



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**PROPUESTA DE INTERVENCIÓN EN EL MANEJO
Y CONTROL DEL ESTRÉS LABORAL
EN UNA INSTITUCIÓN GUBERNAMENTAL**

T E S I N A

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:
VERÓNICA FABIOLA VELASCO ROJAS**

**DIRECTOR DE TESINA:
LIC. MARCO ANTONIO VICARIO OCAMPO**

**COMITÉ DE TESINA:
MTRO. JOSÉ LUIS VILLAGÓMEZ GARCÍA
MTRA. SOCORRO ESCANDÓN GALLEGOS
MTRA. ISaura LÓPEZ SEGURA
MTRA. MARÍA TERESA GUTIÉRREZ ALANÍS**



Ciudad Universitaria, D.F.

Junio, 2015.



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.

DEDICATORIA

Esta tesina se la dedico a DIOS y le doy gracias por la salud que me provee para hacer diversas cosas en la vida, por derramar sus bendiciones sobre mí y llenarme de fortaleza para vencer todos los obstáculos desde el principio de mi vida, me ha enseñado a enfrentar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento, quien me llevó por medio del espíritu santo a la conclusión de mi tesina.
TE AMO, muchas gracias.

Esta tesina se la dedico a la Universidad Nacional Autónoma de México, Facultad de Psicología, de la División de Educación Continua, del Programa "Titúlate/Gradúate", por haberme orientado, acompañado y por su inestimable apoyo que se hizo patente en la conclusión de este trabajo. Al Dr. Javier Nieto Gutiérrez (Director), al Lic. Gabriel Vázquez Fernández (Jefe de la División de Educación Continua), al Lic. Juan Manuel Gálvez Noguez (DEC) y a la Mtra. Leticia (Psicóloga), GRACIAS por su gran profesionalismo, dirección, apoyo, dedicación, constancia, experiencia y conocimientos. Muchas gracias.

A mi Director de Tesina el Lic. Marco Antonio Vicario Ocampo le dedico cada una de estas páginas quien en este andar por la vida, influyó con cada una de sus lecciones en el tiempo solicitado y por su experiencia en formarme como una persona de bien y preparada para los retos que presenta la vida, por transmitir sus conocimientos y darme la seguridad, por su paciencia y buena voluntad que mostró en la revisión de mi tesina y por su inestimable apoyo que se hizo patente en la conclusión y construcción de mi trabajo.

A mis sinodales el Mtro. José Luis Villagómez García, la Mtra. Socorro Escandón Gallegos, la Mtra. Isaura López Segura y la Mtra. María Teresa Gutiérrez Alanís, quienes estudiaron mi tesina y la aprobaron por medio de sus conocimientos y experiencia; además de sus trascendentales consejos que tendré en estima y a bien siempre en mis eternas cogniciones positivas, a todos los que me apoyaron para escribir y concluir esta tesina, gracias.

Esta tesina la dedico a mis padres: a ti, mamá, gracias por tus deseos de que yo sobresaliera, sacrificando tu tiempo y espacio para que cumpliera mi objetivo. Gracias por transmitirme tu experiencia, por tu amor manifiesto en comprensión, bondad, sacrificio y sabiduría, todo esto encaminado de manera positiva y llevándome a la madurez. Gracias, mamá, por tus ejemplos, que me inspiraron a ser lo que ahora soy, los cuales colaboraron para lograr mis metas en la vida, ahora puedo decir que esta tesina lleva mucho de ti, gracias por estar siempre a mi lado, por ser mi brazo derecho, me siento orgullosa de que seas mi MAMÁ, TE AMO POR SIEMPRE, CHEPIS, GRACIAS. A ti PAPÁ, por brindarme tu apoyo en todo momento, por el amor que me tienes guardado, te agradezco porque gracias a ti soy quien soy, TE AMO PAPÁ. A mi hermano Roberto Velasco Rojas, el cual me brindó todo su apoyo, y como él lo sabe hacer con su inteligencia, me deja un gran legado que me ayudó a desarrollar mis habilidades mi tenacidad para cumplir mi objetivo. Gracias por el gran cariño que me tienes, yo también te quiero mucho, hermano.

A mis tíos Gabriel y Alberto Rojas Estrada por apoyarme en la parte económica y moral, en el momento necesario, me siento agradecida. A mi tía Paty y a mi tío Mundo, porque sé que sienten orgullo por mí y que siempre estuvieron y están al pendiente de mis logros, gracias por su gran apoyo, para llegar a cerrar una parte más de mi círculo de vida. Los quiero.

Para poder ser Psicóloga sacrifiqué tiempos y ciertos momentos que les correspondían a mis hijos, Mauricio y Alejandro Cozatl, son mis corazones, quiero ser un gran ejemplo para los dos, los AMO, hijos, por encima de todas las cosas, son un gran motor en mi vida, por amor y por mí, logré este objetivo tan importante, el cual me propuse y ahora sí me doy cuenta de que pude lograr cerrar el ciclo que me faltaba para culminar parte de mi madurez.

Esta dedicatoria de tesina se la brindo a él Amor de mi vida (ADMV) mi esposo Horacio Cozatl Coca, ÚNICO EN TODO, gracias amor mío por tu paciencia, por tu comprensión, por tu dedicación, por tu fuerza, por tu amor y por ser tal, y como eres, TE AMO. En realidad me has llenado por dentro de fortaleza para conseguir el equilibrio que me permite dar lo máximo. Mis palabras sé que no bastan para decirte cuanto agradezco tu amor. Muchas gracias por todo tu gran apoyo incondicional, porque me ayudaste a decidir y a emprender lo que a mí me encanta desde el principio y hasta el final eres también, mi motor y me has acompañado (económica, moral y hasta psicológicamente) y a darme cuenta de que los sueños por imposibles que parezcan, con la mentalidad firme y con buena actitud se pueden cumplir, siendo positivo y tenaz, con tu amor transparente lograste lo que ahora soy, MUCHAS GRACIAS. TE AMO. En mi persona, eres mi sombra y mi complemento.

A mis hermanitas y suegros, que admiro y los quiero mucho, gracias por el gran hijo que formaron y a mi familia Ubach Cozatl por apoyarme y participar de manera externa con los que más amo, mis hijos. Muchas gracias por su gran e incondicional apoyo, los quiero mucho y aprecio.

Además, también la dedico a mi gran amigo el Lic. Ruperto Narváez Bellazetín, quien me apoyó durante el tiempo en que escribía esta tesina, por sus sabios consejos y opiniones, por su conocimiento y experiencia, por hacerme fuerte en los momentos difíciles, por creer en mí e insistir y reforzar día a día mi gran logro.

Dedico esta tesina a mi Profesor el Lic. Néstor Fabián Ramírez Esparza, terapeuta y gran amigo, que nunca ocultó su confianza y fe en cada tarea que me decidí a emprender, por su paciencia, comprensión y sus desinteresados consejos, por haberme proporcionado conocimientos aplicables a la vida diaria. Por estar en momentos malos en los cuales brindó su profesionalismo para darme ese apoyo incondicional y de confianza para poder solucionar problemas que me aquejaban entonces. Así mismo, a mi Profesor de matemáticas, el Lic. José Antonio Guevara González, por reconocer mis habilidades y creer en mí, por resaltar mi tenacidad y por sus sabios consejos y su gran experiencia, por sus comentarios acertados y por ser transparente conmigo, muchas gracias.

A mi trabajo, a mis superiores y jefes, por el apoyo absoluto, a mis compañeros y amigos; así mismo, a Ary que me impulsó y orientó para retomar mi proceso y a Yessy por acompañarme y motivarme para finalizar, a Héctor Popoca Conejo y a María Guadalupe García Olguín, les agradezco su gran apoyo incondicional por brindarme un espacio de su valioso tiempo, con sus conocimientos y experiencia, en el momento que más necesité, gracias por su paciencia.

Gracias a esas personas importantes en mi vida, que siempre estuvieron y están listas para brindarme toda su ayuda, ahora me toca regresar un poquito de todo lo inmenso que me han otorgado. Con todo mi cariño y aprecio sincero, les dedico esta tesina a todos y cada uno de ustedes, a los cuales les agradezco su gran apoyo, orientación y experiencia brindada para culminar mi Licenciatura en Psicología, cada uno y, a su manera, me enseñaron que si quiero ser alguien importante en la vida tengo que triunfar como profesional, existen momentos fáciles y difíciles, gracias a ustedes y a mi gran esfuerzo, que hoy valoro, he logrado afrontar esos momentos difíciles con la frente en alto y con orgullo de cerrar parte de mi ciclo en la vida.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad el concepto de estrés es un tema común que ha tomado gran auge, como si fuera un motor de vida o un fenómeno natural, es decir “si no tengo tal sensación, no me siento bien”; éste es producto de las condiciones siguientes: ambientales, sociales, personales y económicas, que se enfrentan cotidianamente; asimismo, se presenta en diferentes eventos que son considerados como estresantes, por lo que es importante identificar con exactitud su presencia. Estrés laboral. De éste se desencadenan diferentes situaciones que llegan a estar ligadas específicamente al desempeño de una profesión. Las diez causas principales del estrés laboral son: sobrecarga de trabajo, sentimiento de menosprecio, fechas límite, tipo de trabajo, desempeñar el trabajo de otros, falta de satisfacción laboral, falta de control de la jornada laboral, trabajar horas extra, frustración por entorno laboral y metas de desempeño. Por ejemplo, el trabajo en una organización gubernamental nos lleva a un constante estrés laboral, el cual puede originarse por el cambio de administración, trabajo bajo presión, rotación de personal continua de puestos de mandos medios (quienes generalmente vienen con sus equipos de trabajo, por lo que el empleado que trabaja tranquilamente se empieza a estresar, por el temor de perder su empleo a consecuencia del cambio, cargas de trabajo, competitividad laboral, lo que a su vez desencadena un descontrol orgánico, lesionando la salud, y que puede aquejar además emocionalmente, provocando enfermedades psicosomáticas, como úlceras gástricas, aumento de colesterol, hipertensión arterial, comportamientos agresivos, etc.; asimismo, en el Capítulo I se menciona la importancia del concepto de salud que Wayne y Noe (2005) definen como la ausencia de enfermedad física o emocional en los empleados. Los problemas con estos padecimientos afectan la productividad y la calidad de vida laboral. En el mismo capítulo se trata la salud ocupacional. Constanza y Rentería (2009) mencionan que el objetivo principal es crear ambientes de trabajo seguros y saludables. Asimismo, el estrés se define como una respuesta emocional y corporal de acontecimiento o situación de agobio. (Fernández, 2008). En el Capítulo II, se

trata el enfoque cognitivo conductual, estrategias y reestructuración cognitiva. El objetivo principal de la psicología desde este enfoque consiste en conocer cómo adquiere el ser humano información sobre el mundo que lo rodea, cómo la recupera una vez almacenada para poder utilizarla en un momento dado. La psicología cognitiva estudia los procesos básicos como la memoria, la concentración, la formación de conceptos, el procesamiento de la información que permiten aplicarse a distintas personas con diferentes problemáticas para mejorar su calidad de vida y solucionar problemas cotidianos. En el Capítulo III se trata la propuesta de intervención, para tener un mejor manejo del estrés laboral dentro de una institución gubernamental, en donde se desencadenan ese tipo de respuestas constantes y significativas, para lo cual es importante reconocer y lograr un control total de las situaciones.

RESUMEN

La presente tesina se basa en los problemas que surgen en una institución gubernamental, generando *estrés* laboral, factor que desencadena diversos problemas: el volumen o ritmo de trabajo, tareas aburridas o monótonas, falta de crecimiento profesional, inestabilidad laboral, rotación de personal, demasiada responsabilidad, falta de apoyo y reconocimiento, salarios bajos, condiciones inadecuadas en el lugar de trabajo y cargas de trabajo excesivas, lo que como consecuencia se extienden más allá de la propia persona, afectando su entorno más inmediato; por ello, la importancia de evitar el *estrés* laboral.

Una acción fundamental para las instituciones públicas es mantener controlados los niveles de *estrés* de sus empleados, ya que el aumento de éste afecta directamente su salud y ocasiona baja en su rendimiento, productividad y competitividad.

De acuerdo con los estudios realizados, se deben conocer las consecuencias que contribuyen al *estrés* laboral, para ello se plantea una propuesta con el fin de aprender su manejo, tomando en cuenta una de las consideraciones que nos brinda B. Werther, Davis (2008), la prevención y atención del *estrés* laboral constituyen un gran reto, la idea principal consiste en que una vez identificados los agentes causantes del *estrés*, lograr que el trabajador esté consciente de ellos, mostrarle las posibilidades de solución y un manejo inteligente, para contrarrestarlo.

Contenido

INTRODUCCIÓN	2
RESUMEN	7
CAPÍTULO I: SALUD, TRABAJO, CALIDAD DE VIDA Y ESTRÉS	10
1.1 Salud	11
1.2 Salud y estrés	11
1.3 Salud laboral.....	13
1.4 Salud ocupacional	14
1.5 Salud, Trabajo y Compromiso dentro de una organización	16
1.6 Calidad de vida	17
1.7 Calidad de vida en el trabajo.....	18
1.8 Estrés	20
1.9 Causas, características, síntomas, consecuencias y tratamiento.....	22
1.10 Estrés, Salud, Calidad de Vida	25
1.11 Estrés, Salud y Productividad	27
1.12 Modelos explicativos y teóricos del estrés	31
1.13 Medición del estrés.....	36
1.14 Estrés y Recursos Humanos	37
1.15 Estrés y productividad.....	38
CAPÍTULO II: ENFOQUE COGNITIVO CONDUCTUAL, ESTRATEGIAS Y REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA	42
2.1 Antecedentes	43
2.2 Enfoque Cognitivo Conductual.....	44
2.3 Técnicas y reestructuración cognitiva	46
2.4 Distorsión y Reestructuración Cognitiva	49
2.5 Cognición y conducta-comportamiento.....	49
2.6 Teoría de Lazarus.....	50
2.7 Efectividad de la Terapia Cognitivo Conductual.....	50
2.8 Terapia Cognitiva Conductual	52
2.9 Propuestas para el control del Estrés y obtener mejor salud y rendimiento	54
2.10 Estilos de Afrontamiento.....	55
2.11 Respuestas adaptativas y respuestas desadaptativas al Estrés	56

2.12	Aplicación de estilos o técnicas.....	57
CAPÍTULO III: PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE APOYO PARA LA SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL CONTROL DE ESTRÉS, UTILIZANDO LAS TÉCNICAS COGNITIVO- CONDUCTUALES.....		
3.1	Objetivo del diseño de un taller para el manejo y control del estrés laboral.....	62
3.2	Justificación.....	62
3.3	Población Dirigida.....	64
3.4	Contexto Organizacional a donde se dirige la propuesta.....	64
3.5	El área de Recursos Humanos en la Auditoría Superior de la Federación.....	65
3.6	Escenario.....	65
3.7	Procedimiento.....	65
3.8	Evaluación.....	66
CONCLUSIONES.....		70
ANEXOS.....		73
ANEXO 1 PHILLIPS 6-6.....		74
ANEXO 2 VARIACIÓN LA LEY DEL MAR.....		76
ANEXO 3 LIBRO ABIERTO.....		78
ANEXO 4 EJERCICIO.....		79
ANEXO 5 Formulario de evaluación del estrés.....		80
ANEXO 6 CUESTIONARIO.....		83
ANEXO 7 CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS.....		84
ANEXO 8 CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL (Cuestionario validado de Font Roja y adaptado por J. Aranaz).....		85
ANEXO 9 CUESTIONARIO SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO (WARR, COOK Y WALL, 1979).....		86
BIBLIOGRAFÍA.....		87

CAPÍTULO I

SALUD, TRABAJO, CALIDAD DE VIDA Y ESTRÉS

Al abordar el estrés y en particular su vinculación con la problemática laboral, se intenta, además de presentar las experiencias y recopilaciones de información de los autores, brindar un enfoque novedoso e integral de éste, atendiendo a la presencia e importancia que tiene actualmente. La experiencia de estrés, como tensión o demanda del medio, es común en todas las personas y supone una respuesta adaptativa, movilizadora de recursos fisiológicos y psicológicos que permiten el afrontamiento de las demandas y que contribuye al rendimiento adecuado y al desempeño eficaz en muchas esferas de la vida. Si la situación es finalmente evaluada por el individuo como estresante, éste pondrá en marcha mecanismos de afrontamiento para controlar esa relación problemática entre él y su ambiente.

1.1 Salud

Wayne y Noe (2005) definen el concepto de salud como la ausencia de enfermedad física o emocional en los empleados, los problemas que afectan la productividad y la calidad de vida laboral.

Para Revenga (2002), Organización Mundial de la Salud (OMS), el significado de salud es el estado de bienestar físico, psíquico y social.

1.2 Salud y estrés

Históricamente, las condiciones ambientales, psicológicas y biológicas se han fundamentado en algún aspecto específico, es decir, en su propia problemática, ignorando las otras partes. Por ejemplo, sociólogos y epidemiólogos han centrado su atención en averiguar si los eventos de vida incrementan los riesgos de enfermedad, pero no consideran los factores biológicos responsables de ligar el estado psicológico y la enfermedad. Por lo tanto, es muy importante considerar el estudio del estrés desde una perspectiva más integral, a fin de esclarecer lagunas de investigación y robustecer el conocimiento teórico aplicado sobre el estrés. Galán y Camacho (2012).

Para Galán y Camacho (2012) el estrés ha impactado de manera importante los diferentes ámbitos en donde el sujeto se desenvuelve; por ejemplo, en el laboral, en el cual la tensión afecta no sólo al sujeto sino también a su familia, cuando el diagnóstico de enfermedad es considerado como grave y crónico. Hoy es posible medir los efectos de la salud mediante afecciones corporales o trastornos somáticos producidos por canales de expresión inadecuados del estrés, en cuyo caso se focalizan a través de una perturbación somática, en lugar de liberar el estrés generado mediante manifestaciones verbales o afectivas.

Galán y Camacho (2012) señalan que cuando un evento estresor ocurre, se desencadena una cascada de procesos neuroendocrinos en el organismo. Al estrés también le afecta la liberación de otras sustancias, como adrenalina, acetilcolina (éstas asociadas al funcionamiento del sistema nervioso simpático y parasimpático), la noradrenalina y dopamina (éstos son neurotransmisores que regulan la transmisión química del impulso entre las células del sistema nervioso y afectan numerosas funciones en el organismo). Y las mencionadas tienen funciones hormonales y de neurotransmisión. El aumento en la liberación de estas hormonas puede producir grandes efectos en el organismo, con el mantenimiento de la situación estresante, estas mismas hormonas terminan por provocar problemas de salud.

González, Mateo y González (2003) sustentan que existe un nivel de estrés nocivo y peligroso para la salud, que conduce a la ansiedad, a la depresión, a los trastornos funcionales y a la enfermedad. Los posibles efectos que para la salud de una persona tiene la exposición a situaciones de estrés crónico están moduladas por la respuesta fisiológica del cuerpo a una situación amenazante. Efectos contra la salud, entre los principales están el asma, dolores en el pecho y en la espalda, enfermedades coronarias, desvanecimientos y vértigos, disnea, dolor de cabeza y hemicráneas, diarrea, pesadillas, insomnio, trastornos psicósomáticos y úlcera.

1.3 Salud laboral

El estrés puede alterar la manera de sentir, pensar y comportarse de una persona.

En relación con las nuevas condiciones de trabajo ocurridas, Moulrier-Boutang (2007) señala que el empleo está innovándose por otras formas de trabajar. En su lugar actualmente aparecen más frecuentemente los contratos temporales y una constante reanimación del pago a destajo.

Por lo tanto, ante estos cambios el trabajador debe estar automotivado, autorrealizado, autorregulado y, además, por supuesto, debe tener alta su autoestima para poder actuar mejor. Todas estas maneras *auto* se presentan como pura cuestión de libertad, la cual se puede alcanzar con los múltiples agentes que proveen consejo psicológico experto. Otro ejemplo de salud laboral, mencionado en Rubio (2002), señala que las variables de seguridad y salud en el trabajo incluidas en el sistema de gestión de una empresa dependen de la legislación aplicable en función de su actividad, tamaño y riesgos a los que esté sometida y de las exigencias que en particular les demande la norma o modelo a partir del cual se diseñe e implante.

Para G. Benavides, Ruiz y M. García, (2000), la mayoría de los estudios publicados en las dos últimas décadas muestran una asociación causal entre la tensión laboral y las enfermedades cardiovasculares, según el modelo demanda-control, y también entre las enfermedades cardiovasculares y la escasez de control sobre las recompensas de trabajo a largo plazo, según el modelo esfuerzo-recompensa. Asimismo, se ha relacionado la tensión en el trabajo con el abastecimiento laboral por motivos de salud, la percepción del estado de salud y el hábito de fumar, diversos trastornos de base ansiosa, psicológicos y psiquiátricos.

En resumen, el trabajador se encuentra ante situaciones que resultan de alta demanda, en muchas ocasiones desconocidas, en cierto sentido inciertas, en algunos casos pueden provocar incertidumbre y desconfianza, o no sentirse totalmente preparado para enfrentarlas.

La problemática descrita facilita la aparición de agentes estresantes o de convertirse en sí mismas en propiciatorias de estrés.

En este sentido, se le da importancia a la psicología del trabajo por dar un tratamiento a los problemas que se suscitan en los ámbitos laborales, de tal forma que equilibren la salud en el ámbito laboral.

1.4 Salud ocupacional

La salud ocupacional y el bienestar es un prerrequisito para la productividad, como factor más importante, inclusive, en el aspecto socioeconómico y el desarrollo sostenible.

El lugar de trabajo puede convertirse en un ambiente peligroso para la seguridad y la salud ocupacional, para gran número de trabajadores en los diferentes sectores de la economía.

Su repercusión sobre la salud ocupacional será probablemente positivo para controlar y prevenir exposiciones de orden físico, químico, biológico y mecánico. Al mismo tiempo, las exigencias de los nuevos empleos, la necesidad de analizar la información y varias actividades anexas pueden incrementar problemas psicológicos del trabajo como el estrés mental.

Prevenir todo daño contra la salud de las personas, derivada de las condiciones de trabajo. El mundo actual implica una época de grandes cambios, con ritmos de vida demasiado acelerados, mayor demanda de competencia y especialización. Las contrariedades y exigencias que cotidianamente enfrenta el hombre, propician estar sometido al estrés y a sus posibles consecuencias negativas. A continuación se citan conceptos de la salud ocupacional en los cuales se encontrará claridad en su significado sobre la importancia y prioridad que se le debe dar a la salud.

Constanza y Rentería (2009) proponen que el objetivo principal es crear ambientes de trabajo seguros y saludables, y tienen como fin último promover organizaciones y

personas saludables, ayudando a las organizaciones a desarrollar sistemas inmunes que metabolicen las toxinas emocionales y psicosociales que afectan el ambiente de trabajo.

Por ejemplo, Muchinsky (2007) plantea un concepto amplio que se refiere al bienestar mental, emocional y físico de los empleados en relación con la realización de su trabajo. Una fuerza laboral productiva depende de la salud y de la misma fuerza.

Wayne y Noe (2005) mencionan sobre el concepto de salud que el propósito de esta ley es garantizar un lugar de trabajo seguro y saludable para todos los trabajadores. Las organizaciones deben esforzarse por lograr estas metas si desean alcanzar su máximo potencial productivo.

Por su parte, Tetrick y Quick (2003) dicen que el propósito de la psicología de la salud ocupacional es desarrollar, mantener y promover la salud de los empleados en forma directa y la salud de sus familias. El foco primario de la psicología de la salud ocupacional es la prevención de la enfermedad o las lesiones al crear ambientes de trabajo seguros y sanos.

Para Ruiz (1987) es protegerlos en su empleo contra los riesgos resultantes de la exigencia de agentes nocivos para la salud, colocar y mantener al trabajador en un empleo acorde con sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y a cada hombre, su tarea.

Como se observa en los conceptos mencionados se habla de la importancia de la salud ocupacional, por lo cual se proporcionan diversas recomendaciones para una mejor producción dentro de una organización y calidad de vida de las personas, con un fin común: un mejor rendimiento y el logro de metas organizacionales.

El siguiente tema trata sobre la salud, trabajo y compromiso dentro de una organización.

1.5 Salud, Trabajo y Compromiso dentro de una organización

El estrés de trabajo afecta al individuo cuando las exigencias de las funciones no igualan sus capacidades, recursos o necesidades. Casi todos los autores están de acuerdo en que el estrés de trabajo resulta de la interacción del trabajador y las condiciones de trabajo. Sin embargo, las opiniones difieren sobre la importancia de las características del trabajador frente a las condiciones del trabajo, como la causa primera del estrés laboral.

Álvarez y Faizal (2012) dicen que salud y trabajo están unidos, tienen realidades sociales concretas que se encuentran en estado de permanente cambio. Las formas de trabajo han variado históricamente y con ellas las circunstancias que favorecen o no la salud de los trabajadores.

Ruiz, García, Delclós, Benavides (2006) dicen que se puede entender como el esfuerzo organizado por la sociedad, para prevenir los problemas de salud y promover el bienestar de los trabajadores.

Míguez, (2004) menciona, según la Ley de prevención de Riesgos Laborales, se considera como daños derivados del trabajo a “aquellas enfermedades, patológicas o lesiones sufridas con motivo u ocasión del trabajo”. Podemos dividir los daños derivados del trabajo, enfermedades profesionales, estrés, fatiga y envejecimiento prematuro.

González, Mateo, González (2003) mencionan que al principio, de forma individualizada, se busca básicamente satisfacer las necesidades principales de alimento y abrigo. Se entenderá como riesgo laboral la posibilidad de que un trabajador sufra un determinado daño derivado del trabajo.

Domínguez, Valderrama, Olvera, Pérez, Cruz, González (2002) enfatizan sobre los diversos síntomas, de los más frecuentes del estrés elevado y continuo: taquicardia,

manos y pies fríos, insomnio, frío y mariposas en el estómago, sudor en las manos, temblor de manos y piernas, dolor de cabeza y piernas, gastritis, colitis, dermatitis, falta de concentración, resequedad en la boca, problemas respiratorios, falta de apetito, ingestión excesiva de alimentos, diarrea, estreñimiento, dolor de nuca.

Para Benavides y Ruiz (2000), el trabajo saludable desde el punto de vista psicosocial, mediante fomento del apoyo social entre los trabajadores, incremento de las oportunidades para el aprendizaje y el desarrollo de nuevas habilidades, promoción de la autonomía, desarrollo profesional y garantía del respeto y el trato justo a las personas.

En la enfermedad, el daño lo constituye un deterioro lento y paulatino de la salud del trabajador producido por una exposición crónica a condiciones adversas durante la realización del trabajo.

1.6 Calidad de vida

Alonso Fernández (2008) dice que las ciencias psíquicas entienden hoy por calidad de vida sana al conjunto formado por hábitos saludables y libres del consumo de sustancias tóxicas y una situación vital al menos aceptable para el criterio del observador y la vivencia del sujeto. La felicidad no se compra, pero sí se puede conquistar en complicidad de una estrategia que establezca una equilibrada y flexible repartición del tiempo disponible que forman el programa de la vida humana: el amor o la amistad, la libertad, el trabajo y el descanso.

Chiavenato (2011) menciona que la calidad de vida en el trabajo representa el grado en que los miembros de la organización satisfacen sus necesidades personales en virtud de su actividad en la organización. Implica varios factores, como satisfacción con el trabajo desempeñado, posibilidades de futuro en la organización, reconocimiento por resultados, salario, prestaciones, relaciones humanas dentro del grupo y la organización, ambiente psicológico y físico del trabajo, libertad para

decidir, posibilidades de participar y otros puntos similares. La calidad de vida en el trabajo está adquiriendo una importancia sin precedente para el éxito de la organización. Ésta depende del grado de satisfacción de las personas en relación con la empresa y el ambiente laboral.

Maristany (2007) asegura que la calidad de vida en el trabajo se refiere a las condiciones del ambiente laboral en todos sus aspectos respecto de las personas.

Un ambiente de trabajo puede ser malo para la calidad de vida por:

Condiciones físicas inaceptables de luz, aire, ruido

Maltrato a las personas por parte de los jefes

Exigencia excesiva respecto de los resultados

Grupos de personas que subestimen o maltratan a otro

Tipo de trabajo desmotivante

En estas condiciones, la vida laboral se hace más desagradable, la actitud más negativa, la satisfacción merma o desaparece, y probablemente se produzcan accidentes o enfermedades.

1.7 Calidad de vida en el trabajo

Duro (2013) asegura que la calidad de vida laboral se refiere al *estado* psicológico del trabajador como resultado del trabajo –por extensión, al estado de todas y cada una de sus dimensiones básicas–, debiendo ser tal estado compatible con el bienestar y la salud, y como antecedente se refiere a todas aquellas propiedades del trabajo y del trabajador que aseguren una experiencia subjetiva.

Arias y Juárez (2012) plantean que, en la actualidad, el fenómeno del estrés se experimenta en todos los ámbitos de la vida cotidiana, lo cual demerita la calidad de vida de las personas. Aunque el fenómeno del estrés ha sido ampliamente estudiado desde distintas disciplinas, muchas interrogantes siguen pendientes respecto a su

naturaleza y los procesos implicados en su influencia en el deterioro de la salud y calidad de vida.

Constanza y Rentería (2009) puntualizan que un ambiente laboral saludable asegura la salud de los trabajadores y mejora las condiciones de productividad, por tanto, la calidad de vida de la población; un lugar de trabajo saludable promueve una buena salud, lo cual es un recurso primordial para el desarrollo social, económico y personal. El lugar de trabajo es ideal para influir en la creación de entornos favorables a la salud, tanto físicos como culturales y sociales. Principios fundamentales para la promoción de la salud en el trabajo: carácter integral, la construcción de políticas públicas de trabajo saludable, la creación de ambientes favorables en el sitio de trabajo, el fortalecimiento de la organización y participación de la comunidad trabajadora, el desarrollo de habilidades y responsabilidades personales colectivas, la orientación de los servicios de salud ocupacional y otros servicios, su carácter participativo multisectorial y multidisciplinaria, la justicia social y la sostenibilidad.

Sarries y Casares (2008) plantean la existencia de numerosos programas que pretenden crear un clima laboral que favorezca la calidad de vida del trabajador, respondiendo a necesidades que van más allá de las relacionadas directamente con la salud.

Pelayo Mutua (2002) generó un espacio dentro del departamento de recursos humanos que, a modo de portavoz del empleado, canalice los problemas y sugerencias profesionales y personales y encuentre solución. El objetivo es “humanizar” el departamento de recursos humanos, conseguir que los problemas e inquietudes de cualquier miembro de la compañía fueran escuchados y, en la medida de lo posible, encontrarles una solución, para que el empleado tenga la confianza y aproveche este espacio para aportar y mejorar la organización y, en consecuencia, la atención a los clientes.

Es importante desarrollar políticas organizacionales tendientes a mejorar la productividad y calidad de servicios de la empresa u organización mediante la mejora anticipada de la calidad de vida laboral, el bienestar laboral es un predictor de la productividad (Wright y Cropanzano, 2000).

La misión general de estos puntos es la de contribuir al mejoramiento del ambiente de trabajo físico y estado de salud, la capacidad para tener valores y estilos de vida y de trabajo más saludables y de bienestar general de los trabajadores.

Por ello, es importante para las organizaciones conocer y propiciar los comportamientos humanos adecuados.

A continuación se profundizará sobre el concepto del estrés.

1.8 Estrés

Galán y Camacho (2012) mencionan que el estrés, el cual se encuentra en buena parte de la información que se recibe día a día, y que utilizan con frecuencia muchos profesionales de distintas disciplinas, se dice que el estrés está en la calle [...] Todo el mundo habla del estrés, de su importancia en muchas facetas de sus vidas, de su relación con numerosos problemas de la salud, de su incidencia en el área laboral [...] Los problemas surgen cuando se trata de proporcionar una definición concisa.

Morales y Trianes (2012) mantienen que el término estrés se refiere a la respuesta general e inespecífica del organismo a un estresor o situación estresante. Se trata de manera inespecífica de distintos estresores y que, sin llegar a la fase denominada como agotamiento, esa resistencia puede ser incluso adaptativa. Dicha respuesta se desarrolla en tres fases:

Alarma: hace que el organismo aumente la tasa cardiaca y acelere la respiración.

Resistencia: el cuerpo trata de volver a la realidad.

Agotamiento: al prolongarse en el tiempo la resistencia se agotan los recursos y aparecen algunos síntomas propios de la fase de alarma; el organismo se muestra

vulnerable a distintas disfunciones orgánicas, siendo éste el momento en que empezarían a aflorar trastornos relacionados con el estrés.

Alerget, Castanys, Sellarés, (2010), para estos autores, la palabra procede del latín *stringere* que significa *apretar, tensionar*. Es un proceso de interacción entre la persona y el ambiente que suele asociarse a la angustia, la ansiedad y a determinadas circunstancias, como una pérdida, una enfermedad o dificultades laborales. La respuesta del estrés consiste en una serie de reacciones químicas activadas por el hipotálamo, que tienen como producto final la hormona del estrés llamada cortisol, generada por las glándulas suprarrenales.

Fernández (2008) define el estrés como la sobrecarga de temor o ansiedad que experimenta un sujeto cuando opera sobre él una enérgica presión externa. También podría definirse como la respuesta emocional y corporal a un acontecimiento infortunado o una situación de agobio.

Uribe (2008), de acuerdo con Gil-Monte (2005), mencionan que el término estrés se aplica al estímulo u objeto o a la respuesta psicológica y fisiológica interna o externa, que se desarrolla después de una evaluación de la percepción del estímulo.

Para Bohlander, Snell y Sherman (2001), el *estrés* o *tensión*, es cualquier demanda sobre la persona que requiere un manejo del comportamiento. Ocurre a partir de dos fuentes principales: la actividad física y la emocional o mental. El *eustrés* es la tensión positiva que acompaña a un logro y una estimulación y enfrenta los retos. El *eustrés* es un término acuñado originalmente por Selye (citado por Ivancevich y Matteson, 1989, p. 248), para referirse al estrés positivo que produce buen resultado. Se considera que es una fuerza benéfica que ayuda a superar los obstáculos. Lo que es *dañino* es la *angustia*. La tensión o estrés se convierte en angustia cuando comienza a sentir una pérdida de los sentimientos de seguridad y aceptación. El desamparo, desesperación y desilusión convierten la tensión en angustia.

La *reacción de alarma* subsiste hasta que la persona considera que la situación de riesgo ha pasado. Si la angustia continúa largo tiempo, el resultado es fatiga, cansancio e incluso colapsos nerviosos.

Le y Bertsch (1999) mencionan que el estrés se define a partir de un conjunto de variables y procesos que se reflejan en la apreciación personal de las relaciones entre el entorno pertinente al bienestar del individuo y la sobrecarga de sus propios recursos.

Gran parte de los conceptos anteriores depende de las evaluaciones y atribuciones de éxitos o fracasos en tratar de reducir las discrepancias entre los atributos ambientales y algunas facultades que son realizadas por otros en el sistema social, por lo que es importante reducir las condiciones ambientales adversas que, como es el caso del estrés, de no abatirse, puede prolongar o agravar la enfermedad o constituirse en amenaza para el proceso de recuperación en hospitales o centros de salud.

El estrés es el resultado de la adaptación de nuestro cuerpo y de nuestro espíritu al cambio que exige un esfuerzo físico, psicológico y emocional. Aun los acontecimientos positivos pueden generar un cierto grado de estrés cuando requieren cambios y adaptaciones.

1.9 Causas, características, síntomas, consecuencias y tratamiento

Arias y Juárez (2012) mantienen, en cuanto a resultados y consecuencias del contexto organizacional, los siguientes:

- *Síntomas Emocionales*: Depresión, indefensión, desesperanza, irritación, apatía, desilusión, pesimismo, hostilidad, falta de tolerancia, acusaciones a los clientes/compañeros, supresión de sentimientos.

- *Síntomas Cognitivos*: Pérdida de significado y de valores, desaparición de expectativas, modificación de autoconcepto, pérdida de autoestima, desorientación cognitiva, pérdida de creatividad, distracción, cinismo, criticismo generalizado.
- *Síntomas Conductuales*: Evitación de responsabilidades, absentismo laboral e intenciones de abandonar la organización, desvalorización, autosabotaje, desconsideración hacia al propio trabajo, conductas inadaptadas, desorganización, sobreimplicación, evitación de decisiones, aumento del uso de cafeína, alcohol, tabaco y drogas.
- *Síntomas Sociales*: Aislamiento y sentimientos de fracaso, evitación de contactos, conflictos interpersonales, malhumor familiar, formación de grupos críticos, evitación profesional.
- *Síntomas Psicosomáticos*: Cefaleas, dolores osteomusculares, quejas psicosomáticas, pérdida de apetito, cambios de peso, disfunciones sexuales, problemas de sueño, fatiga crónica, enfermedades cardiovasculares, alteraciones gastrointestinales, aumento de ciertas determinaciones analíticas (colesterol, triglicéridos, glucosa, ácido úrico, etc.). Tratamiento.

Galán y Camacho (2012) aseguran que cuando un evento estresor ocurre, se desencadenan procesos neuroendocrinos en el organismo, la respuesta ante el estrés, así como la inmune, muestran dos modos de operación, cuando gobierna la respuesta de lucha o huida, involucra la activación del eje hipotálamo-hipófisis-suprarrenal, que es el centro afectado por el estrés. La ocurrencia del evento estresor hace que la hipófisis en un área del hipotálamo libere vasopresina y la hormona liberadora de corticotropina, la primera hormona también conocida como aintidiurética. El aumento en la liberación de estas hormonas puede producir grandes efectos en el organismo; así pues, el aumento en la producción y liberación de estas hormonas redirecciona los recursos energéticos a las partes afectadas y disminuye la necesidad de alimentación a corto plazo; a largo, no obstante, con el mantenimiento de la situación estresora, estas mismas hormonas, cuya acción era adaptativa al inicio, terminan por provocar problemas de salud.

Otero (2011), Brief y George(1991) opinan que en el estrés laboral la atención debe dirigirse, sin descuidar los procesos intraindividuales, al análisis de las condiciones laborales que inciden negativamente en el bienestar de los trabajadores. En este sentido las consecuencias del estrés llaman la atención debido al impacto negativo que tienen en la “salud” individual y organizacional. La pluralidad de clasificación de las consecuencias del estrés laboral tiene como denominador común la idea de que el esfuerzo por adaptarse a la presencia continuada de un estresor, reduce los recursos del organismo y lo hace vulnerable a la enfermedad. Síntomas de distinta naturaleza (fisiológicos, cognitivos, emocionales, conductuales).

Dolan, García y Díez, en 2005, establecieron una taxonomía que plantea la existencia de efectos en: a) el ámbito personal y b) organizacional. En la primer categoría existen dos tipos de consecuencias:

- a) Para la salud física. Entre las más importantes están la sintomatología psicosomática (por ejemplo, cefaleas, problemas gastrointestinales, procesos víricos, desajustes en el ciclo sueño-vigilia, problemas dermatológicos) y las patologías físicas (ej., úlcera péptica, enfermedades coronarias, asma bronquial, impotencia, dolores crónicos y diabetes).
- b) Para la salud mental. Las más importantes son irritabilidad, agotamiento emocional, olvido de cosas importantes (o pérdida de memoria), ideas de cambio radical de vida, posponer de forma reiterada intenciones de acción, sentimiento de urgencia de tiempo, y cinismo y desconfianza.
- c) Efectos en el ámbito organizacional: los principales indicadores son baja disminución de producción (calidad, cantidad o ambas), falta de cooperación con los compañeros, solicitudes constantes de cambio de puesto, necesidad de mayor supervisión del personal, aumento de quejas, empeoramiento de relaciones humanas, aumento de absentismo, continuos incidentes y accidentes laborales, y frecuentes visitas a centros de salud.

Mckay, Davis y Fannig (1985) definen el síndrome del estrés como una combinación de tres elementos: el ambiente, los pensamientos negativos y las respuestas físicas.

Gillén y Guil (2000) concluyen que durante mucho tiempo se ha hablado del apoyo social como sistema de modulación (*buffer*) en el padecimiento de adversidades psicosociales y el desencadenamiento posterior de enfermedad. El apoyo social forma un puente con propósitos diferentes y puede verse como una función social: desempeña un rol al mantener las relaciones sociales como afrontamiento de situaciones estresantes, en términos de conductas negativas contra el sujeto y como reforzador de conductas propias. La idea central radica en la vulnerabilidad, estableciendo que, en un momento determinado, la falta de apoyo aumenta el riesgo de trastorno de la salud sólo en presencia de un estresor.

Para concluir, no sólo los síntomas, efectos y consecuencias del estrés laboral, son numerosos y de distinta naturaleza, sino también presentan un fuerte impacto en el ámbito individual y organizacional. Por lo tanto, es importante tener en cuenta que el apoyo y la personalidad forman parte de una serie de procesos integrados más que de conceptos explicativos antagónicos; por ello, en investigaciones recientes deben medirse las interacciones de tres estresores: 1. atributos de personalidad, 2. biológicos y 3. valoración del entorno social, lo que permitirá apreciar las fuerzas causales del juego.

1.10 Estrés, Salud y Calidad de Vida

Para Lazarus (1990), el estrés no proviene ni del ambiente ni de la persona, sino que refleja la conjunción de la persona con ciertos motivos y creencias en un ambiente cuyas características ponen en situación de daño, amenaza o desafío al individuo, según sus características personales. La transacción también implica procesos. Las relaciones del estrés no son estáticas, sino que están cambiando constantemente como resultado de un continuo interjuego entre la persona y su ambiente.

El estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones profesionales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que pone a prueba para afrontar la situación.

Debido a las exigencias del entorno laboral actual, es inevitable que existan demasiadas presiones. Un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esa presión es excesiva o difícil de controlar. El estrés puede perjudicar su salud y, en consecuencia, las utilidades de una organización.

En términos generales, un trabajo saludable es aquel donde la presión laboral coincide con las capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre la actividad y el apoyo personal de los compañeros importantes para el trabajador. Un entorno laboral saludable es aquel en que la salud y su promoción constituyen una prioridad para los trabajadores y forman parte de su vida profesional.

A medida que las entidades y los entornos de trabajo van transformándose, también lo hacen los problemas de estrés. Es necesario vigilar constantemente si éste existe en el lugar de trabajo. Además, no sólo es importante identificar su presencia y resolver problemas, sino también promover el trabajo saludable y reducir sus aspectos perjudiciales. El trabajo en sí mismo puede ser una actividad de promoción individual, siempre y cuando se realice en un entorno seguro, donde se promueva la salud y el desarrollo.

A continuación, en la Tabla 1, se describen varias acciones para resolver factores estresantes.

Tabla 1

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Construir relaciones satisfactorias con los compañeros de trabajo• Hablar abiertamente con los superiores o empleados sobre el trabajo o las preocupaciones personales• Prepararse para el futuro manteniéndose actualizado de cambios laborales probables• No exceder el límite de posibilidades y habilidades• Establecer fechas límite realistas; negociarlas con los directivos• Actuar de inmediato ante problemas importantes• Dedicar periodos de trabajo específicos sin interrupciones• Al sentirse tenso, encontrar tiempo para relajarse• No dejar que los asuntos triviales cobren importancia; abordarlos con rapidez o asignarlos a otros• Tomar descansos breves, alejados del lugar de trabajo para relajarse, rompiendo con el ritmo acelerado |
|--|

1.11 Estrés, Salud y Productividad

Algunos empleadores suponen que las condiciones estresantes de trabajo son un mal necesario, que las compañías deben aumentarlas y prescindir de las preocupaciones de salud, para seguir siendo productivas y lucrativas, pero las conclusiones de investigación cuestionan esta opinión. Los estudios muestran que las condiciones estresantes de trabajo están asociadas con el ausentismo, la impuntualidad y un número creciente de intenciones de dimisión, todo lo cual tiene un efecto negativo en lo esencial.

Los estudios recientes de las organizaciones denominadas sanas sugieren que las políticas que benefician la salud del trabajador también benefician lo esencial. Una organización sana es una que tiene tasas bajas de enfermedad, lesiones e invalidez en su personal y también es competitiva en el mercado. Las investigaciones del Instituto Nacional de Seguridad y Salud Ocupacional (NIOSH) han identificado unas características organizativas asociadas con el trabajo sano de bajo estrés y con niveles altos de productividad.

Ejemplos de estas características:

- Reconocimiento de empleados por buen rendimiento laboral
- Oportunidades para el fomento de la carrera
- Cultura de organización que valora al trabajador individual
- Acciones de la dirección que concuerdan con los valores organizativos

Alonso Fernández (2008) resume algunas características del estrés en cinco apartados:

1. *Síntomas nucleares:*

La apatía, en forma de pérdida de interés o de motivación, la astenia (fatiga precoz) o la adinamia (falta de energía permanente).

2. *Los síntomas mentales:*

Ansiedad, irritabilidad, agresividad, labilidad afectiva, falta de concentración, fallos de memoria, identificación del pensamiento o actitud hipocondríaca.

3. *Síntomas físicos funcionales:*

Dolores de cabeza y otras sensaciones dolorosas, malestar general, trastornos del apetito en sentido anoréxico o hiperfágico, dispepsia y otros síntomas digestivos, aceleración cardíaca, disregulación del sueño en forma de insomnio nocturno e hipersomnia diurna, inhibición sexual traducida en las mujeres por la instauración de frigidez y en los hombres al principio por falta de apetencia y después, por disfunción eréctil u orgásmica.

4. *Datos analíticos:*

La elevación de las tasas plasmáticas de colesterol, ácido úrico, glucosa y cortisol y el descenso funcional de los mecanismos inmunoprotectores (disminución de los linfocitos T y B y de las citocinas, o sea de los dispositivos inmunitarios de tipo celular y humoral).

5. *Alteraciones de la actividad laboral:*

Rechazo al trabajo, disminución de rendimiento, acumulación de errores, propensión a accidentes, ausentismo o impuntualidad o incluso los brotes de

violencia verbal o pasiva contra compañeros o clientes. El agotamiento emocional implicado en el síndrome de estrés acompaña, por tanto, los signos desmotivadores propios del agotamiento emocional.

Consejos para afrontar el estrés

- No se preocupe acerca de las cosas que usted no puede controlar, como el clima.
- Haga algo acerca de las cosas que sí puede controlar.
- Prepárese lo mejor que pueda para sucesos que usted sabe que pueden ocasionarle estrés.
- Esfuércese por resolver los conflictos con otras personas.
- Pídale ayuda a sus amistades, familiares o profesionales.
- Fíjese metas realistas en su casa y en el trabajo.
- Haga ejercicio.
- Medite.
- Cambie las actividades diarias que le causan estrés, por deportes en grupo, eventos sociales y pasatiempos.
- Trate de ver un cambio como un desafío positivo, no como una amenaza.

Las técnicas de relajación junto con las cognitivas (afrontamiento de estrés y resolución de problemas) proporcionan una mejora en el conocimiento sobre la ansiedad y disminuyen los síntomas. El estrés, la autoestima y la salud física, intervienen en la salud mental de las mujeres.

A continuación se mencionan algunas técnicas de relajación:

- Todos los días camine de 20 a 30 minutos continuos
- Haga gimnasia, mueva su cuerpo
- Dése un buen baño
- Recuerde dialogar para resolver los problemas
- Encuentre un tiempo para apreciar el paisaje

- Cuide y conviva con la familia
- Y después de un día bien vivido, tenga una buena noche de sueño

Objetivos:

Objetivo principal: Fomentar el aprendizaje de un manejo más adecuado del estrés laboral, para mejorar la salud mental y física, mediante la impartición de tres talleres.

Taller de Relajación y Disminución del Estrés:

Dar a conocer qué es el estrés: síntomas y consecuencias.

Informar sobre los fundamentos básicos de la Terapia de Relajación, las condiciones de puesta en práctica más efectivas y los beneficios sobre la salud.

Disminuir los niveles de estrés subjetivos, así como sintomatología física asociada a la tensión arterial, frecuencia cardiaca después del Taller de Relajación.

Taller de Control de Estrés y Técnica Resolución de Problemas (TRP).

Dar a conocer qué es el estrés: síntomas y consecuencias.

Conocer los beneficios de TRP.

Informar sobre los pensamientos negativos: qué son y cómo nos afectan.

Ayudar a identificar pensamientos negativos.

Taller de Mejora de Autoestima

Conocer qué es la autoestima: componentes, afectación e importancia.

Ayudar a identificar evaluaciones negativas propias.

Enseñar y comunicar evaluaciones positivas sobre el grupo.

Cuidados

Si la causa del estrés es única, por ejemplo, la pérdida de su empleo, se debe enfrentar la situación de forma efectiva. Compartir los sentimientos con los amigos.

No imponerse más responsabilidades hasta acostumbrarse a la nueva situación. Si

el estrés subsiste debido a irritaciones diarias que no se pueden modificar, tal vez un cambio radical le ayude, por ejemplo, encontrar un trabajo menos agobiante. Pero sin duda la mejor terapia es prevenir.

- Tener siempre a disposición una válvula de escape; por ejemplo, hacer gimnasia, tener un pasatiempo
- Tener amigos con quienes compartir buenos y malos momentos
- Aprender técnicas de relajamiento, por ejemplo, yoga, meditación o auto-hipnosis
- Evitar el uso de tranquilizantes o alcohol para hacer frente a las situaciones de estrés
- Todos en algún momento de sus vidas han experimentado estrés. Para algunos, el estrés forma parte de la vida diaria. Para otros, el sentirse estresados es una situación rara y ocasional —dichosos ellos—. ¿Cómo se manifiesta en usted el estrés? A mí, con dolores de cabeza y gastritis. Algunas personas manifiestan dolor en el cuello y espalda, opresión en el pecho, tensión en mandíbulas; para otros, el final de un día estresante resulta en fatiga, deseos exagerados de comer y desmotivación para hacer ejercicio.
- Con las demandas de la vida actual, un nivel leve de estrés puede ser inevitable y en ocasiones necesario; sin embargo, cuando el estrés interfiere con la calidad de vida se debe actuar en contra.

1.12 Modelos explicativos y teóricos del estrés

Gil y Peiró (1997) presentan diferentes modelos elaborados para identificarlo como un proceso que progresa mediante sus dimensiones (baja realización personal en el trabajo, agotamiento emocional y despersonalización). Por último, se presenta una serie de modelos elaborados para explicar la etiología del *síndrome de quemarse por el trabajo* y sus consecuencias para el individuo y la organización (modelos explicativos).

Nuevamente Gil y Peiró (1997) plantean los modelos desde la teoría organizacional, que consideran como antecedentes del síndrome a las disfunciones del rol, a la falta

de salud organizacional. Una taxonomía de los diferentes modelos que se revisan a continuación, se presenta en el Cuadro 1.

CUADRO 1. Taxonomía de modelos del síndrome de quemarse por el trabajo.

MARCOS TEÓRICOS DESDE LOS QUE SE HAN ELABORADO LOS MODELOS	MODELOS SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO	
a) Teoría sociocognitiva del yo	<p>Modelo de competencia social de Harrison (1983)</p> <p>Modelo de Cherniss (1993)</p> <p>Modelo de autocontrol de Thompson, Page y Cooper (1993)</p>	<p>Es especialmente aplicable a los sujetos que han desarrollado expectativas muy elevadas sobre la consecución de los objetivos laborales, e intentan ayudar a los demás en situaciones en las que se requiere algo más que la simple motivación para alcanzar el éxito.</p> <p>Existe una unión entre sentimientos de autoeficacia, compromiso y motivación, y entre aquella el estrés. Los sujetos con fuertes sentimientos de autoeficacia percibida experimentan menos estrés en las situaciones de amenaza, y las situaciones de afrontamiento de manera exitosa.</p> <p>Propone que el reconocimiento de las discrepancias percibidas o anticipadas entre demandas y recursos puede intensificar el nivel de autoconciencia en algunos sujetos, lo que afectará negativamente a su estado anímico (afecto) que consecuentemente, redundará en una falta de confianza percibida para resolver estas discrepancias, y en bajos sentimientos de realización personal en el trabajo.</p>

Como se observa en los Cuadros 2 y 3, se han revisado tres modelos del *síndrome de quemarse por el trabajo* elaborados desde esta perspectiva teórica: modelo de competencia social de Harrison (1983), modelo de Cherniss (1993) y modelo de Thompson, Page y Cooper (1993).

CUADRO 2. Taxonomía de modelos del síndrome de quemarse por el trabajo.

MARCOS TEÓRICOS DESDE LOS QUE SE HAN ELABORADO LOS MODELOS	MODELOS SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO	
b) Teoría del intercambio social	Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)	Su etiología, principalmente en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social cuando se establecen relaciones interpersonales. Cuando de manera continuada los sujetos perciben que aportan más de lo que reciben a cambio de su implicación personal y de su esfuerzo, sin ser capaces de resolver adecuadamente esa situación, desarrollarán sentimientos de quemarse por el trabajo.
	Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993)	Esta teoría afirma que el estrés surge cuando los individuos perciben que aquello que les motiva está amenazado o frustrado. Para prevenir el síndrome hay que enfatizar la consecución de recursos que permitan un desempeño eficaz del trabajo y, en menor medida, cambiar las percepciones y cogniciones de los sujetos. Si los sujetos consiguen evitar la pérdida de recursos o aumentar los existentes, cambiarán sus percepciones y cogniciones de manera positiva y, consecuentemente, disminuirán los niveles de estrés percibido y del síndrome.

CUADRO 3. Taxonomía de modelos del síndrome de quemarse por el trabajo.

MARCOS TEÓRICOS DESDE LOS QUE SE HAN ELABORADO LOS MODELOS	MODELOS SOBRE EL SÍNDROME DE QUEMARSE POR EL TRABAJO	
c) Teoría organizacional	Modelo de Golembiewski, Munsenrider y Carter (1983)	El síndrome de quemarse por el trabajo es una respuesta al estrés laboral que tiene tres dimensiones: despersonalización, baja realización personal en el trabajo y agotamiento emocional. El síndrome es un proceso en el que los profesionales pierden el compromiso inicial que tenían con su trabajo como una forma de respuesta al estrés laboral y a la tensión que les genera.
	Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)	El síndrome de quemarse es entendido como una respuesta al estrés laboral que se desarrolla cuando las estrategias de afrontamiento empleadas por el sujeto no resultan eficaces para manejar el estrés laboral y sus efectos. La salud de la organización puede ser una variable moduladora de la relación estrés-síndrome de quemarse por el trabajo.
	Modelo de Winnubst (1993)	El síndrome de quemarse por el trabajo es un sentimiento de agotamiento físico, emocional y mental de la tensión emocional crónica derivada del estrés laboral. Se centra en las relaciones entre la estructura organizacional, la cultura y el clima organizacional, y el apoyo social en el trabajo como variables antecedentes del síndrome de quemarse por el trabajo.

Gillén y Guil (2000), en los últimos años, han propuesto un gran número de modelos para describir el síndrome; entre los más importantes están:

Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo:

Son modelos desarrollados con las ideas de Bandura, donde se estudian los mecanismos psicológicos que intervienen en la conducta y se establece la importancia de las cogniciones, que condicionan lo que perciben y desarrollan los

sujetos, los procesos cognitivos se alteran por la impresión de los efectos de realizar sus ejecuciones.

- El valor de un individuo de sus propias potencialidades determina el resultado y eficacia que establece para alcanzar las metas y pone de manifiesto las respuestas emocionales que siguen a toda respuesta.

Destacan:

- El modelo de competencia social de Harrison (1983)
- El modelo de Cherniss (1993)
- El modelo de Thompson, Page y Cooper (1993)

Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social:

Se basan en los principios teóricos de la teoría de la equidad y de la teoría de la conservación de recursos. Proponen que su etiología se centra en las percepciones de falta de equidad o de ganancia que desarrollan los sujetos como resultado del proceso de comparación social al establecer relaciones interpersonales.

- El modelo de comparación social Buunk y Schaufeli (1993)
- El modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993)

Modelos elaborados desde la teoría organizacional:

El meollo es la relevancia de los estresores del contexto de la organización y de los recursos para hacer frente a las vivencias y experiencias de desgaste o quemazón. Establecen el Burnout como una respuesta específica al estrés laboral.

Se tienen como modelos representativos:

- El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983)
- El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)
- El modelo de Winnubst (1993)

Después del análisis se adoptó un enfoque transaccional, para recoger en un modelo el papel que las variables organizacionales, personales y las estrategias de afrontamiento, juegan en el proceso del estrés laboral. Una explicación satisfactoria sobre la etiología del síndrome considera la importancia de las variables cognitivas del “yo” relacionadas directamente con el desempeño laboral (ej.: autoconfianza), el rol de algunas variables del entorno organizacional, como las disfunciones del rol (ej.: ambigüedad y conflicto del rol), el rol de los estresores derivados de las relaciones interpersonales (ej.: falta de apoyo social en el trabajo) y la importancia de las estrategias de afrontamiento (ej.: de carácter activo y de evitación), Gil y Peiró (1997).

1.13 Medición del estrés

Martínez (2004) puntualiza que la relación existente entre los llamados factores organizacionales y el síndrome del desgaste profesional supone que en algunos casos la empresa jugó como un desencadenante activo de este tipo de estrés. En lo posible se deben mejorar las condiciones laborales revisando la carga de trabajo para mejorar una definición más adecuada de roles y de desempeños. La empresa tiene la obligación de conocer su clima laboral. Una de las primeras medidas consiste en practicar actividades de formación y asesoramiento centradas en el manejo del estrés, por medio de cursos, seminarios y conferencias, con información sobre manejo y afrontamiento del estrés, qué es cómo combatirlo. El siguiente paso es habilitar servicios de asesoría específica sobre el desgaste laboral que esté a cargo de personal especializado en la problemática específica del grupo profesional correspondiente, y posteriormente intervención correspondiente a las técnicas terapéuticas mencionadas. En resumen: información, formación, asesoría y tratamiento. La formación del personal incluye técnicas de solución de conflictos, manejo de relaciones con el cliente o compañeros, técnicas de entrevista, habilidades de comunicación, negociación, gestión y organización del tiempo.

Bohlander, Snell y Sherman (2001) señalan que el manejo de la tensión comienza cuando los directores reconocen los síntomas universales del estrés laboral, así

como la situación estresante de ciertos comportamientos. Los factores estresantes más significativos son:

- Responsabilidad sin autoridad
- Incapacidad para manifestar quejas
- Prejuicios a causa de la edad, el género, la raza o la religión
- Malas condiciones de trabajo
- Falta de reconocimiento
- Falta de claridad en la descripción del puesto o la cadena de mando
- Relaciones interpersonales poco amistosas

Sin embargo, conviene mencionar que la tensión que es dañina para algunos, para otros es saludable. La mayor parte de las personas aprende a manejarla de forma eficaz y encuentra que los estimula para alcanzar un rendimiento mayor. Hay algunos que no son capaces de manejarla y necesitan ayuda para enfrentarla, por lo que se debe reducir la cantidad y gravedad de factores de tensión en las empresas.

Para B. Werther, Davis (2008), la prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, la idea principal consiste en identificar a sus agentes causales y lograr que el trabajador esté consciente de ellos, mostrarle las posibilidades de solución o un manejo inteligente para contrarrestarlo, ya que es importante mejorar hábitos del trabajador mediante la alimentación, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar actividades recreativas, disminuir adicciones y evitar una vida sedentaria.

Para medir el estrés existen cuestionarios y formularios cuyas respuestas ayudan a detectar su nivel, que se utiliza para advertir qué tanto puede afectar a las personas física y psicológicamente, lo cual ayuda a prevenir enfermedades.

1.14 Estrés y Recursos Humanos

B. Werther, Davis (2008) opina que los principales factores psicosociales generadores de estrés presentes en el ambiente de trabajo involucran aspectos de

organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas. Algunos de los factores que con frecuencia condicionan la presencia del estrés laboral son:

- Desempeño profesional: actividades de gran responsabilidad
- Dirección: liderazgo inadecuado
- Organización y función: planeación deficiente
- Tareas y actividades: cargas de trabajo excesivas
- Ambiente de trabajo: condiciones físicas laborales inadecuadas
- Jornada laboral: turnos excesivos
- Empresa y entorno social: políticas inestables de la empresa

Bohlander, Snell y Sherman (2001) plantean que las causas de las tensiones son variadas; sin embargo, las principales son cargas de trabajo y presiones excesivas, despidos, reestructuración organizacional y las condiciones económicas globales. El agotamiento es la etapa grave de la angustia, por lo general en la parte laboral ocurre cuando un persona comienza a cuestionar sus valores personales, piensa que lo que hace ya no importa, lo cual merma la productividad y se debe básicamente a una falta de satisfacción personal por el trabajo, o la falta de conocimiento por el desempeño.

1.15 Estrés y productividad

Las personas experimentan estrés cuando sienten un desequilibrio entre lo que se les exige y los recursos propios para satisfacer dichas exigencias. Aunque el estrés se experimenta psicológicamente, también afecta a la salud física. Entre los factores más comunes del estrés laboral existe la falta de control sobre el trabajo, las demandas excesivas a los trabajadores y la falta de apoyo de colegas y superiores.

Uribe (2008) indica que las respuestas psicológicas, conductuales y fisiológicas del proceso de estrés laboral, convierte lo que fue una respuesta en consecuencias más o menos permanentes que afectan significativamente el ritmo de vida de la gente en términos de disminución de desempeño laboral, acompañado de agotamiento emocional y sentimientos de minusvalía, los cuales se combinan con una serie de malestares físicos y somáticos en una espiral de deterioro que termina en enfermedad (depresión, asma, hipertensión, dolores, impotencia sexual, infartos, diabetes).

Para B. Werther, Davis (2008), el clima organizacional de una empresa se vincula, no solamente a su estructura y a las condiciones de vida de la colectividad de trabajo, sino también a su contexto histórico con un conjunto de problemas demográficos, económicos y sociales. Así, el crecimiento económico de la empresa, el progreso técnico, el aumento de la productividad y la estabilidad de la organización dependen además de los medios de producción, de las condiciones de trabajo, de los estilos de vida, así como del nivel de salud y bienestar de sus trabajadores.

Leal, Alfaro, Rodríguez, y Román (1999). Algunos resultados recientes muestran que la realización del trabajo también cuenta significativamente, cuando el estrés laboral alcanza altos niveles. Entre los efectos más comunes se encuentran: ausentismo, relaciones laborales pobres, baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, insatisfacción y baja calidad de vida laboral.

A medida que el estrés aumenta el desempeño tiende a mejorar, porque el estrés estimula al individuo a buscar recursos que le permitan cumplir las exigencias, del trabajo. Por tanto, es un estímulo saludable que alienta a responder a los retos. El estrés llega a un punto que se considera de equilibrio, el cual corresponde aproximadamente a la capacidad máxima de desempeño diario del individuo. En este punto, un estrés mayor rara vez va a producir mejora.

¿Qué es y a qué se refieren las investigaciones sobre el estrés en el trabajo?

El estrés en el trabajo se puede definir como las reacciones físicas y emocionales nocivas que ocurren cuando las exigencias laborales no igualan las capacidades, los recursos o las necesidades del trabajador. El estrés de trabajo puede conducir a mala salud. El concepto estrés de trabajo muchas veces se confunde con el desafío, pero estos conceptos no son iguales. El desafío vigoriza psicológica y físicamente, y nos motiva a aprender habilidades nuevas y llegar a dominar el trabajo. Cuando se interpone un desafío, el sujeto se siente relajado y satisfecho. Entonces el desafío es un ingrediente importante del trabajo sano y productivo. Probablemente a la importancia del desafío en la vida de trabajo se refieren los que dicen “un poco de estrés es bueno”.

Pero cuando el desafío se convierte en exigencias laborales que no se pueden satisfacer, el esparcimiento se convierte en agotamiento, y un sentido de insatisfacción se ha convertido en estrés. En suma, se crea el marco para la enfermedad, la herida y el fracaso profesional.

Las consecuencias del estrés de trabajo y la salud, según investigaciones, pueden ser:

- La enfermedad cardiovascular: Muchos estudios sugieren que los trabajos que exigen mucho psicológicamente y que permiten a los empleados poco control sobre el proceso de trabajo aumentan el riesgo de enfermedades cardiovasculares.
- Las afecciones psicológicas: Sobre la base de investigaciones del NIOSH y muchas otras organizaciones, se cree que el estrés de trabajo aumenta el riesgo del desarrollo de afecciones musculoesqueléticas de la espalda y de las extremidades inferiores. Varios estudios sugieren que las diferencias entre las tasas de problemas de la salud mental (como depresión y el agotamiento) para varias ocupaciones, se deben en parte a las diferencias entre los niveles

del estrés de trabajo. Las diferencias de economía y estilo de vida entre ocupaciones, también pueden originar algunos de estos problemas.)

- La herida en el lugar de trabajo: Aunque se necesita un mayor estudio, aumenta la preocupación de que las condiciones estresantes afecten las prácticas seguras de trabajo y creen el marco para las heridas durante el desempeño de trabajo.
- El suicidio, el cáncer, las úlceras y las funciones inmunes afectadas: Unos estudios sugieren una relación entre las condiciones estresantes de trabajo y estos problemas de la salud. Sin embargo, se necesitan más investigaciones antes de obtener conclusiones firmes.

Sobre la base de experiencia e investigaciones, el NIOSH apoya el concepto de que las condiciones de trabajo tienen un papel principal como causa del estrés de trabajo. Unos ejemplos de factores del individuo y de la situación que pueden reducir los efectos de condiciones estresantes incluyen:

- El equilibrio entre el trabajo y la vida familiar o personal
- Una red de apoyo de amigos y compañeros de trabajo
- Un punto de vista relajado y positivo

En este capítulo se trataron las causas y el manejo del estrés y sus diversidades, a pesar de que los puntos de vista de los especialistas son diferentes, coinciden en la necesidad de manejar dentro de las organizaciones el estrés, para contribuir con la salud personal y organizacional, las que se reflejarán en la productividad, la salud física y psicológica, en costos de operación rentables, al no tener que costear enfermedades, hospitalización, demandas, daño a maquinaria y equipo, ausentismo, rotación de personal, pérdida de calidad y productividad.¹

A continuación en el Capítulo II se hablará del enfoque cognitivo conductual y de las estrategias y reestructuración cognitiva.

¹ http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/ Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Salvamos Vidas. Protegemos a la gente. Publicaciones del NIOSH

CAPÍTULO II

ENFOQUE COGNITIVO-CONDUCTUAL, ESTRATEGIAS Y REESTRUCTURACIÓN COGNITIVA

2.1 Antecedentes

Horton y Hanzrlik (2009) formulan que a los investigadores les resulta difícil medir las consecuencias del estrés, pero los médicos saben intuitivamente y por experiencia que el estrés causa estragos mentales y físicos. Normalmente, aunque no le pongan nombre los pacientes saben lo mal que se sienten cuando están estresados y la mayoría es consciente de los síntomas que eso les provoca. Algunos pueden sufrir dolor de cabeza y de hombros; otros, náuseas, diarrea y molestias abdominales, y para terceros, palpitaciones cardiacas, ansiedad y depresión.

Los procesos cognitivos que conducen a un aprendizaje significativo provocan la necesidad de volver a los orígenes de la teoría del aprendizaje verbal significativo desarrollada por David Ausubel (1976), para recuperar los factores esenciales que influyen en el proceso de aprendizaje conceptual y analizar comparativamente a éste desde la perspectiva de otras teorías psicológicas cognitivas, como la de los campos conceptuales de Gérard Vergnaud (1990, 2002).

Guillén y Guil (2000) mencionan que la Psicología Cognitiva intenta entender cómo la mente procesa la información que percibe. Cómo organiza, recuerda y utiliza esta información, son básicamente los temas de estudio de este enfoque.

Stone (1988) manifiesta que algunas actividades en que están involucrados los psicólogos son: investigación acerca de las relaciones existentes entre personalidad y susceptibilidad a la enfermedad o la habilidad para enfrentarla (Mac-Dougall, Dembroski, Dimsdale y Hackett, 1985).

Las competencias de los psicólogos incluyen investigación y práctica acerca de la valoración de las necesidades individuales, sus capacidades y logros, asimismo, con la intervención del comportamiento, terapia de grupo, educación y consulta organizacional para modificar conductas, las cogniciones o las experiencias de las personas.

En objetivo de la intervención, incluyendo al individuo cuya salud está en juego, se encuentran otras personas relacionadas con él, las cuales trabajan profesionalmente en el sistema de cuidados de la salud, también existen organizaciones e instituciones de sistemas mayor de salud.

El tipo de intervenciones a los cuales se dirige la actividad psicológica, incluyendo aquellas encaminadas al cambio de procesos corporales a través de la biorretroalimentación, de hábitos mediante la modificación del comportamiento o de cogniciones por medio de factores educacionales.

2.2 Enfoque Cognitivo-Conductual

La psicología cognitiva estudia procesos básicos como la memoria, la concentración, la formación de conceptos, el procesamiento de la información. Existen métodos específicos (tratamientos), que permiten su aplicación a distintas personas con diversas problemáticas, para solucionar problemas humanos y mejorar su calidad de vida. Como panorama general se señalan los principales modelos de la Escuela Cognitiva, que se engloban en dos grandes grupos: Racionalistas y Posracionalistas o Constructivistas. Se clasifican según las propuestas de Feixas y Miró (1993).

Los modelos racionalistas se enfatizan en cierto objetivismo, al plantear algunos errores o distorsiones en el procesamiento de la información, también al proponer ciertas creencias erróneas. Obviamente, estas posturas las cuestionaron ampliamente autores que se adhirieron a líneas constructivistas, en las cuales se acentuó el carácter subjetivo y activo de las personas en la construcción de la realidad. Existe la parte de entrenamiento en habilidades, de autocontrol, resolución de problemas, afrontamiento y reestructuración cognitiva.

Para B. Best (2002), Ulric Neisser (1967), la psicología cognitiva se ocupa de todos los procesos por los que la información de los sentidos se transforma, reduce, elabora, guarda, recupera y utiliza.

Para Neisser (1976), la actividad de los sistemas cognoscitivos termina en la actividad de los músculos y las glándulas que llamamos *conducta*. El término *cognición* se refiere a todos los procesos mediante los cuales el ingreso sensorial es transformado, reducido, elaborado, almacenado, recobrado o utilizado. Tales términos, como sensación, percepción, imaginación, recuerdo, solución de problemas y pensamiento, entre otros, se refieren a etapas o aspectos hipotéticos de la cognición. La tarea del psicólogo que trata de entender la cognición humana es similar a la del hombre que trata de descubrir cómo ha sido programada una computadora.

B. Best 2002, Temas cognoscitivos:

Atención: los psicólogos de la cognición se interesan en las exigencias que imponen las tareas de atención a personas.

Reconocimiento de patrones: la supervivencia depende de la capacidad de interpretar correctamente los datos sensoriales ambiguos.

Memoria: Se observan regularidades en la conducta como función de las experiencias adquiridas, este hecho implica que se debe poseer un medio para guardar copias de tales experiencias. A los psicólogos cognoscitivos les interesa la forma en que se organiza el conocimiento en la memoria.

Organización del conocimiento: relacionado con el almacenamiento en la memoria y con el conocimiento.

Lenguaje: la función de la experiencia en la adquisición y la formación del lenguaje normal y anormal.

Razonamiento: según nuestra experiencia con la lógica, no se posee una intuición lógica; esta evidencia indica que quizá se adopta otro sistema de razonamiento (no lógico) que produce el resultado correcto con suficiente frecuencia para ser útil en el mundo.

Solución de problemas: se define el objetivo, en cuanto se establece, se planea, con su sistema cognoscitivo, los pasos para alcanzarlo.

Clasificación, conceptos y categorización: son fundamentales los conocimientos conceptuales.

Teórico cognoscitivo: uno de los modelos más importantes que retoma esta perspectiva cognoscitiva es el de los autores Galán y Camacho (2012) quienes establecen que el afrontamiento o *coping* es definido por Lazarus y Folkman (1991, p. 164), como los “esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas e internas, que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo”.

Arias y Juárez (2012) expone que en el mundo se han incrementado los problemas de salud asociados a las condiciones de trabajo, tanto en hombres como en mujeres. Se presentan síntomas como: dolores de cabeza, de espalda y de cuello, dificultades para dormir, cansancio y problemas digestivos, que son algunos de los más frecuentemente reportados para justificar ausentismo y cambios de trabajo, entre otros hechos.

A partir de estas conclusiones se advierte que existen diferencias individuales a la hora de percibir el estrés; un mismo individuo en diferentes ocasiones y ante el mismo estresor puede sentirse afectado por él o no; los recursos de afrontamiento pueden ser aprendidos y por supuesto *olvidados* o arrinconados; el individuo puede o no poner en práctica todos sus recursos; y, por último, la afectación de esos estresores puede ser crónica o aguda.

2.3 Técnicas y reestructuración cognitiva

Tradicionalmente, estas funciones han sido estudiadas por la psicología cognitiva, y se han planteado para cada una diferentes modelos.

En esta línea, Landy y Conte (2005) plantean el tipo de intervención que se dirige a cambiar la percepción y los procesos de pensamiento que producen el estrés, variando la percepción de los individuos o su capacidad para cumplir las demandas del ambiente laboral. La reestructuración cognoscitiva modifica la percepción y los

procesos de pensamiento que llevan al estrés. Los enfoques de la reestructuración cognoscitiva animan a los individuos a cambiar los pensamientos negativos por positivos (Quick *et al.*, 1997).

Domínguez, Valderrama, Olvera, Pérez, Cruz, González (2002) afirman que la autorregulación emocional se asocia con la habilidad que se tiene para estar tranquilos y relajados, y de esta manera ser capaces de pensar objetivamente. En términos generales, las personas alternan constantemente pensamientos positivos y negativos; es decir, pensamientos racionales e irracionales. Los pensamientos racionales generalmente corresponden a la realidad objetiva y los pensamientos irracionales no son congruentes con ésta. Los pensamientos irracionales se convierten en los principales causantes de los problemas emocionales, por lo que el trabajo de las personas y los especialistas estará encaminado a detectar los pensamientos irracionales y a sustituirlos por otros de tipo racional.

Crespo y Larroy 1998 establecen que la reestructuración cognitiva se basa en la teoría de que no son los acontecimientos externos o las situaciones los que causan o desencadenan las conductas y emociones, sino los pensamientos que se tienen sobre esos hechos, los auténticos responsables de acciones y emociones.

Labrador, Cruzado y Muñoz (2008) exponen que en relación con las técnicas empleadas se integran los métodos basados en el condicionamiento clásico y operante con el aprendizaje vicario y los métodos de autorregulación. Como prototípicos del enfoque deben destacarse los procedimientos del modelado, las técnicas de autocontrol y varias de las utilizadas en el entrenamiento de aserción y habilidades sociales. Las técnicas aplicadas en este enfoque son las de reestructuración cognitivas, solución de problemas y entrenamiento autoinstruccional.

A continuación, en la tabla 2, se enlistan las técnicas más utilizadas en un enfoque Cognitivo-Conductual:

Tabla 2

Técnicas de relajación	Dominio y agrado	<i>Role Playing</i>	Técnicas de escalamiento	Autoobservación o monitoreo	Asignación de tareas
Técnicas de respiración	Desensibilización sistemática	Ensayos conductuales	Disputa racional	Entrenamiento en habilidades sociales	Disputa racional
Técnicas de distracción	Autoafirmaciones	Ensayos cognitivos	Trabajo con el niño interior	Búsqueda de soluciones alternativas	Registro de pensamientos automáticos
Juegos	Trabajo con imaginaria	Ventajas y desventajas	Ordenamiento en escalas	Ejercicios gestálticos	Identificación de distorsiones cognitivas

Estas técnicas permiten afrontar problemas de diversa índole en la vida cotidiana. Se propone capacitar a los individuos para verlos desde una perspectiva distinta, lo que les permite abordarlos de manera eficaz. El objetivo en general es enseñar a solucionar problemas y a tomar decisiones; no se trata de solucionárselos sino de proporcionar procedimientos en general que el sujeto pueda aplicar para resolver cualquier tipo de problema o decisión por tomar.

2.4 Distorsión y Reestructuración Cognitiva

Domínguez, Valderrama, Olvera, Pérez, Cruz, González (2002) mencionan en términos generales que las personas alternan constantemente pensamientos positivos y negativos; es decir, pensamientos racionales e irracionales. Los pensamientos racionales generalmente responden a la realidad objetiva y los irracionales, no son congruentes con ésta. Los pensamientos irracionales pueden constituirse en los principales causantes de los problemas emocionales, por lo que el trabajo de las personas y los especialistas están encaminado a detectarlos y a sustituirlos por otros de tipo racional.

La psicoterapia racional-emotiva es un enfoque comprensivo en el tratamiento psicológico, que se refiere no sólo a los aspectos emocionales y conductuales de los disturbios humanos, sino que enfatiza ampliamente su componente de pensamiento.

Landy y Conte (2005) aseguran que las intervenciones de reestructuración cognitiva modifican la percepción y los procesos de pensamiento que llevan al estrés. Estas modalidades reducen el estrés, cambiando la percepción del individuo sobre el ambiente de trabajo o de sus propias capacidades para enfrentar las demandas inherentes.

2.5 Cognición y conducta-comportamiento

Para Maldonado (1998), en el aprendizaje espacial, el individuo forma un *mapa cognitivo* que permite la mejor organización posible del espacio en el propio medio ambiente y también la mejor forma de orientarse en éste. El mapa cognitivo se almacena en la memoria, el cual permite un comportamiento más flexible y ayuda a comprender la excelente ejecución de los sujetos en el aprendizaje espacial en general, se genera la búsqueda de atajos para alcanzar el objetivo o meta, independientemente del problema por resolver.

B. Best (2002), Ulric Neisser define “la psicología cognoscitiva se ocupa de todos los procesos, porque la información de los sentidos se transforma, reduce, elabora, guarda, recupera y utiliza”. Neisser hace que la cognición empiece con la información de los sentidos. Los procesos cognoscitivos son siempre sobre algo; nuestros sentidos traen la energía del mundo material externo a nuestros sistema neuronal y cognoscitivo, donde se actúa en ella, asimismo, afirma que hay que transformar la información sensorial, y esto ocurre cuando el sistema cognoscitivo reduce la información de los sentidos. Esta reducción significa que los procesos neuronales y cognoscitivos no conservan todos los aspectos del mundo sensible, en el que los individuos están rodeados continuamente de estímulos potenciales.

Engel (1993) designa la cognición como el conjunto de actividades por las que toda esa información es tratada por un aparato psíquico, cómo la recibe y selecciona éste, cómo la transforma y la organiza, cómo construye representaciones de la realidad y elabora conocimientos. Es estudiar teórica y experimentalmente la manera en que se percibe nuestro ambiente, la manera en que se comprende y la manera en que se modifica para la acción.

2.6 Teoría de Lazarus

Le y Bertsch (1999) precisaron que el estrés no podía considerarse como una simple relación de causa y efecto, sino que se debía aprender su aspecto dinámico, que seguía siendo esencialmente individual, función de la personalidad del sujeto y de sus experiencias pasadas. Hay estrés cuando para el sujeto existe una desproporción entre las exigencias de la situación y su capacidad de respuesta, percibidas más allá de sus recursos, poniendo en peligro su bienestar.

2.7 Efectividad de la Terapia Cognitivo-Conductual

J. Mahoney (1983) asegura que la terapia racional mantiene ciertas ideas irracionales centrales, que han sido clínicamente observadas y se encuentran en la raíz de la mayoría de los disturbios emocionales.

Es importante mencionar la efectividad que tiene la terapia cognitivo conductual, que ayuda a cambiar ideas de manera positiva y a disminuir las negativas, además de aprender a vivir mejor. A continuación se presentan algunos casos en los cuales se ejemplifica su efectividad. Por ejemplo: al disminuir los recuerdos de la niñez temprana se observa exactamente lo que dice o señala a sí mismo en el presente, y cuestiona y desafía estas autoverbalizaciones, generalmente mejorará en forma significativa. La terapia anima al sujeto a estar apropiadamente triste o acongojado cuando es rechazado, frustrado o privado; pero trata de enseñarle cómo sobreponerse a los sentimientos intensos de daño, autodepreciación y depresión. La terapia enseña que ser humano es ser flexible, y que si se quiere estar en la vida con un mínimo de malestar e incomodidad, deberían aceptar la realidad y, entonces, trabajar sin ansiedad para ser menos falible. La terapia ayuda al sujeto a reconocer que no hay otra forma para él de mejorar que la continua observación, cuestionamiento y desafío de su propio sistema de creencias, y por una actividad verbal y conductual de contrainformación. En terapia se trata activamente de persuadir, halagar y presentar tales tareas como parte integral del proceso terapéutico.

Caro (2007) recuerda que hace unos cincuenta años surgieron las terapias cognitivas y durante todo este tiempo han demostrado su eficacia en diversos trastornos y para diferentes enfoques. A continuación se ejemplifican:

- La *terapia cognitiva* es muy eficaz para el tratamiento de la depresión (Rush, Beck, Emery y Greenberg, 1977; Blackburn y cols, 1990).
- El modelo mejor evaluado (con ensayos clínicos controlados) es el de Beck (Elkin y cols., 1989); Struck y DeRubeis, 2001).
- Se comienza a disponer de ensayos clínicos controlados en otros trastornos que no sean la depresión, por ejemplo, el trastorno de pánico (Sanderson y Rego, 2000), o el obsesivo-compulsivo (Wilhem, 2000).

- Según la clasificación establecida, los modelos de reestructuración cognitiva y los cognitivo-comportamentales aportan los principales estudios con eficacia. En definitiva, la terapia cognitiva ha demostrado ser una terapia eficaz.

Crespo, Larroy (1998) plantea que las terapias de reestructuración cognitiva se basan en la teoría de que son los pensamientos sobre esos hechos los auténticos responsables de las acciones y emociones. En consecuencia, para modificar las emociones hay que cambiar la base de dichos pensamientos. La reestructuración cognitiva constituye un programa terapéutico en el que se combinan técnicas conductuales y cognitivas. Los objetivos esenciales de este procedimiento son:

- Explicar y mostrar al sujeto la influencia que los pensamientos ejercen sobre la conducta y el estado emocional.
- Identificar las creencias irracionales, los pensamientos desadaptativos, ilógicos, empíricamente no válidos, que manifiesta el sujeto.
- Cambiar esas creencias o pensamientos por otros más racionales y adaptativos que lleven a conductas no problemáticas y estados emocionales exentos de malestar.

2.8 Terapia Cognitivo-Conductual

Es un modelo esencialmente educativo, donde el psicólogo:

- proporciona asesoramiento,
- corrige estilos de pensamiento erróneos,
- ofrece ejercicios específicos (práctica),
- proporciona información actualizada,
- demuestra interés, apoyo y aliento.

Semerari (2002) manifiesta que se puede hablar de mejoría cuando el tratamiento obtiene una recuperación mayor y en un plazo más breve de lo previsto en la evolución espontánea del desorden.

La mayor responsabilidad recae en el paciente, quien debe practicar entre las sesiones el entrenamiento (Lazarus y Fay, 1982, en Michembaum, 1988). La Reestructuración Cognitiva (RC) como técnica básica de la terapia cognitivo-conductual es analizada en este documento. Sus autores, Arturo Bados y Eugeni García hacen un recorrido exhaustivo que comienza con las bases teóricas de la RC y finaliza con la aplicación práctica de esta técnica a una serie de trastornos comunes.

Como técnica cognitiva, la RC es utilizada principalmente para identificar y corregir los patrones de pensamiento negativo. La técnica consiste en la discusión de los pensamientos automáticos negativos que se producen en situaciones que provocan ansiedad o cualquier otro tipo de perturbación emocional (por ejemplo, "Creo que soy aburrido") y su sustitución por creencias o pensamientos más racionales (como "No puedo leer la mente de otras personas, probablemente están cansadas ahora"). A medida que los pensamientos son enfrentados y puestos en duda, su capacidad para provocar estrés o ansiedad se debilita.

La RC es una de las técnicas más habituales en consulta, aunque su aplicación no es nada fácil. Es necesario un buen conocimiento del trastorno por tratar y se necesita agilidad mental y creatividad para mantener una interacción fluida y satisfactoria con el paciente.

La meta de la terapia consiste en ayudar a los pacientes a descubrir su pensamiento y conducta y construir técnicas más adaptativas y funcionales de responder tanto interpersonal como intrapersonalmente. Además, ayudarlo a desarrollar mejores estrategias de afrontamiento, para que pueda realizar su vida y su trabajo satisfactoriamente. La idea fundamental es que el paciente aprenda a hacerlo él

mismo. Estos procesos son automáticos y, por ello, la primera tarea debe ser la de anular la automatización, es decir, conscientizar lo inconsciente. (Meichenbaum y Gilmore, 1984).

El reto de probar la eficacia de la psicoterapia lo asumió Eysenck (1952) hace medio siglo, quien intentó valorar las remisiones espontáneas, comparándolas con las logradas gracias al tratamiento psicoterapéutico. Es razonable concluir que la terapia cognitiva estándar es el tipo de tratamiento que actualmente ha demostrado su eficacia y que, sin duda, más que cualquier otra se ha sometido a controles de validación de sus resultados.

2.9 Propuestas para el control del Estrés y obtener mejor salud y rendimiento

Buceta, Bueno y Mas (2001) aseguran que una visión conjunta de la salud y el rendimiento permite mejorar a las personas que deben desarrollar cualquier actividad (laboral, deportiva, de interacción social, familiar), facilitando, paralelamente, el máximo rendimiento y la salud. El objetivo general de la intervención psicológica en este ámbito consiste en controlar adecuadamente el estrés, con el propósito de optimizar la salud y el rendimiento.

Le y Bertsch (1999) citan que un comportamiento nacido de la interacción individuo-entorno significa, de hecho, un rendimiento. El estrés y rendimiento están estrechamente unidos; asimismo, el estudio del rendimiento humano tiende a definir los factores que influyen en la respuesta del sujeto en un entorno y una tarea dados. El rendimiento es el resultado de la ejecución de la tarea o, también, el grado de satisfacción de las exigencias de ésta. Para comprender el rendimiento, es preciso conocer las exigencias y las operaciones requeridas para ejecutar la tarea. Los efectos del estrés deberían sentirse en el nivel de estas operaciones y observarse sobre el rendimiento.

Fontana (1989) plantea que el objetivo real es hacer algo acerca de los estresores. Cada uno debe clasificarse en una de tres formas: “*acción inmediata*” que cubre aquellos estresores sobre los cuales puede hacerse algo ahora, hoy o dentro de unos cuantos días; “*acción futura*” que se relaciona con aquellos sobre los que puede llevarse una acción, pero no está claro aún cuál, o si lo está y no puede hacerse nada hasta que llegue un momento más apropiado e “*ignorarlo o adaptarse a él*” que corresponde a los estresores que están más allá del alcance, al menos por el futuro previsible, los cuales tienen que ser enfrentados tal como son. Captar el significado total del poder de las evaluaciones cognoscitivas sobre las emociones quiere decir darse cuenta de que se pueden utilizar los pensamientos para influir en la manera de sentir. Por lo tanto, son muchos los estresores que ocurren por las exigencias laborales.

2.10 Estilos de Afrontamiento

Los mecanismos de afrontamiento, a la vez que manipulan el problema en sí, son esenciales para regular las respuestas emocionales que pueden aparecer ante circunstancias estresantes.

Alerget, Castanys, Sellarés (2010) sostienen que la forma de afrontar las situaciones angustiantes hacen gran diferencia entre las personas y está en relación con el temperamento, las estrategias aprendidas a lo largo de los procesos de interacción con los cuidados significativos y también con el soporte social.

Buceta, Bueno y Mas (2001) concluyen que los estilos de afrontamiento, más o menos estables, indican una disposición específica para hacer frente a las situaciones estresantes. Los estilos que terminan en afrontamiento activo, búsqueda racional de soluciones, autocontrol y reevaluación positiva de la situación, incrementan la inmunidad (Kobasa, Maddi, Donner, Merrick y White, 1984).

Las estrategias de afrontamiento autorregulan el nivel de activación, hasta situarlo en el nivel óptimo, cuando las personas observan que se encuentran por debajo o encima del nivel de activación que más les conviene en situaciones concretas para rendir en una tarea o, simplemente, estar a gusto.

Bion (1963) plantea tres maneras de hacer frente a la ansiedad:

Modularla por medio del pensamiento

Distorsionar la realidad de manera defensiva

El recurso menos adaptativo, evadir la situación e ignorar la realidad y los hechos.

Desde esta perspectiva, Morales y Trianes (2012) aseguran que el afrontamiento se negocia con la realidad, se reduce o se mitiga hasta donde se pueda tolerar el estrés. De algún modo, el afrontamiento involucra un cierto grado de control de las situaciones, pero un control muy variado desde el dominio de la situación o desde el control de las emociones suscitadas hasta la búsqueda de solución de un problema.

En definitiva, se denomina afrontamiento al proceso que un sujeto pone en marcha para hacer frente al estrés, empleando muy diversas estrategias y mecanismos psicológicos, para anularlo, dominarlo o reducirlo. (Parker y Endler, 1992.)

Una vez que la persona valora la transacción como estresante, los procesos de valoración se ponen en juego para manejar la relación problemática del individuo con su ambiente, y tales procesos influyen en la subsiguiente valoración, o sea en el grado de intensidad de su reacción frente al estrés.

2.11 Respuestas adaptativas y respuestas desadaptativas al Estrés

El estrés es una respuesta adaptativa, natural, automática, no necesariamente perjudicial con la que todo nuestro organismo se prepara para hacer frente a

situaciones, reales o imaginarias, que se consideran problemáticas, conflictivas, peligrosas o injustas; situaciones que suponen un cambio que no se sabe exactamente qué nos va a exigir, ni cómo abordarlo, ni cuál será su resultado. Los trastornos adaptativos son los que con mayor frecuencia se presentan en la atención primaria. Existen varios factores que influyen en la capacidad de un individuo de reaccionar adaptativamente. Por ejemplo, falta de una relación de confianza, escasas habilidades de comunicación, baja autoestima, percepción errónea de que todo cambio en la propia vida es una amenaza, falta de apoyo familiar, psicosocial y económico, efectos del estrés desadaptativo.

Si la respuesta de estrés provoca cambios fisiológicos, frecuentes, duraderos o intensos, puede hacer que los órganos afectados se desgasten excesivamente sin poder recuperarse. Este trastorno puede ser único, si sólo se ha deteriorado un órgano múltiple, si han sido varios, pudiendo afectar asimismo a una o varias conductas.

A continuación se presentan en la tabla 5 las estrategias de afrontamiento:

Estrategias de Afrontamiento	
Adaptativas	Des adaptativas
Evitación	Consumo de alcohol y drogas
Elaboración de problemas	Conductas histriónicas o agresivas
Aceptación de situaciones	Autolesiones

2.12 Aplicación de estilos o técnicas

Díaz, Hernández y Rolo (2012) aducen que el objetivo central de la técnicas cognitivas es facilitar a las personas el control psicológico-cognitivo de situaciones adversas. Se observa que el cognitivismo aborda muchos problemas de relevancia, soportando teóricamente de manera sólida áreas aplicadas como las psicologías educativa, clínica, social, ambiental, laboral, de las organizaciones, del deporte y la salud.

El tratamiento de las enfermedades por estrés laboral debe siempre dirigirse a erradicarlo mediante el control de los factores o sus fuerzas causales. El criterio general que pretende curar la enfermedad en forma aislada mediante tratamiento paliativo de las alteraciones emocionales o reparación de las lesiones orgánicas es sumamente simplista, limitado y poco racional.

Así, el tratamiento contra el estrés debe ser preventivo y debe lograrse ejerciendo las acciones necesarias para modificar los procesos causales.

La prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

Modificar la conducta inefectiva

El estrés muchas veces se agrava, pues no se presentan respuestas bien guiadas. Las sugerencias siguientes ayudarán a manejar el estrés de forma efectiva.

Desacelérese: Recuerde que usted mismo puede generar el estrés. Trate deliberadamente de hacer cosas de forma más lenta, en especial si su ritmo se ha ido acelerando con los años. Dígase: “Lo más importante no es llegar sino saber llegar” o “Mi meta es de distancia, no de velocidad”.

Organícese: El desorden crea estrés. Trate de ver de nuevo su situación y organícese. Establecer prioridades combate muy bien el estrés. Pregúntese que es lo realmente importante y concéntrese en las cosas que sí cuentan. Aprenda a deshacerse de irritaciones triviales que lo inquieten. Sobre todo cuando se sienta estresado recuerde que debe hacer que las cosas sean simples.

Encuentre el equilibrio: El trabajo, la escuela, la familia, los amigos, los intereses, las aficiones, la recreación, la comunidad, la iglesia; una vida satisfactoria incluye muchos elementos importantes. El estrés dañino muchas veces proviene de permitir que un elemento, en especial el trabajo, crezca desproporcionadamente. Su meta

debe ser la calidad de vida, no la cantidad. Procure encontrar el equilibrio entre el *estrés bueno* desafiante y la relajación. Recuerde, cuando “no está haciendo nada” en realidad está haciendo algo muy importante: separe algún tiempo para “numeritos propios”, como holgazanear, navegar, jugar golf o tomar una siesta.

Reconozca y acepte sus límites: Muchos individuos se fijan metas perfeccionistas alejadas de la realidad. Dado que nadie puede ser perfecto, esta actitud provoca que muchas personas se sientan incapaces, independientemente de su buen desempeño. Establezca metas que pueda alcanzar gradualmente, así como límites realistas para lo que tenga que hacer en un día dado. Aprenda a decir que no a exigencias u obligaciones extra.

Escriba acerca de sus sentimientos: Cuando uno escribe sobre los sentimientos, tiene la mente más clara. Esto facilita que preste atención a los desafíos de la vida y que encuentre estrategias efectivas para el afrontamiento. Escribir tan sólo 20 minutos al día, durante tres días, mejoró el estado de ánimo de los estudiantes y tuvo un efecto sorprendente duradero en su salud.

Como evitar pensamientos inquietantes: La visión que se tenga de los hechos afecta enormemente el estrés. Los pensamientos negativos o “decirse cosas negativas” incrementan los síntomas físicos y la tendencia de tomar malas decisiones.

Enunciados para el afrontamiento: Producen seguridad y refuerzo personal. Se emplean para bloquear o contrarrestar las palabras negativas que se dice uno en situaciones estresantes. Por ejemplo; antes de pronunciar un breve discurso debo decir: “Mi discurso versará sobre algo que me gusta” o “Respiraré profundamente antes de empezar a hablar” o “Los latidos de mi corazón sólo son un aviso de que debo hacer mi mejor esfuerzo”. Otros enunciados para el afrontamiento son para una situación estresante:

- Tome los asuntos de uno en uno
- Si se pone nervioso haga una pausa
- Mañana habrá terminado
- Ha conseguido hacer esto antes

- ¿Qué tiene que hacer exactamente?
- Enfrentar una situación estresante
- Relájese, esto en realidad no lo puede afectar
- No pierda el hilo, concéntrese en la tarea
- No hay prisa, avance paso a paso
- Nadie es perfecto, haga las cosas lo mejor posible
- Terminará pronto, sólo debe mantener la calma

Al final, aprender esta habilidad y otras para manejar una situación demandante es en sí un importante antídoto contra el estrés. Realizar el afrontamiento aumenta la autoestima.

CAPÍTULO III

PROPUESTA DE INTERVENCIÓN DE APOYO PARA LA SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL MANEJO DEL CONTROL DE ESTRÉS, UTILIZANDO LAS TÉCNICAS COGNITIVO-CONDUCTUALES

3.1 Objetivo del diseño de un taller para el manejo y control del estrés laboral

Este diseño es una propuesta para la Auditoría Superior de la Federación, específicamente para el área de Reclutamiento y Selección de Personal, la cual es el primer contacto que tiene la institución con los candidatos para su selección; el fin es manejar y controlar el estrés laboral. Las personas que aplican pruebas psicométricas, si están estables emocionalmente y manejan o controlan el estrés adecuadamente, podrán transmitir esa seguridad a los candidatos por evaluar.

El objetivo de esta tesina es que los participantes identifiquen los síntomas o manifestaciones del estrés y su relación con el contexto organizacional, así como pautas de comportamiento desencadenantes y a partir de que puedan poner en práctica estrategias de afrontamiento mostradas en el taller.

El participante será capaz de:

- Identificar y reconocer factores de estrés
- Modificar pensamientos durante situaciones de estrés
- Implementar estrategias y afrontar para la solución efectiva de problemas

El objetivo de esta propuesta es reducir el impacto del factor estresante de acuerdo con las necesidades particulares del empleado.

3.2 Justificación

El estrés es el resultado de la capacidad de adaptación del individuo, en la actualidad es uno de los problemas de salud más grave, que afecta a los trabajadores dentro de una organización. Es importante brindar una especial atención a los factores estresantes. La respuesta del estrés depende de cada organismo para detectar posibles daños. El objetivo será, que una vez identificada la situación estresante, se debe hacer frente a la demanda.

Como lo menciona B. Werther Davis (2008), la prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto, la idea principal consiste en identificar a los agentes causales y lograr que el trabajador esté consciente de ellos, mostrarle las posibilidades de solución de la situación o el manejo inteligente del estrés para contrarrestarlo. Es importante mejorar los hábitos del trabajador, la alimentación adecuada, ejercicio físico moderado, gradual y progresivo, ritmos de sueño adecuados, propiciar las actividades recreativas, disminuir las adicciones y evitar la vida sedentaria.

Mediante las técnicas preventivas del estrés laboral, se intenta eliminar diferentes factores que conducen hacia éste. Para ello se ha conformado un taller de sensibilización que ayudará a manejar el estrés, donde en cada una de las sesiones se aprenderán y manejarán algunas herramientas para aplicar técnicas y manejo de estrés. Se aplicarán diversos cuestionarios para detectar síntomas, causas y padecimientos, haciendo hincapié en la carta descriptiva en la sesión 2; por lo que deben ser tratadas y atendidas por medio de alternativas de afrontamiento, como se menciona en la carta descriptiva en la sesión 6, y en la 4, algunas técnicas básicas, con la finalidad de mejorar su calidad de vida y rendimiento en el ámbito laboral.

El enfoque psicoeducativo implica dar al empleado información básica sobre diversas enfermedades, síntomas y estrategias de afrontamiento. Para reducir considerablemente las sensaciones de estrés, confusión y ansiedad que suelen producirse en la plantilla de una institución y son capaces de su desestructuración.

Salud, estrés y afrontamiento. ¿Reducir el estrés ayudará a prevenir enfermedades? Sí. Distintas formas de ayuda psicológica, como los grupos de apoyo, los ejercicios de relajación, la creación guiada de imágenes y el adiestramiento en el manejo de estrés, pueden reforzar el funcionamiento del sistema inmunológico (Dougall y Baum, 2003). Al lograrlo ayudan a fomentar y recuperar la salud. Los psicólogos buscan incensantemente la mejor combinación de tratamientos para ayudar a las personas a resistir las enfermedades (Miller y Cohen, 2001). La presión es otro

elemento cuando una persona debe cumplir las exigencias o expectativas externas que urgen (Weinten, 1998).

3.3 Población dirigida

El taller está dirigido a los empleados que se encuentran en el área, titulados en cualquier licenciatura, tener entre 24 y 45 años y se impartirá a:

- Becarios
- Supervisor de área administrativa
- Auditores administrativos
- Coordinador de auditores
- Jefes de departamento
- Subdirectores de área y directores de área

Tendrá una duración de cinco sesiones de dos horas cada una. El contenido de cada sesión se muestra en las cartas descriptivas.

3.4 Contexto Organizacional a donde se dirige la propuesta

Es importante mencionar la misión y visión de la institución gubernamental a la que se dirige el taller:

MISIÓN: La misión de la ASF es fiscalizar la Cuenta Pública mediante auditorías que se efectúan a los tres Poderes de la Unión, a los órganos constitucionalmente autónomos, a las entidades federativas y municipios del país, así como a todo ente que ejerza recursos públicos federales, incluyendo a los particulares. Conforme a su mandato legal, el propósito es verificar el cumplimiento de los objetivos contenidos en las políticas y programas gubernamentales, el adecuado desempeño de las entidades fiscalizadas, y el correcto manejo tanto del ingreso como del gasto público.

VISIÓN: Al llevar a cabo su misión, la ASF busca posicionarse como una institución objetiva e imparcial, técnicamente sólida y sujeta a un proceso de mejora continua, cuyos productos puedan constituirse en un elemento central para el Poder Legislativo en la definición de las asignaciones presupuestarias de los programas, proyectos y políticas públicas. De esta manera, contribuirá a generar confianza en la ciudadanía respecto al manejo de los recursos y a fortalecer una cultura gubernamental de transparencia y rendición de cuentas.

3.5 El área de Recursos Humanos en la Auditoría Superior de la Federación

Lineamiento para reclutar y seleccionar personal, prestadores de servicios profesionales Capítulo 1000, becarios, prestadores de servicio social y prácticas profesionales para la ASF.

- La ejecución y coordinación del reclutamiento y selección de personal es responsabilidad de la Dirección de Planeación, Normatividad y Desarrollo, por conducto de la SPSP, mediante el Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal.
- El Departamento de Reclutamiento y Selección de Personal es responsable de reclutar candidatos que cubran el perfil de las plazas vacantes de las unidades administrativas.

3.6 Escenario

El taller se impartirá en el aula virtual, que cuenta con 21 lugares, dispuestos de tal modo que permiten la interacción de los participantes. Cuenta además con iluminación artificial suficiente y clima, así como ventiladores; cada lugar tiene computadora, proyector, equipo de audio y video, rotafolio. También hay una cafetería.

3.7 Procedimiento

Al final de cada sesión, se proporcionarán cuestionarios con los rubros que se citan enseguida, para ser contestados dentro del aula:

- Identificación de factores estresantes
- Satisfacción laboral

3.8 Evaluación

En las sesiones, así como se menciona en la carta descriptiva, se aplicarán diferentes cuestionarios, con el fin de identificar los factores estresantes, satisfacción laboral.

A continuación se anexa la carta descriptiva del taller, con cinco sesiones, con la finalidad de explicar su contenido; asimismo, se describe el tema principal, el estrés, las actividades por desarrollar durante el taller, el objetivo específico, qué tipo de materiales se ocuparán y el tiempo en el cual se impartirá el taller.

CARTA DESCRIPTIVA DEL TALLER

SESIÓN 1					
TEMA ESTRÉS	ACTIVIDADES	OBJETIVO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	MATERIALES	TIEMPO
¿Qué es? ¿Qué lo detona? ¿Cómo saber si estoy estresado? ¿Cómo saber si estoy en riesgo por estrés?	Lluvia de ideas	Conocer el concepto del estrés, sus detonantes y principales indicadores de riesgo	Se realizará la exposición de los temas sobre el contenido del estrés y sus variaciones	Rotafolio Hojas de rotafolio Marcadores Participación individual	10 min
	Exposición del tema Encuadre establecimiento de objetivos			<i>Laptop</i> Cañón Presentación de diapositivas	35 min
	Evaluación de reacción Dinámica <i>Phillips 6-6</i>			Hojas Lápices Participación individual Cuestionario	15 min 1 h

SESIÓN 2					
TEMA INDICADORES DE RIESGO DE ESTRÉS	ACTIVIDADES	OBJETIVO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	MATERIALES	TIEMPO
Indicadores cognitivos, sociales, afectivos y físicos del estrés	Análisis y reflexión grupal	Los integrantes del grupo identificarán su nivel de estrés, sus detonantes y consecuencias	Se realizará la exposición de los temas, facilitando a los integrantes del grupo los indicadores de riesgo del estrés	<i>Laptop</i> Cañón Presentación de diapositivas	1 h
Cuestionarios para evaluar el nivel de estrés	Revisión de cuestionarios			Hojas Lápices Participación individual Cuestionario	1 h

SESIÓN 3					
TEMA AFRONTAMIENTO DEL ESTRÉS	ACTIVIDADES	OBJETIVO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	MATERIALES	TIEMPO
Saber utilizarlo como un recurso sano Estilo de vida saludable vs estresante ¿Cómo afrontar su estrés? Técnicas y sugerencias básicas	Lluvia de ideas	Conocer diferentes estrategias para hacer frente al estrés; reflexionar cuáles son las más apropiadas, de acuerdo con sus estilos de vida y sus necesidades propias	Se realizará la exposición de los temas, dando a conocer las estrategias y reflexionando sobre las más aplicables y adecuadas	Rotafolio Hojas de rotafolio Marcadores Participación individual Cuestionario Hojas Lápices Participación individual Cuestionario	40 min
	Dinámica <i>Variación la ley del mar</i>				1 h
				Exposición del presentador	Exposición del presentador

SESIÓN 4					
TEMA TÉCNICAS BÁSICAS	ACTIVIDADES	OBJETIVO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	MATERIALES	TIEMPO
Respiración Relajación y Yoga.	Práctica de relajación, respiración y algunas posturas de yoga.	Conocer y practicar las técnicas básicas de respiración y relajación	Exposición del presentador	Participación individual Cuestionario Comentarios	1 h
					30 min
					30 min

SESIÓN 5					
TEMA OTRAS SOLUCIONES	ACTIVIDADES	OBJETIVO ESPECÍFICO	DESCRIPCIÓN	MATERIALES	TIEMPO
Manejo del tiempo, organizando prioridades	Lluvia de ideas Realización de cronograma	Diseñar estrategias de manejo del tiempo para enfrentar el estrés	Exposición del presentador, dando las herramientas necesarias para manejar el tiempo por medio de la organización	Rotafolio Hojas de rotafolio Marcadores Participación individual Hojas Lápices Participación individual Cuestionario	40 min
Referencias de Centros de apoyo	Dinámica libro abierto	Para facilitar su acceso y búsqueda de apoyo	Durante la exposición se proveerá de algunos materiales de apoyo y sugerencias	<i>Laptop</i> Cañón Presentación de diapositivas	40 min
	Cierre				40 min

CONCLUSIONES

Enfatizar el alcance que produce el estrés laboral tanto en el pasado como en la vida cotidiana es importante, ya que muestra un indicador representativo en el ámbito laboral.

El personal de la ASF, específicamente del área de Reclutamiento y Selección de Personal, tiene un alto grado de responsabilidad, ya que recluta y selecciona al candidato idóneo para cubrir el perfil del puesto en cada una de sus áreas, lo que genera estrés laboral constante en los entrevistadores a cargo de la evaluación, pues se tienen que cubrir las vacantes para realizar el trabajo en tiempo y forma.

Una de las experiencias que vive el entrevistador es que al evaluar al candidato éste puede estar estresado, nervioso, al grado de que el estrés lo domina y al terminar la evaluación se agota y frustra con la incógnita de superar o reprobado el examen; asimismo, estará estresado pensando si ingresará o no a la institución.

Eso significa que para que el candidato se sienta más cómodo y seguro en su aplicación, el entrevistador debe mantenerse tranquilo, relajado y, lo más importante, que lo manifieste y transmita al candidato.

Es decir, el manejo de estrés y las estrategias utilizadas deben servir a ambas partes, tanto al candidato como al entrevistador y en consecuencia a la institución, ya que ésta obtendrá una mejor propuesta de elección con personal que se desempeñará con más y mejor calidad, y los entrevistadores podrán organizar mejor su tiempo y planear actividades laborales, para obtener calidad de vida y disfrutar de su vida personal o familiar.

También se evitará ausentismo y disminuirá la rotación en la plantilla institucional, evitando además incapacidades que originan un alto costo; además, habrá mayor motivación en los empleados para realizar sus labores.

Este taller es ideal para el manejo de técnicas y estrategias contra el estrés laboral; está dirigido a disminuir sus síntomas, que afectan al trabajador y a la operación institucional, ya que si está en un estado de tranquilidad y armonía optimiza su trabajo.

Además, el taller sensibiliza mediante la concientización y manejo del estrés que enfrentan los trabajadores día a día, tomando en cuenta también que las condiciones físicas sean adecuadas.

Por otra parte, fomentar el mejoramiento de las relaciones interpersonales mediante técnicas cognitivo-conductuales. En este punto, el psicólogo debe dirigir al individuo al ejercicio de sus capacidades o habilidades personales con que cuenta, para enfrentar de la mejor manera posible la acción estresante que rompe su equilibrio y merma su salud, ya que las emociones funcionan como elementos que regulan el comportamiento y son la clave para el manejo del estrés laboral.

Para que los objetivos de la organización estén vigentes se debe atacar el estrés laboral en la institución, a fin de evitar en ambas partes una pérdida.

Limitaciones:

- Se podría presentar que en algunas de las sesiones para impartir el taller, no se autorice el aula, ya que en ocasiones la facilitan en cualquier horario, a altos funcionarios para juntas especiales.
- Por parte de los empleados que imparten dicho taller, podría ocurrir que tengan más de dos turnos para aplicar exámenes psicométricos, los cuales tienen que estar al día y no se puede retrasar la parte de evaluación, entrevista e integración de reportes.

Alcances:

- En la misma dependencia se podría impartir el taller a todo el personal que tenga acceso a la página interna, por medio de *Intranet*.
- Enseñar estrategias para superar el estrés como: tener pensamientos positivos, establecer prioridades y organizar actividades.
- Llevar una vida sana que incluye dormir suficiente, guardar una dieta equilibrada y hacer ejercicio regularmente.

ANEXOS

A continuación se muestran los anexos utilizados durante el taller impartido, tal y como se puntualizan en la cara descriptiva.

ANEXO 1 PHILLIPS 6-6

I. OBJETIVO

Obtener en tiempo corto las ideas de un grupo considerable de participantes, sobre un determinado tema, buscando la participación general.

II. DESARROLLO

1. Se solicita a los participantes que se dividan en grupos de seis personas. (En el caso de estar en un auditorio con asientos inamovibles, tres personas de la fila de adelante se encaran con tres de atrás).

Cada grupo elige un coordinador para dirigir la discusión y, de ser necesario, a un relator. Se plantea una pregunta o un tema de discusión sobre el que cada grupo deberá discutir y concluir en seis minutos. Por ejemplo, ¿Cuál es el papel del cristiano hoy en día? Yo creo que es seguir las enseñanzas del evangelio, pero en las cosas concretas —¿Cómo en las cosas concretas? —¡Claro! hoy en día no se trata de hablar solo, nuestro papel está en la vida diaria de la gente. Entonces, ¿podríamos decir que el papel cristiano hoy es tener una práctica consecuente con el evangelio? —Sí, y eso implica una práctica colectiva, no individual. —Resumiendo, para ver si todos estamos de acuerdo: el papel del cristiano hoy es tener una práctica colectiva consecuente con el evangelio, —Sí, exacto, de acuerdo, así es, está bien.

2. Una vez de acuerdo, los coordinadores o relatores informan al plenario del resultado de la discusión.

III. VARIANTES

Puede modificarse el número de personas por grupo y tiempo, pero con un máximo de 8, y un tiempo de 10 minutos. Puede también entregarse una hoja a cada grupo

para que escriba su conclusión, lo que permitirá agruparlas y ordenarlas en el plenario.

IV. RECOMENDACIONES

Esta técnica es muy útil cuando se expone ante un grupo considerable y se desea conocer las inquietudes que tiene éste sobre el tema o para sondear el conocimiento obtenido del asunto en cuestión.

Puede utilizarse también para que el grupo formule preguntas después de una exposición

NO DEBE UTILIZARSE cuando se desea que los mismos participantes profundicen en un tema, porque el tiempo de discusión es breve. Las preguntas o temas en discusión deben ser concretos y precisos.

ANEXO 2 VARIACIÓN LA LEY DEL MAR

OBJETIVO I. Analizar las causas internas y externas, y las consecuencias de un problema determinado

II. DESARROLLO

1. Los coordinadores de la técnica hacen una lista de las consecuencias de un problema determinado y de las causas que lo originan.
2. Una vez hecha la lista, se anota en los peces de la siguiente manera: se recortan peces de tres tamaños; en los grandes, se anotan las causas externas (internacional o nacional); en los medianos, las causas internas (nacional o local), y en los pequeños, las consecuencias.
3. Para pescar se sigue el mismo procedimiento de la técnica *A río revuelto ganancia de pescadores*.
4. Una vez terminada la pesca, los coordinadores habrán dibujado tres círculos de la siguiente manera: y explicarán el sentido de cada uno

Causas externas, Causas internas, Consecuencias

5. Cada participante colocará cada pez en el círculo que considere correcto, diciendo por qué lo ha puesto en el círculo elegido; el resto de los participantes deben estar de acuerdo en la ubicación de cada pez.
6. Una vez colocados todos los peces, se dividen los participantes en tres grupos, cada grupo analizará uno de los círculos con mayor detalle y se regresa al plenario para colectivizar los acuerdos de cada grupo y ver la interrelación entre las diferentes causas y consecuencias.

Por ejemplo: el alcoholismo eee.... Yo estoy seguro si es causa o consecuencia....

Es conveniente aplicarla cuando ya se ha analizado el tema, ya que esta técnica es para profundizar en el análisis y requiere que los participantes dominen el rubro.

Requiere de un proceso de investigación previa por parte de la coordinación o puede realizarse conjuntamente con los participantes, sobre causas y consecuencias.

III. RECOMENDACIONES

Los términos “causas externas”, “internas” y “consecuencias”, deben variar de acuerdo con el manejo que de esos términos tenga el grupo. Los círculos pueden cambiarse, por ejemplo, por el dibujo del barrio o la figura de una familia, etc. Según el tema que se esté tratando.

ANEXO 3 LIBRO ABIERTO

OBJETIVO Motivación

(al final de un curso o instrucción)

Material Pliego de papel Bond u otro

(para cada uno de los integrantes)

Marcadores o lápices de color llamativo

Resistol

Tijeras

Revistas o periódicos

Cartulina o cartón

Procedimiento: Se informa a los participantes que de acuerdo con lo que han aprendido, lo van a plasmar en la hoja proporcionada, contestando las preguntas y cubriendo las características de lo que se pide, con el fin de que al término de la actividad, se formen equipos de cinco a siete integrantes, quienes deben elaborar un libro con los pliegos de cada uno y al finalizar expongan lo que anotaron.

PREGUNTAS

¿Cómo te sentiste emocional y académicamente al inicio del curso?

¿Cuáles fueron tus experiencias positivas y negativas durante la instrucción?

¿Cuáles son tus planes a futuro, para realizarlo o ejercer lo aprendido?

CARACTERÍSTICAS DEL LIBRO

Firmeza

Contener letras

Ilustrado y llamativo

Creativo

ANEXO 4 EJERCICIO

Situación o problema	¿Qué pensé?	¿Qué sentí?	¿Cómo reaccionó mi cuerpo?	¿Qué hice? (conductas)
Entregar la nómina en menor tiempo de lo esperado, ya que los empleados de una institución dependen de su sueldo en tiempo y forma	Consecuencias Es un castigo Perder el trabajo Me voy a quedar sin dinero No voy a poder	Enojo Tristeza Miedo Impotencia	Dolor de cabeza Dolor de estómago Boca seca Dolor muscular	Discutí Lloré Fumé Dormí

ANEXO 5 Formulario de evaluación del estrés

Para las preguntas 1-14, marca el cuadro que represente mejor tu respuesta.

1. ¿Cómo te has sentido en general (durante el último mes)?

- 0 De humor excelente
- 1 De muy buen humor
- 2 De humor muy cambiante
- 3 De malhumor
- 4 De muy malhumor

2. ¿Te han molestado el nerviosismo o tus nervios (durante el último mes)?

- 4 Mucho, al grado de que no podía trabajar/encargarme de las cosas
- 3 Un poco
- 2 Algo, lo suficiente para que me moleste
- 1 Un poco
- 0 Para nada

3. ¿Has sentido que tienes control sobre tu conducta, pensamientos, emociones o sentimientos (durante el último mes)?

- 0 Sí, con seguridad
- 1 Sí, más o menos
- 2 No mucho
- 3 No, y me molesta un poco
- 4 No, y me molesta mucho

4. ¿Te has sentido triste (durante el último mes)?

- 4 Sí, con seguridad
- 3 Sí, más o menos
- 2 No mucho
- 1 No, y me molesta un poco
- 0 No, y me molesta mucho

5. ¿Has sentido que estás bajo presión, tensión o estrés (durante el último mes)?

- 4 Sí, casi más de lo que podía soportar
- 3 Sí, bastante presión
- 2 Sí, algo/más de lo normal
- 1 Sí, un poco/ casi lo normal
- 0 Para nada

6. ¿Cuán contento, satisfecho o complacido has estado con tu vida (durante el último mes)?

- 0 Extremadamente contento, no podía haber estado más satisfecho o más complacido
- 1 Muy contento
- 2 Satisfecho, complacido
- 3 Un poco satisfecho
- 4 Muy insatisfecho

7. ¿Te ha preocupado que puedas estar perdiendo la cordura o el control sobre la forma en que actúas, hablas, piensas o sientes o de tu memoria (durante el último mes)?

- 0 Para nada
- 1 Un poco
- 2 Algo, lo suficiente para que me moleste
- 3 Bastante
- 4 Mucho

8. ¿Te has levantado fresco (a) y descansado (a) (durante el último mes)?

- 0 Todos los días
- 1 Casi todos los días
- 2 Menos de la mitad del tiempo
- 3 Rara vez
- 4 Nunca

9. ¿Te ha molestado alguna enfermedad, desorden corporal, dolores o temor por tu salud (durante el último mes)?

- 4 Todo el tiempo
- 3 La mayor parte del tiempo
- 2 Algún tiempo
- 1 Muy poco tiempo
- 0 Nunca

10. ¿Ha estado tu vida llena de lo que te resultaba interesante (durante el último mes)?

- 0 Todo el tiempo
- 1 La mayor parte del tiempo
- 2 Algún tiempo
- 3 Muy poco tiempo
- 4 Nunca

11. ¿Has sentido tristeza (durante el último mes)?

- 4 Todo el tiempo
- 3 La mayor parte del tiempo
- 2 Algún tiempo
- 1 Muy poco tiempo
- 0 Nunca

12. ¿Has sentido seguridad emocional y de ti mismo (durante el último mes)?

- 4 Todo el tiempo
- 3 La mayor parte del tiempo
- 2 Algún tiempo
- 1 Muy poco tiempo
- 0 Nunca

13. ¿Has sentido angustia, preocupación o molestia (durante el último mes)?

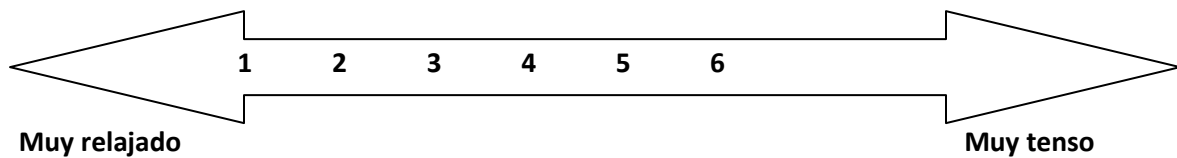
- 4 Todo el tiempo
- 3 La mayor parte del tiempo
- 2 Algún tiempo
- 1 Muy poco tiempo
- 0 Nunca

14. ¿Te has sentido cansado, agotado, consumido o exhausto (durante el último mes)?

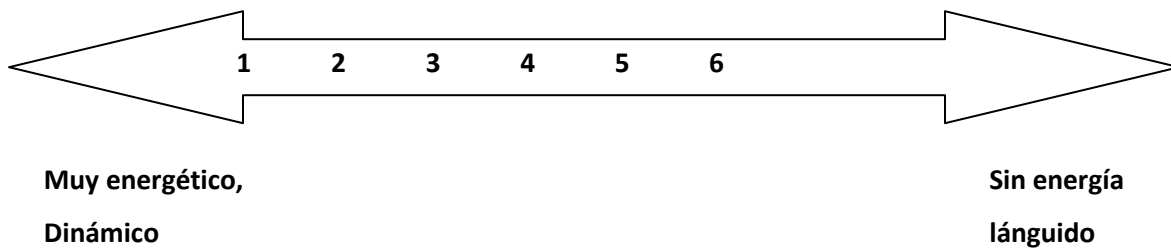
- 4 Todo el tiempo
- 3 La mayor parte del tiempo
- 2 Algún tiempo
- 1 Muy poco tiempo
- 0 Nunca

Para las preguntas 15-17 traza un círculo en el número de la escala que mejor represente cómo te sientes.

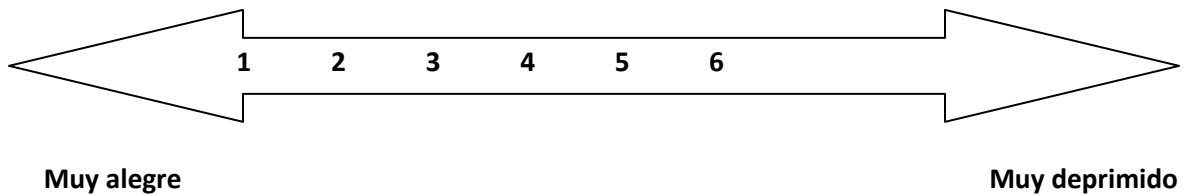
15. ¿Cuán relajado o tenso te has sentido (durante el último mes)?



16. ¿Cuánta energía, ánimo, vitalidad has sentido (durante el último mes)?



17. ¿Cuán deprimido o alegre has estado (durante el último mes)?



ANEXO 6 CUESTIONARIO

Cuestiones		Puntuación				
		1	2	3	4	5
1	Le falta tiempo para todo lo que hace	1	2	3	4	5
2	Pierde el control de los acontecimientos de su vida	1	2	3	4	5
3	La gente hace las cosas despacio	1	2	3	4	5
4	Si no comprueba lo que han realizado los demás puede quedar mal hecho	1	2	3	4	5
5	Presenta los brazos contraídos o cierra los puños	1	2	3	4	5
6	Nota tensión en el cuello, hombros, nuca	1	2	3	4	5
7	Se encuentra cansado	1	2	3	4	5
8	Se sorprende suspirando más que antes	1	2	3	4	5
9	Presenta tics, golpea repetidamente con los dedos o mueve continuamente los pies	1	2	3	4	5
10	Se sienta en las sillas en el extremo o está preparado para levantarse	1	2	3	4	5
11	Cree que la gente tarda en arrancar el coche al ponerse el semáforo en verde	1	2	3	4	5
12	Duerme con interrupciones, de forma superficial o con tensión	1	2	3	4	5
13	Necesita tomar algo para poder seguir (café, tabaco, chocolate, alcohol o simplemente comer)	1	2	3	4	5
14	Dedica cada día un tiempo a sí mismo	1	2	3	4	5
15	Planifica o sigue con ilusiones sus proyectos profesionales	1	2	3	4	5
16	Le gusta compartir y sentir que trabaja en equipo	1	2	3	4	5
17	Aprecia el encanto de los momentos de descanso durante el día	1	2	3	4	5
18	Se siente ligero y en buena forma física	1	2	3	4	5
19	Se siente feliz y a gusto	1	2	3	4	5
20	Utiliza su respiración para controlar situaciones	1	2	3	4	5
21	Le han dicho que su aspecto físico parece el de una persona de menos años	1	2	3	4	5
22	Al sentarse ocupa todo el asiento y se apoya en el respaldo	1	2	3	4	5
23	Cree que la gente hace las cosas suficientemente rápido	1	2	3	4	5
24	Duerme profundamente y de un tirón	1	2	3	4	5
25	Tiene suficiente energía para sus actividades diarias: domésticas, profesionales, etc.	1	2	3	4	5

ANEXO 7 CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN DEL NIVEL DE ESTRÉS

Ítems	Casi siempre	Muy a menudo	Bastante a menudo	A veces	Bastante poco	Muy poco	Casi nunca
Me siento cansado	1	2	3	4	5	6	7
Me siento físicamente fatigado	1	2	3	4	5	6	7
Me encuentro físicamente agotado	1	2	3	4	5	6	7
Cuando me levanto por las mañanas para ir a trabajar, tengo la sensación de no tener energía	1	2	3	4	5	6	7
Estoy harto	1	2	3	4	5	6	7
Me siento como si mis "pilas" emocionales estuvieran "muertas"	1	2	3	4	5	6	7
Me siento quemado en mi trabajo	1	2	3	4	5	6	7
Me siento emocionalmente fatigado	1	2	3	4	5	6	7
Estoy demasiado cansado para pensar con claridad	1	2	3	4	5	6	7
Tengo dificultades para concentrarme	1	2	3	4	5	6	7
Voy lento pensando	1	2	3	4	5	6	7
Tengo dificultades para pensar en cosas complejas	1	2	3	4	5	6	7

ANEXO 8 CUESTIONARIO SATISFACCIÓN LABORAL (Cuestionario validado de Font Roja y adaptado por J. Aranaz)

Puntúa de 1 a 5 los siguientes Ítems:

1. Mi trabajo no varía; resulta monótono
2. Tengo responsabilidades a la hora de tomar decisiones
3. Al final de la jornada me encuentro muy cansado
4. No me desconecto del trabajo cuando llego a casa
5. En el trabajo diario me tengo que emplear a fondo
6. Mi trabajo me altera el estado de ánimo
7. En mi trabajo me encuentro satisfecho
8. Tengo independencia para organizar mi trabajo
9. Tengo oportunidades de aprender cosas nuevas
10. Tengo interés por las cosas que realizo
11. Tengo la sensación de que lo que hago no vale la pena
12. Obtengo reconocimiento por mi trabajo
13. La relación con mis superiores es cordial
14. Las relaciones con mis compañeros son cordiales
15. El sueldo es adecuado
16. Ocupo el sueldo que merezco
17. Tengo muchas oportunidades de promoción
18. Me falta tiempo para realizar mi trabajo
19. Sé lo que se espera de mí en mi trabajo
20. Creo que mi trabajo es excesivo
21. Los problemas de mis compañeros me afectan
22. Con frecuencia siento no estar capacitado para mi trabajo
23. No tengo recursos suficientes para hacer mi trabajo
24. La competitividad me causa estrés o tensión

ANEXO 9 CUESTIONARIO SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO (WARR, COOK Y WALL, 1979)

Introducción: Los siguiente puntos muestran varios aspectos de su trabajo, señale cómo se encuentra con cada una de estas características en su trabajo:

1 Extremadamente insatisfecho, 2 Muy insatisfecho, 3 Moderadamente insatisfecho, 4 No estoy seguro, 5 Moderadamente satisfecho, 6 Muy satisfecho, 7 Extremadamente satisfecho

1. Las condiciones físicas de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
2. La libertad de escoger su propio trabajo	1	2	3	4	5	6	7
3. Sus colegas de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
4. El reconocimiento por haber realizado un buen trabajo	1	2	3	4	5	6	7
5. Su jefe inmediato	1	2	3	4	5	6	7
6. La cantidad de responsabilidades que le dan	1	2	3	4	5	6	7
7. El dinero que le pagan	1	2	3	4	5	6	7
8. La oportunidad de emplear sus capacidades	1	2	3	4	5	6	7
9. Relaciones sociales entre dirección y trabajadores de su empresa	1	2	3	4	5	6	7
10. Sus oportunidades de promoción	1	2	3	4	5	6	7
11. La forma en que está dirigida su empresa	1	2	3	4	5	6	7
12. La atención que prestan a sus sugerencias	1	2	3	4	5	6	7
13. Sus horas de trabajo	1	2	3	4	5	6	7
14. Las diferentes actividades por realizar en su trabajo	1	2	3	4	5	6	7
15. La seguridad en el puesto de trabajo	1	2	3	4	5	6	7

BIBLIOGRAFÍA

Alegret, J., Castanys, E. & Sellares R. (2010). Alumnado en situación de estrés emocional. Graó, de la IRIF, S.L. pp. 21.

Alonso, H. (2008). ¿Por qué trabajamos? El trabajo entre el estrés y la felicidad. Ediciones Díaz de Santos. pp. 53, 11, 127, 128.

Álvarez, H. (2006). Salud ocupacional. MD.MSP. ESO. ECOE ediciones. pp. 19, 20.

Álvarez, H., Faizal Gea. (2012). Salud ocupacional. Ediciones de la U. pp. 17, 19, 20.

Ávila, V., Díaz, G. & Rodríguez, C. (2003). Perspectivas sobre el Cognositivismo en Psicología. UNAM. pp. 13, 15, 18.

B, Best. (2002). Psicología cognoscitiva. Thomson. pp. 15, 16, 17.

Beltrán, F., Del Río, M. & Ruiz, S. (1988). Nuevas perspectivas metodológicas en procesos perceptuales y cognición. PPU promociones y publicaciones universitarias. pp. 23.

Buceta, J., Bueno, A. & Mas B. (2001). Intervención Psicológica y Salud control del estrés y conductas de riesgo.

Buendía, J. (1998). Estrés laboral y salud. Biblioteca nueva, Madrid.

C, Schmitz & Hipp, E. (2005). Cómo enseñar a manejar el estrés. México. Pax México, Librería Carlos Cesarman, S.A.

C, Smith. (1992). Entrenamiento Cognitivo Conductual para la relajación, un nuevo sistema de estrategias para el tratamiento y la evaluación. Descleé de Brower, S.A.

C, Stone. (1988). Psicología de salud: una definición amplia. Revista Latinoamericana de Psicología, año/vol.20, número 001. Fundación Universitaria Konrad Lorenz. Bogotá Colombia. pp. 15-26

Cázares, G. (2004). Integración de los procesos cognitivos para el desarrollo de la inteligencia. Trillas.

Crespo, L. & Larroy, G. (1998). Técnicas de modificación de conducta guía práctica y ejercicios. Dykinson, S.L.

Cruz, M. & Vargas, F. (2001). Estrés entenderlo es manejarlo. Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2011). Administración de Recursos Humanos, el capital humano de las organizaciones. MC Graw-Hill. pp. 144, 128, 202, 276, 277, 289, 281.

http://www.cdc.gov/spanish/niosh/docs/99-101_sp/ Centros para el Control y la Prevención de Enfermedades. Salvamos Vidas. Protegemos a la gente. Publicaciones de NIOSH

Centro de Psicodiagnóstico y Recuperación Infantil. [www.lectura y aprendizaje .com/el-centro /tr...-con-biofeedback/estrés-y-ansiedad](http://www.lectura-y-aprendizaje.com/el-centro/tr...-con-biofeedback/estrés-y-ansiedad)

Desde Definición ABC: <http://www.definicionabc.com/economia/recursos-humanos.php#ixzz30OYYXAr>

http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos

Díaz, G. (1976). Psicología cognoscitiva. Ulric Neisser editorial trillas. pp. 13, 14.

Domínguez, T., Valderrama, I., Olvera, L., Pérez, R., Cruz, M. & González, S. (2002). Manual para el taller teórico-práctico de manejo del estrés. Plaza y Valdés, S.A. de C.V.

Dr. Rozados. Aprende a meditar. Escala evaluación Estrés tests estrés – Psicomag.com ¿Tiene usted Depresión? www.depresion.psicomag.com/test_estres_laboral.php

Duro, M. (2013). Psicología de la calidad de vida laboral, trabajo, trabajador y consecuencias del trabajo sobre el trabajador. Pirámide. pp. 32, 33.

Lee todo en: Definición de recursos humanos - Qué es, Significado y Concepto, Recuperado el 19 de marzo de 2014, de <http://definicion.de/recursos-humanos/#ixzz30JB1r6g5>

Recuperado el 25 de junio de 2014, de http://www.degerencia.com/tema/recursos_humanos

E, Kazdin. (1996). Modificación de la conducta y sus aplicaciones prácticas. Segunda edición. Manual Moderno.

Engel, P. (1993). Psicología ordinaria y ciencias cognitivas. Gedisa.

F, Davis. & J. Palladino. (2008). La psicología, la investigación y usted. Pearson Educación de México, S.A. de C.V., quinta edición. pp. 3.

Fontana, D. & Velázquez, A. (1989). Control del estrés. Manual Moderno.

Gabalda, C. (2007). Manual teórico-práctico de psicoterapias cognitivas. Descleé de Brouwer, S.A. pp. 43, 44, 138.

Galán, C. & Camacho, G. (2012). Estrés y Salud, Investigación básica y aplicada. Manual Moderno. pp. 4, 116, 117, 185.

García, B. M, García, & Ruiz, F. (1997). Salud laboral conceptos y técnicas.

Gil-Monte y Peiró Silla, (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse. Editorial Síntesis, S.A. pp. 29-44.

González, R., Floría, M. & González, M. (2003). Manual para la prevención de de riesgos laborales en las oficinas. Fundación Confemental. pp. 19, 21.

Gutiérrez, M. (2005). Teorías del desarrollo cognitivo. Interamericana de España, S.A.U. Mc Graw Hill.

Gray, (1993). La psicología del miedo y el estrés. Labor.

Gross, R. (2012). La ciencia de la mente y la conducta. Manual Moderno. Quinta edición. pp. 2.

J, Mahoney (1983), Cognición y modificación de conducta. Trillas. pp. 185, 189.

Labrador, J., Cruzado, M. & Muñoz, M. (2008), Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta. Ediciones pirámide. pp. 42, 43.

Larroy, G. (1998). Técnicas de modificación de conducta. Guía práctica y Ejercicios. pp. 113.

Le, S. & Bertsch, J. (1999). Estrés y Rendimiento. In de publicaciones. INO Reproducciones, S.A.

Maldonado, L. (1998). Aprendizaje, cognición y comportamiento humano. Biblioteca Nueva, S.L. Madrid. pp.15, 132, 133.

Mckay, M., Davis, M. & Fanning, P. (1985). Técnicas Cognitivas para el tratamiento de estrés. Martínez Roca, S.A.

Martínez, S. & Rodríguez, M. (2004). Estrés laboral guía para empresarios y empleados. Madrid Pretince Hall.

Matthew, M, & R. Eshelman. (2009). Técnicas de autocontrol emocional. Martínez Roca, S.A. ediciones.

Morales, R. & Trianes, T. (2012). Afrontamiento en la infancia, evaluación y relaciones con ajuste psicológico. Aljibe, S.L. pp. 17,29,30.

Otero, L. (2011). Estrés laboral y burnout en profesores de enseñanza secundaria. Díaz de Santos S.A.

P, Stephen & A, Judge. (2013). Las emociones y los estados de ánimo. Pearson. Educación de México, S.A. de C.V.

Mónica Míguez e ideas propias. (2004). Seguridad e Higiene Manual de Prevención de Riesgos para el Sector Comercial. Editorial Ideas propias

Ramírez, E. (2009). Aplicación de la terapia cognitiva de Beck en pacientes depresivos. Tesis de Licenciatura. Universidad Nacional Autónoma de México.

Ramos, F. (2008). El Síndrome de Burnout, Estrés laboral y Salud. Universidad de Salamanca. pp. 14,16, 17.

Rodríguez, P., Moreira, Caballero, & Greca, I. (2012). La teoría del aprendizaje significativo en la perspectiva de la Psicología Cognitiva. Octaedro, S.L.

Ruiz, F., M, García., Delclós J. & G. Benavides. (2006). Salud laboral conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales. 3ª edición. Masson.

Ruiz, S. (1987). Salud ocupacional y productividad. Limusa. pp. 19, 58.

Semerani, A. (2002). Historia, teorías y técnicas de la psicoterapia cognitiva. Ediciones Paidós Ibérica, S.A. pp. 119-121.

<http://www.monografias.com/trabajos14/estres/estres.shtml#ixzz30J5iFqoS>

“Técnicas Terapéuticas Conductistas”. Goldfried M. R. y Davison G.C., Ed. Paidos.

El ABC de la Terapia Cognitiva, Lic. Javier Martín Camacho, Año 2003. info@javiercamacho.com.ar

Uribe, P. (2008). Psicología de la salud ocupacional en México.

<http://www.unamosapuntes.com/>

Williams, S. & Cooper, L. (2004). Manejo del estrés en el trabajo. Manual Moderno.

Recuperado el 28 de mayo de 2014, de http://es.wikipedia.org/wiki/Recursos_humanos

Zaldívar P. (2007). Conocimiento y dominio del estrés. Científico-Técnica