predisposición a miedos, temores, etc.					

ANEXO 3: Tabla de resumen de estrategias organizaciones e individuales para reducir y prevenir el estrés laboral

	Estrategias organizacionales		Estrategias individuales
Reducción y prevención de estrés laboral	- Evaluación de estrés laboral y fuentes generadoras de estrés.	Generales	- Ejercicio físico como hábito (practicar deporte, danza, teatro, correr, caminar, nadar, etc.)
	- Talleres de comunicación asertiva.		- Comer saludable (dieta alta en antioxidantes).
	- Estructurar modelo de toma de decisiones.		- Dormir bien.
	- Mejora de condiciones físicas.		- Apoyo social.
	- Espacios recreativos y de relajación.		
Psicología positiva	- Balance trabajo-familia.	Cognitivas y emocionales	- Atención plena (Mindfulness)
	- Módulos atención profesional en salud mental y física.		- Afrontamiento al estrés (coping)
	- Capital psicológico		- Resolución del problema
	- Engagement		- Ejercicios de respiración, música relajante, canalización de enojo o frustración a ejercicio físico, escritura, lectura, etc.
	- Motivación intrínseca		
	- Bienestar laboral		