



UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.

**ESTUDIOS INCORPORADOS A LA
UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA

NÚMERO Y FECHA DE ACUERDO DE VALIDEZ OFICIAL 8931-25

TESINA PROFESIONAL

**ANÁLISIS DEL ESTRÉS LABORAL EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE
VIDA**

PARA OBTENER EL TÍTULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

RAÚL GARCÍA SÁNCHEZ

ASESOR:

PSIC. JOSÉ ANTONIO REYES GUTIÉRREZ

ORIZABA, VER.

2019



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

A Dios por la Gracia de vivir y de permitirme llegar a este momento importante de mi vida.

A mis padres por todo su apoyo incondicional y por ser el motor diario en mi vida personal.

ÍNDICE

Resumen.....	4
Introducción.....	5
Capítulo I. El estrés laboral.	
1.1 Fundamentaciones generales del estrés.....	6
1.1.1 Enfoques y modelos del estrés.....	8
1.2 El estrés laboral.....	9
1.2.1 Tipos de estrés.....	16
1.3 Estrategias para manejar el estrés.....	20
Capítulo II. La calidad de vida: el modelo de bienestar psicológico.	
2.1 Generalidades conceptuales de la calidad de vida.....	23
2.1.1 Posturas respecto a la calidad de vida.....	28
2.2 La calidad de vida en el trabajo.....	29
2.2.1 Modelos de la calidad de vida en el trabajo.....	39
2.3 Modelo de bienestar psicológico basado en la resiliencia.....	42
Capítulo III. Modelo y área psicológica.	
3.1 generalidades conceptuales del modelo cognitivo conductual.....	46
3.1.1 Técnicas cognitivas.....	54
3.2 Fundamentos teóricos de la psicología laboral.....	57
3.2.1 Áreas de impacto de la psicología del trabajo.....	60
3.2.2 La psicología ambiental y la psicología ecológica.....	65
Conclusión	67
Referencias	

RESUMEN

El estrés también conocido como tensión emocional ha cobrado importancia en los últimos años. Es importante hablar del esfuerzo emocional que el cuerpo hace como resultado de las preocupaciones, sobre carga de trabajo y problemas económicos, que cada vez se acentúan más y que son capaces de causar trastornos que van desde alteraciones en la piel, dolores musculares y de espalda, gastritis, dolor de cabeza, hasta úlceras o infartos al corazón entre otras afecciones. Pues cualquier situación perturbadora es capaz de provocar una tensión muscular, que cuando es excesiva produce fatiga por la contracción continua, poniendo en peligro la circulación sanguínea normal e incluso el intelecto.

La presente investigación tiene objetivo dar a conocer las concepciones relacionada con el estrés, o también conocido como la enfermedad del siglo XX, el cual se ha definido como un estado de sobreexcitación que afecta las emociones, los procesos mentales y la condición física de las personas. En la actualidad es alarmante la cantidad de recursos humanos y materiales que se pierden por causa del estrés. Los síntomas del estrés pueden ser de orden nervioso, emotivo o fisiológico; por lo que es importante comprender que el estrés es de corta o larga duración, y eso dependerá de los síntomas y la constancia de los mismos síntomas, así como de los factores que lo provoquen.

La elección de este tema se basa en las experiencias que se han vivido a lo largo de la vida laboral que las personas jóvenes se van encontrando día a día, y el impacto que tiene el estrés en las diferentes esferas de cada persona; así como la importancia que tiene el no perder de vista la calidad de vida, que a fin de cuentas será el fin último de cada persona, desde la perspectiva antropológica y psicológica. Esta investigación es de tipo documental, pues se basa en la recopilación de información teórica que permita informar sobre las causas, consecuencias y factores que son determinantes en la calidad de vida relacionadas con el estrés.

INTRODUCCION

En la actualidad, las personas jóvenes se han dedicado a vivir una vida laboralmente activa, teniendo rutinas, alejándose de un tema central como lo es la calidad de vida, término que se sustenta en la plenitud y realización laboral y personal de cada individuo; y al alejarse de ella se vive cada vez un nivel de estrés que posteriormente afectará su vida cotidiana desde la perspectiva social, familiar, laboral y sobre todo personal. Es por ello que para una mejor comprensión de este trabajo se ha dividido en tres capítulos que permitirán una lectura amena y real sobre el estrés y la calidad de vida desde la perspectiva de la psicología del trabajo.

En el capítulo I denominado el estrés laboral se presentan las fundamentaciones generales del estrés; así como los diferentes modelos y enfoques del mismo; de igual modo se especifican los fundamentos teóricos del estrés laboral y algunas estrategias para manejarlo.

En el capítulo II denominado la calidad de vida: el modelo de bienestar psicológico, en el que se presentan las generalidades conceptuales de la calidad de vida, las posturas respecto a ella; se detalla la calidad de vida específicamente en el área laboral; así mismo se presenta la propuesta de bienestar psicológico basado en la resiliencia como capacidad para afrontar las problemáticas que se presentan día con día.

Y por último en el capítulo III denominado modelo y área psicológica se detallan y fundamenta el modelo de elección que es el cognitivo conductual, sus antecedentes y técnicas de trabajo; así mismo se fundamenta el área de aplicación que fue la psicología laboral y sus áreas de impacto en la actualidad. Seguido de esto se presenta una breve conclusión teórica.

CAPÍTULO I

EL ESTRÉS LABORAL

1.1 Fundamentaciones generales del estrés.

En la actualidad el estrés es uno de los problemas que afecta cada vez más a la población, y que sus consecuencias repercuten en las diferentes esferas de la persona: familiar, educativa, laboral y social, entre otras. Pues el estrés involucra una respuesta inmediata de choque seguida de una respuesta de contrachoque. Desde una perspectiva fisiológica la respuesta inicial de choque depende principalmente del sistema neurológico.

Originalmente la palabra estrés se tomó prestada de la ingeniería, donde se explica la acción de fuerzas físicas de las estructuras mecánicas (Carlson, 2006, p. 620).

Los síntomas y signos se agrupan en tres áreas: Físicos, Emocionales y Conductuales:

- Físicos: Dificultad para respirar, sudoración, boca seca, fatiga, entre otros.
- Emocionales: Angustia, ansiedad, nerviosismo, irritabilidad, miedo, preocupación, problemas con la memoria, dificultad de concentración, etc.
- Conductuales: Bruxismo, comidas excesivas o anorexia, insomnio o necesidad de dormir mucho, incremento de tics. (El Sahli, 2012, p. 68)

Los estresores se clasifican en dos grupos físicos y psicológicos.

- Estresores físicos: Algunos autores mencionan que dentro de los estresores físicos se encuentra el frío, calor, fatiga y ruido, hasta por aburrimiento esto se debe a que es difícil tolerar la monotonía.
- Estresores psicológicos: este tipo de estresor comprende todas las emociones, como la ira, frustración, celos, miedo, temor, repulsión y sentimientos de inferioridad. (El Sahli, 2012, p. 69)

El estrés involucra una respuesta inmediata de choque seguido de una respuesta de contrachoque. La primera respuesta de choque depende del sistema simpático adrenal medular (SAM) y la respuesta de contrachoque involucra al eje hipotálamo-hipofisario-adrenal (HHA).

La respuesta inicial del choque implica al SAM, la actividad en la rama simpática estimula la medula suprarrenal, lo que provoca la liberación de adrenalina y noradrenalina, hormonas que incrementan la activación del sistema nervioso simpático y disminución de la actividad en el sistema nervioso parasimpático. La segunda respuesta, si somos expuestos a un estresor continuo por varias horas dentro del sistema SAM se va agotando los recursos corporales lo que da lugar al contrachoque en el HHA diseñado para disminuir el daño. (Eysenck, 2018, p. 69)

Existen muchas causas distintas de estrés: molestias y eventos negativos de la vida, estresores en el trabajo y personas susceptibles que sufren estrés debido a su personalidad.

- Molestias: Las preocupaciones sobre el peso y extraviar cosas son molestias que producen efectos negativos para la salud.
- Eventos negativos de la vida: son eventos importantes en la vida que en su mayor parte tienen consecuencias negativas y causan niveles altos de estrés como: muerte de un familiar, divorcio, prisión, cambio en hábitos alimenticios.

- Estresores en el trabajo: existen varios factores que provocan estrés en el ambiente laboral, de los cuales tres son de especial importancia: elevada tensión laboral, desequilibrio entre esfuerzo y recompensa y el uso excesivo de trabajar en la computadora.
- Personalidad: hay diferencias individuales susceptibles al estrés y se identifican dos efectos: Psicológicos (angustia, quejas de salud) y Físicos (enfermedades cardiovasculares, muerte temprana). Las diferencias individuales con los efectos psicológicos son mucho mayores que los efectos físicos. (Eysenck, 2018, p.75)

1.1.1 Enfoques y modelos del estrés.

Stonnetag y Frese (Citado por Uribe, 2016, p.56) mencionan cuatro formas de abordar el estrés y su proceso, entendiendo al estrés como estímulo; como respuesta; como interacción entre el individuo y el ambiente; y por ultimo como el desequilibrio o incompatibilidad entre las capacidades y las demandas del ambiente. A continuación se presentan los modelos de estrés:

- Modelo de estrés organizacional de Michigan. Este se refiere a los conflictos del rol y su relación con problemas de salud, como los trastornos cardiovasculares, musculares y otras quejas somáticas.
- Modelo de ajuste persona – entorno. Este evalúa la forma en que interactúan las características personales y las del trabajo. Resalta el desequilibrio entre las capacidades y aptitudes individuales, frente a las demandas del contexto.
- Modelo demanda control. Este establece como demandas psicológicas del trabajo la carga mental y conflictos con la tarea. Como control se establece el nivel de autonomía que ejerce la persona sobre su tarea y en cuanto a las posibilidades de aplicar sus capacidades en cualquier rubro.

- Modelo de desequilibrio, esfuerzo – recompensa. Este considera que un elevado esfuerzo unido a una baja recompensa puede ocasionar tensión. El modelo distingue los esfuerzos extrínsecos relacionados con el trabajo, como las demandas físicas y psicológicas y los esfuerzos intrínsecos, como la motivación. Este modelo se afianza en el salario, el apoyo social, respeto a la personas y la seguridad. (Uribe, 2016, p.56)

1.2 El estrés laboral.

En la actualidad se han presentado diferentes situaciones que afectan a las personas que llevan una vida laboralmente activa, tal vez por la carga de trabajo o simplemente por la falta de herramientas personales que les permitan afrontar los conflictos que se les presenten en la vida cotidiana, y que repercuten en sus áreas de desarrollo físico, cognitivo y psicosocial, como son la ansiedad, el desgaste físico, las preocupaciones económicas y actualmente el estrés laboral, siendo este un tema de gran interés para los psicólogos, pues cada vez incrementa el número de personas que lo padecen y que sobrepasa a sus esferas de plenitud personal y profesional. es por ello que esta investigación de índole documental tendrá como propósito describir las diferentes propuestas teóricas del estrés relacionadas con la calidad de vida en el área laboral.

En estos días el término de estrés se ha referido de manera general a las presiones que las personas sienten en su vida cotidiana, y desde luego en el estrés esta presente en el trabajo pues es inevitable su existencia en ciertos puestos, considerando que esta investigación esta enfocada a las personas en la etapa de la juventud, que en su mayoría son laboralmente activas. Y aunque las diferencias individuales explicarían una extensa gama de reacciones ante el tema del estrés cada vivencia es diferente y muy personal; pues cuando la presión empieza a acumularse, causa tensión y ésta tiene efectos adversos en emociones, procesos intelectuales y estados físicos del sujeto. Si el estrés e vuelve excesivo pueden surgir en las personas (trabajadores) diversos síntomas que pueden dañar la salud y el rendimiento

laboral, e incluso pone en riesgo su capacidad para enfrentar el entorno. (Davis, Newstrom, 2003, p. 427)

El término de estrés proviene del latín stringere, que significa apretar u oprimir. Esta palabra fue utilizada inicialmente en la física para medir el desgaste o deformación de ciertos materiales, hasta que Cannon lo relaciono con el desgaste humano. El estrés procede de una angustia que no se disipa y produce reacciones adversas en el organismo, esencialmente es una respuesta normal ante las situaciones de peligro; pero el ser humano utiliza mecanismos fisiológicos para reaccionar ante agresiones simbólicas por meses, lo cual termina por agotarlo y desgástalo (El sahili, 2012, pp. 67-68).

Los síntomas característicos del estrés incontrolado se pueden categorizar en tres esferas que a continuación se detallan (Davis, Newstrom, 2003, p. 428):

*Síntomas fisiológicos: úlceras, problemas digestivos, dolores de cabeza constantes, presiones sanguíneas altas y trastornos del sueño.

* Síntomas psicológicos: inestabilidad emocional, malhumor, nerviosismo y tensión, preocupación crónica, depresión y agotamiento.

*Síntomas de comportamiento: tabaquismo excesivo, consumo de bebidas alcohólicas o drogas, ausentismo, agresividad, problemas de seguridad y problemas de rendimiento.

Al tocar el tema del estrés se debe hacer énfasis que éste puede ser temporal o de largo plazo, leve o grave; pues sus efectos en sus empleados dependen principalmente de cuánto tiempo persistan sus causas, la influencia que tengan, su intensidad, y sobre todo de la capacidad que tenga el trabajador para afrontarlas. En

el caso de que el estrés sea transitorio y leve muchas personas pueden manejarlo o por lo menos recuperarse más bien rápido de sus efectos. Es recomendable que en éste ultimo caso el trabajador desarrolle la capacidad de resistencia interna, entendiendo a la resistencia interna como la capacidad para manejar las tensiones de corto plazo. Pues las personas resistentes con frecuencias tienen una vida personal equilibrada, han aprendido a establecer objetivos realistas y mantienen en perspectiva cada factor irritante.

Por otro lado al estrés transitorio hay algunas presiones de importancia que producen un estrés sostenido durante largos períodos, en donde surgen dificultades predecibles que son intensas y duraderas; por consecuencia las personas se debilitan física y psicológicamente al tratar de combatir este tipo de estrés, al que se le denominará agotamiento, considerando a éste como aquel en el que la persona esta exhausta emocionalmente, no presta atención a los clientes o a trabajo, sintiéndose incapaz de lograr sus objetivos.

Algunos de los síntomas más comunes del agotamiento que presentan los trabajadores cuando se agotan es que se quejan, que atribuyen sus errores a otros y que estén sumamente irritables en cada momento o ante cualquier situación. Por ello es de suma importancia que las empresas, a través de sus departamentos de recursos humanos o de desarrollo organizacional logren identificar cuáles son los factores que generan agotamiento prematuro tanto emocional como físico (Davis, Newstrom, 2003, p. 433).

Algunos de los signos de tensión de pueden identificar en (Guízar, 2003, p. 275):

*Hablar con voz demasiado baja o alta, cuando normalmente no lo hace.

* Ojos demasiado abiertos o mirada fija; Ceño fruncido u ojos entrecerrados.

*Golpear con los dedos o los pies o hacer garabatos; Músculos contraídos.

- * Comer o fumar en exceso; roerse las uñas, los carrillos o la lengua.
- * Apretar los labios o la quijada.
- * Hombros elevados que hacen que la postura se vea fuera de lo normal.
- * Suspirar o bostezar constantemente; presenta trastornos del sueño.
- * Algunas de las ocasiones presenta alteraciones gastrointestinales o en su defecto pérdida del apetito.

En un congreso de cardiología en el año de 1995 surgió un decálogo titulado las diez reglas que le aseguran un buen infarto, que, aunque fue visto con humor, en la actualidad muestra las consecuencias que tiene el estrés al no poder controlarlo (Citado en Guízar, 2003, p. 266):

- 1.El trabajo ante todo y sobre todo.
2. Comience trabajando temprano y dele duro hasta la noche, olvidándose de los sábados, domingos y días festivos.
3. Llévase trabajo a casa y aproveche el tiempo hasta altas horas de la noche.
4. Acepte todas las invitaciones relacionadas con su trabajo.
5. Fume al menos dos cajetillas de cigarrillos diarios.
6. Nada de paseos, cines, reuniones familiares, lecturas amenas, fines de semana que nada rinden y cuestan tiempo y dinero.
7. Evite las vacaciones.
8. no delegue la mínima responsabilidad pues nadie puede hacer las cosas mejor que usted.

9. Si viaja por negocios o trabajo, hágalo siempre de noche, así no pierde el día. Al anochecer inicie el regreso y así podrá seguir trabajando a la mañana siguiente.

*** Cumpla con el decálogo y el infarto cumplirá con usted***

El primer elemento importante a considerar en el tema del estrés es el análisis de las causas que lo generan o a lo que se le llamará agentes o factores estresantes, pues existen diferentes factores que desencadenan una reacción de estrés en el área laboral. Dentro de éste se categorizan en factores organizacionales estresantes y factores extralaborales estresantes. Ambos afectan el desarrollo del trabajador generando en él dos tipos de estrés (estrés positivo y estrés negativo). Las consecuencias del primero son efector organizacionales y personales constructivos a corto o largo plazo. Por el contrario, el estrés negativo genera efectos organizacionales y personales destructivos de igual modo a corto y largo plazo.

Algunas de las causas más habituales de estrés en el trabajo son: la sobrecarga de trabajo, presiones de tiempo, supervisión de calidad deficiente; además de un ambiente de inseguridad en el área de trabajo, la falta de control personal; autoridad incongruente con las responsabilidades; conflicto y ambigüedad en los roles; y sobre todo el crecimiento de la frustración constante. (Davis, Newstrom, 2003, p. 433)

Es interesante comprender que en la actualidad el estrés se ha catalogado como la enfermedad del siglo XX, pues cada día hay mas personas que empiezan a padecer la sintomatología del estrés, y que este afecta de manera notoria a sus diferentes esferas personales lo es: la social, personal, laboral o educativa si fuera el caso. Para entender dichas afectaciones será necesario definir el término desde diferentes propuestas teóricas.

El estrés será definido como un estado de sobreexcitación las emociones, los procesos mentales y la condición física de las personas (Guízar, 2003, p. 266). Los síntomas clásicos del estrés que regularmente se presentan son:

* Se tornan nerviosas y se convierten en personas crónicamente preocupados por cualquier situación por simple que sea.

* Son propensas a irritarse y a l irá con gran frecuencia y no se relajan o tienen dificultad para relajarse.

*Muestran escasa cooperatividad y adquieren vicios con más facilidad que en situaciones normales.

*Padecen desordenes físicos que afectan al organismo como comer demasiado o despertarse intensivamente por las madrugadas, etc.

Es importante comprender que las tensiones o estrés pueden ser temporales o de larga duración, esto es, que dependen del tiempo durante el cual prevalezcan las causas que lo provocaron y del poder de recuperación del afectado. En muchas ocasiones los problemas psicosociales se manifiestan cuando el estrés persiste en un lapso prolongado debido a que el organismo no puede o no tiene la capacidad para enfrentarse a él.

Existen dos tipos de causas que provocan el estrés: las relativas al trabajo y las ajenas al trabajo; y para ello es necesario entender que las condiciones que tienden a generar tensión reciben el nombre de tensores, algunos de los más comunes pueden ser: sobrecarga de trabajo, presiones de tiempo, ausencia de programas de crecimiento personal, clima político inseguro, autoridad insuficiente no acorde con las

responsabilidades, ambigüedad con las funciones, diferencia entre los valores personales y los de la compañía, cambios inusuales, imposibilidad de conseguir los objetivos, entre otros.

Sin embargo, es importante mencionar que los tensores tienen una relación íntima con el desempeño, es decir, cuando el nivel personal de estrés es muy bajo no existe motivación para desempeñar ninguna función; por otro lado, cuando es excesivo se producen desequilibrios emocionales que impiden ejercerla en forma adecuada. Pues el nivel de estrés es tolerable antes de experimentar síntomas preocupantes se conoce como umbral del estrés, al cual se llega con mayor o menor rapidez dependiendo del tipo de personalidad que sea (Guízar, 2003, p. 367).

Al hablar de estrés se debe entender que se habla de personas estresadas, pues el estrés por sí solo es un término o vocablo pero debe ser aplicable a individuos para que sea real, esto es en función a la respuesta que se tiene bajo una misma situación de estrés. Por ello mismo existen dos tipos de personalidad: A y B.

La personalidad de tipo A es aquella en la que los individuos se muestran agresivos y competitivos, que se fijan estándares altos, son impacientes consigo mismos y con los demás; y en muchas ocasiones crecen bajo presiones constantes de tiempo. Tienden a ser personas que se exigen mucho así mismos, incluso en actividades recreativas, pues en muchas ocasiones se dan cuenta de que las presiones que sienten son de su propia creación y no producto del entorno. La personalidad de tipo A son más propensos a enfermedades físicas relacionadas con el estrés como paros cardíacos, somatización fisiológica (Davis, Newstrom, 2003, pp. 438-439).

Además, este tipo de personalidad tienden a ser más impetuosos, competentes y competitivos, se fijan normas de desempeño altas y se someten constantemente a

presiones de tiempo, debido a lo cual sufren presiones intensas que les provocan una serie de desórdenes físicos (Guizar, 2003, p. 268).

La personalidad de tipo B es aquella en la que el individuo tiende a ser más relajado y que se toman la vida con más calma. Aceptan las situaciones y el trabajo, en vez de luchar contra ellos. desarrolla la capacidad de relajarse ante las presiones de tiempo de modo que sufren menos problemas relacionados con el estrés y con la sintomatología fisiológica que ésta ocasiona. Y en el área labora tienden a ser trabajadores muy productivos que cumplen con las expectativas fijadas (Davis, Newstrom, 2003, pp. 438-439).

En este tipo de personalidad muestran una actitud más relajada, aceptan las situaciones como se presentan y trabajan con ellas en lugar de enfrentarlas y son singularmente tranquilas en lo relativo a presiones de tiempo, por lo que son menos propensos a padecer problemas relacionados con la tensión (Guizar, 2003, p. 268).

1.2.1 Tipos de estrés.

Dentro del tema del estrés es necesario distinguir dos tipos: el distress y eustress. El primero se refiere a cuando alguna emoción se relaciona con el estrés y se producen sentimientos negativos; el segundo surge si los sentimientos positivos. El distress se da cuando las personas consideran que un evento es embarazoso o problemático, y el eustress surge cuando se enfrentan a una situación cambiante. El distrés se presenta cuando se elije y se utiliza un estilo erróneo de pensamiento, cuando un evento está fuera de control, es factible, canalizar el pensamiento hacia un enfoque positivo.

Por consiguiente el estrés representa un gasto de energía que el cuerpo humano tiene como reserva y que se ve reflejado en: la variación de la presión arterial;

grandes cantidades de adrenalina que se incorporan a la corriente sanguínea; subida del nivel de azúcar en la sangre; subida del nivel de colesterol en la sangre; músculos tensos y cuerpo en actitud expectante; sensibilización y agudización de los cinco sentidos; incremento hormonal que acelera el metabolismo; respiración rápida y agitada. (Guízar, 2003, p. 271)

El estrés puede presentarse dentro y fuera del área de trabajo; sin embargo, en ambos casos puede generar problemas graves de comportamiento, específicamente comportamientos en la organización debido a la insatisfacción en el trabajo. Es importante considerar que la relación insatisfacción, frustración, agresión, retiros psicológicos y retiros físicos son situaciones que están muy entre lazadas.

Para una mejor comprensión es necesario hacer un análisis de la situación actual del trabajador, en lo que es necesario contemplar los siguientes aspectos: aspectos financieros, la salud, la estabilidad familiar, las relaciones matrimoniales y con los hijos, la productividad que está presentando, las actitudes laborales, la motivación que tiene de sí mismo, las relaciones sociales, entre otras. (Guízar, 2003, p. 271).

Mucha atención ha sido enfocada al concepto de estrés en las organizaciones de trabajo y sus consecuencias negativas en la calidad de vida laboral, la salud y el desempeño. Pues para las organizaciones de trabajo, los costos del estrés son tremendos por la ineficiencia derivada del ausentismo, la poca concentración y el bajo desempeño que pueden presentar los trabajadores. En este tema existen una creciente preocupación respecto de los efectos del estrés relacionados con la sensación de bienestar, salud emocional y física, y productividad. Es decir, en esta área, el estrés es considerado como una respuesta aceptable, mediada por las características del individuo y de los procesos psicológicos, que es consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo que genere exigencias físicas y psicológicas especiales a una persona.

El estrés es una respuesta generada dentro de un individuo, por un proceso interactivo surgido del medio, tomando en cuenta las diferencias individuales, las situaciones potenciales del estrés conducirán a la tranquilidad de algunos individuos, pero a otros no. Pues el estrés no es del todo malo, dentro de los límites tolerables, el estrés es funcional y facilita el buen desempeño. Por el contrario, el estrés excesivo ocurre cuando genera un desequilibrio que va más allá de los límites tolerables (Kast, Rosenzweig, 1988, p. 694).

La causa del estrés está constituida por los estresores que son agentes desencadenantes de éste, así como la propensión de algunos individuos a la vivencia de esta experiencia, como la personalidad tipo A y B, que ya se ha expuesto.

Los estresores se pueden clasificar en dos grandes grupos: los físicos y los psicológicos, para ello se requiere de cuatro características para que estos estresores diarios produzcan con el tiempo una tensión disfuncional, y son: a) que tengan un carácter reiterativo; b) que sus efectos persistan en el tiempo; c) que el organismo no se adapte a ellos, y d) que no se pueda recuperar el equilibrio anterior. Y aunque ambos estresores son causantes de producir alteraciones nocivas.

Los estresores psicológicos comprenden todas las emociones como la frustración, la ira, los celos, el miedo y los sentimientos de inferioridad. Mientras que los estresores físicos se han considerado en cuatro tipos: el calor, el frío, la fatiga o el ruido.

El estrés puede tener varias derivaciones, entre las que se encuentra el estrés normal, agudo y crónico entendiéndolos como (El Sahidi, 2012, p.70):

- Estrés normal, es aquel en donde las respuestas normales a los estresores son el desencadenamiento de complejos sistemas hormonales, emocionales y

conductuales, los cuales, por sí mismo tienden a que se conserven los valores anteriores a éstos, una vez que se hayan desaparecido los estímulos que los provocan.

- Estrés agudo, es en donde los estresores pueden variar de intensidad, y ser sumamente agudos, lo que pudiera generar una respuesta extraordinaria por parte del organismo, la cual pudiera dañar el sistema cardiovascular, gastrointestinal, entre otros, pues se sabe que el estrés agudo es más probable la existencia de ataques cardíacos.
- Estrés crónico, este se da como consecuencia de las vivencias constantes de estresores, el estrés se vuelve crónico, lo cual hace que el organismo no pueda llegar a los valores (hormonales, emocionales, y conductuales) que anteriormente tenía. Y por ende la reparación de esos sistemas no se da tan fácilmente, y el sujeto sobrepasa sus recursos adaptativos. Este tipo de estrés puede darse con la exposición constante y prolongada en el tiempo a los agentes estresantes, es decir, tener una vivencia constante.

De todos los problemas con los que se encuentra el terapeuta, ninguno es más difícil que el desafío de mantener la energía que se siente respecto con su trabajo, pues el burnout y el desgaste laboral son causados por la sobrecarga de estimulación, entonces el aburrimiento es causado por su ausencia. En ambos casos existe una discrepancia entre lo que uno da y lo que se recibe.

La mayoría de los problemas que contribuyen al burnout y al desgaste emocional se centran en el trabajo diario y en las dificultades emocionales no resueltas (Kottler, 2019, pp. 141-158).

1.3 Estrategias para manejar el estrés.

Es indispensable saber que tanto los individuos como las organizaciones pueden contar con tres opciones generales para el tema del estrés: la primera es prevenirlo, la segunda es escapar de él o por último enfrentarlo y aprender de él. Por lo antes mencionado es necesario usar algunas estrategias personales para el manejo del estrés: a) resistir largas jornadas de trabajo o aceptar tiempo extra; b) ofrecerse como voluntario para un horario de trabajo flexible u horarios alternos; c) identificar a las personas que causan estrés y evitarlas; d) llevar una dieta saludable; e) practicar ejercicios con regularidad; f) no dejar las cosas para después; g) establecer objetivos personales razonables; h) desarrollar un método sencillo para organizar su trabajo; i) dar un paso atrás para alejarse del estrés y decidir si es necesario librar o no la batalla; j) y por último consultar con un amigo de confianza antes de iniciar nuevas actividades (Davis, Newstrom, 2003, pp. 442).

Existen además diferentes procedimientos para reducir el estrés, entre los que podemos encontrar: a) asesorar a las personas sobre los problemas que enfrentan en el trabajo, b) establecer programas de desarrollo personal y organizacional; c) capacitación en el puesto; d) mejoramiento de la comunicación organizacional; y e) fomento del deporte y acondicionamiento físico (Guízar, 2003, p. 269).

Franken (Citado por Guízar, 2003, p. 272) indica algunas pautas que considera importante para controlar el estrés, entre ellas se encuentran:

* Desarrollar un plan de actividades para reducir o eliminar los tensores,

* Aprender a relajarse entre las actividades que se desarrollan a diario.

* Aprender a reconocer los síntomas del estrés.

* Aprender a tratarlo como un proceso continuo de cambio.

* Aprender a prevenir los síntomas que lo ocasionan.

* Realizar en forma periódica actividades deportivas o recreativas.

En una manera muy coloquial se propone dentro del desarrollo organizacional y administración del capital humano una receta para eliminar el estrés, que por muy simple que parezca puede ser una herramienta alternativa para atender el tema del estrés: los ingredientes son: 2 cucharadas de tiempo libre, $\frac{1}{2}$ kg de confianza, $\frac{1}{2}$ litro de buen humor, 1 kg de respeto, $\frac{3}{4}$ de cariño, amor sin límite, pero en pequeñas porciones, 2 cucharadas de inteligencia, y $\frac{1}{2}$ taza de paciencia. Preparación: ocupa el tiempo libre para disfrutarlo con tu pareja, en ese momento olvídense de los problemas y las prisas, haciendo a un lado la tristeza y el enojo, más vale disfrutar un minuto juntos y alegres, que horas enteras, pero disgustados. Vacíe el $\frac{1}{2}$ kg de confianza y mézclalo con $\frac{1}{2}$ litro de buen humor para que relación sea sólida y duradera; luego añada el kg de respeto y prepárelo a fuego lento (Guízar, 2003, p. 272).

Otra de las actividades recomendadas para el manejo del estrés puede ser (Guízar, 2003, p. 275):

1. Contraer gradualmente una parte del cuerpo (puede ser brazos, piernas o incluso todo el cuerpo), mientras se mantiene la respiración contando del 1 al 10, y después relajarla poco a poco de igual manera del 1 al 10. Esto se puede repetir varias ocasiones y varias veces al día.

2. De pie con los brazos a lo largo del cuerpo dejar caer la cabeza hacia adelante; posteriormente poner los hombros rectos, girar la cabeza hacia la derecha, hacia atrás, hacia la izquierda, hacia adelante, y en forma circular, hacerlo repetidamente durante el día.

3. De pie con los brazos a lo largo del cuerpo encoger los brazos, lo más que se pueda; dejar caer los hombros; y así repetirlo constantemente.

4. Elevar el hombro izquierdo lo más que se pueda, luego gírelo hacia atrás y hacia abajo y adelante completando un círculo; con el hombro izquierdo repita el ejercicio hacia adelante, después hacer lo mismo con el derecho; y así repetidamente.

CAPÍTULO II

LA CALIDAD DE VIDA LABORAL: EL MODELO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

2.1 Generalidades conceptuales de calidad de vida.

El ser humano se caracteriza por el desarrollo que presenta a lo largo de la vida, principalmente en sus tres áreas fundamentales: físico, cognitivo y psicosocial, pues son éstas aquellas que permiten la realización de cada individuo ya sea en su entorno familiar, laboral, educativo o social. Es por ello que uno de los temas que en la actualidad han tomado mucha importancia en materia de psicología es la salud mental y física, así como el bienestar y desarrollo de la persona, en relación a la calidad de vida, no como un fin último sino como un proceso continuo.

Al considerar que la calidad de vida es el conjunto de características que describen la percepción de las personas acerca de su propia vida, habría que tener presente que tiene un efecto comparativo que requiere ser medido para poder apreciarle, pues la calidad de vida puede ser analizada desde la perspectiva social y económica, y desde luego partiendo de los indicadores de empleo, educación, salud e ingresos, entre otros puntos importantes (Uribe, 2016, p. 17).

Para los trabajadores una gran parte del día la pasan en el desempeño de sus labores, mucho de ellos destinan entre ocho a diez horas diarias como jornadas laborales; es decir mientras una persona tenga empleo le destinará un promedio de una tercera parte de su vida a la realización de sus actividades laborales. Pues el trabajo es un asunto vital, conviene reconocer que además de ocuparse de la productividad es importante recalcar la dignidad humana. Y para ello es necesario considerar algunos aspectos formales para poder lograr un nivel conveniente de calidad de vida en el trabajo como son: las condiciones de seguridad e higiene al realizarlo; el diseño de los puestos; y el diseño de los procedimientos específicos que permitan que cada persona haga lo que le corresponde (Uribe, 2016, p.19).

Es por ello la gran importancia del estudio de la calidad de vida, y aunque no exista una definición totalmente específica hay diferentes propuestas teóricas que la entienden como una propiedad que el individuo tiene para experimentar diversas situaciones o condiciones en su ambiente que le permitan el crecimiento de él mismo, dependiendo de las interpretaciones y valoraciones que hace de los objetivos de su entorno. Por ende “la calidad de vida es una medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal como percibe cada individuo y cada grupo, y de felicidad, satisfacción y recompensa” (Levy y Anderson, Citado en Ardilla, 2003, p. 163).

La calidad de vida, será considerada como una combinación de elementos objetivos, racionales y concretos de cada individuo. Por lo que existe la calidad de vida objetiva y calidad de vida percibida, que en algunas ocasiones la segunda carece de desarrollo y crecimiento personal. Dentro de la concepción de la calidad de vida existen dos acepciones que es necesario contemplar para poder realizar un mejor análisis: el estilo de vida y la calidad de vida. La primera se refiere a una dimensión compuesta por elementos físicos, materiales y sociales; mientras que la segunda puede ser subjetiva u objetiva, y es una propiedad que la persona promueve en sí misma, incluso sobre el ambiente (familiar, comunitaria, social o laboral) en el que se desenvuelve (Ardila, 2003, p. 162).

Al hacer hincapié en la objetividad que debería tener la calidad de vida, se entiende entonces, no solo se refiere a la satisfacción de las necesidades que el individuo presenta en su vida diaria (como pueden ser necesidades básicas de alimento, vivienda, trabajo, salud, etc.) sino a los diversos factores objetivos que engloban dicho término, entre ellos se puede encontrar: el bienestar emocional, el bienestar material, la salud, el trabajo y otras formas de actividad productiva, las relaciones familiares y sociales, la seguridad, y la integración con la comunidad. Como se puede observar hablar de calidad de vida incluye siete elementos primordiales y esenciales que cada individuo debería cubrir.

Otra perspectiva que se tiene de la calidad de vida es hecha por Celia y Tulsy (Citado en Ardila, 2003, p. 163) quien la entiende como “la apreciación que el paciente hace de su vida y la satisfacción con su nivel actual de funcionamiento comparado con el que se percibe como posible o ideal”. Pues el funcionamiento individual incluye factores personales y familiares que mueven a la persona a su desarrollo; de modo que la percepción que tenga de sí mismo sea posible y real, más allá de ser simplemente ideal.

Después de haber presentado dos definiciones básicas estructurales es necesario presentar una concepción más integradora que permita englobar elementos de satisfacción y plenitud individual más que déficit de necesidades. Por ello “la calidad de vida es un estado de satisfacción general, derivado de la realización de las potencialidades de la persona. Posee aspectos subjetivos y aspectos objetivos. Es una sensación subjetiva de bienestar físico, psicológico y social. Incluye aspectos subjetivos como la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad personal y la salud objetiva” (Ardila, 2003, p. 163).

Es importante realizar un análisis detallado de la concepción de la calidad de vida como una concepción integradora, pues el primer elemento de estudio es que la calidad de vida es un estado de satisfacción; es decir: deberá ser un periodo de tiempo indeterminado o determinado (si fuera el caso) por la misma persona, pues es la persona misma la que se encarga de marcar las pautas para dicho desarrollo. Dicho estado de satisfacción surge de la promoción e identificación de las potencialidades de la persona misma, pues son elementos que el posee y que tendrá que identificar, promover o desarrollar, según sea el caso para llegar a la realización personal, profesional o familiar.

En un primer plano, al hablar de la calidad de vida desde la perspectiva subjetiva, se deben contemplar aspectos como la intimidad, la expresión emocional, la seguridad percibida, la productividad y muy en especial la salud percibida, pues es de suma importancia la salud que el individuo otorga a su contexto y la cual recibe del

mismo. Es decir, la persona necesita sentirse sano, productivo, seguro y con la capacidad de expresar sus emociones, pensamientos y sentimientos, tal vez fomentado personalidades asertivas, concretas y objetivas.

En un segundo plano, al hablar de la calidad de vida desde la perspectiva objetiva, se deben contemplar aspectos como el bienestar material, las relaciones armónicas con el ambiente y con la comunidad de modo que se promuevan actitudes objetivamente saludables que permitan el desarrollo de cada individuo.

Es importante recalcar que el uso de la calidad de vida puede remontarse después de la segunda guerra mundial, específicamente en Estados Unidos de Norte América, con el propósito económico de conocer si las personas tenían una buena vida o no; y se saber si financieramente se sentían seguras. Y en base a este propósito se determinaron cinco categorías de estudios sobre el concepto de calidad de vida: la primera como condiciones de vida; la segunda como satisfacción con la vida; la tercera como la suma de las primeras; a la cuarta categorización como condición de vida más satisfacción de vida con el plus de valores; en la quinta categorización (Urzua, 2012, p.63).

La primera categorización denomina a la calidad de vida como una condición de vida hace referencia a las condiciones de una persona como son: la salud física, las propias condiciones de vida, las relaciones sociales que se establecen a lo largo de sus diferentes etapas de vida, a las actividades funcionales y ocupaciones que permiten el desarrollo profesional y ocupaciones de cada persona.

La segunda categorización es la calidad de vida se entiende como sinónimo de satisfacción con la vida por lo que se refiere al grado de consciencia que la persona tiene y siente en relación a sus actividades familiares, laborales o sociales que le permiten sentirse bien en el ser y quehacer cotidiano.

La tercera categorización hace hincapié a la unificación de los primeros dos criterios como condición y como satisfacción, pues desde esta perspectiva, se entienden a las condiciones de vida como aquellas que pueden ser establecidas objetivamente mediante indicadores biológicos, sociales, materiales y psicológicos, entre otros. Esta categoría intenta unificar el aspecto objetivo y subjetivo del término estudiado.

La cuarta categoría explica aún más a la calidad de vida como condición, satisfacción aunado de los valores. En este punto se definirá como un estado de bienestar general que comprenden descriptores objetivos y evaluaciones subjetivas de bienestar físico, material, social y emocional; aunado al desarrollo personal y de actividades reguladas por los valores personales.

La quinta y sexta concepción categórica de la calidad de vida será entendida como la unión de la perspectiva de la misma como condición, como satisfacción, pero con el indicador de evaluación que será aquel en el que el individuo podrá percibir el nivel del proceso cognitivo vinculado a la evaluación que la persona realiza con sus condiciones objetivas, como del grado de satisfacción con cada una de ellas.

Por parte de la Organización Mundial de la Salud (Citado por [Urzua, 2012, p.65](#)) la calidad de vida se sustenta en el diagrama del modelo conceptual que dice (de forma ascendente) que dice que el nivel de interdependencia, las relaciones sociales y la espiritualidad – creencias personas promoverán una percepción objetiva y un autoreporte subjetivo que permita el análisis concreto del estudio de cada persona en su contexto personal, familiar y social.

2.1.1 Posturas respecto a la calidad de vida.

Existen diversas posturas respecto a la calidad de vida que han permitido a lo largo de la historia tener un panorama amplio de cómo se percibe la vivencia de la misma dentro de la vida laboral en las organizaciones.

Por un lado, está la postura subjetiva. En ésta se postula que cada persona es la única con posibilidades de indicar si está satisfecha o no con su calidad de vida, pues se están relacionado con la percepción del trabajo, la vida familiar y social; la felicidad, sentimientos de libertad y seguridad pública; disfrute de la belleza; empleo del tiempo libre; emancipación del estrés y la ansiedad, los temores laborales, entre otros. En esta postura el punto central se ubica en las preferencias de las personas, en donde cualquier intento de alguien externo para juzgar dicha calidad sería una especie de imposición; pues sería tomada como una objeción en donde cada individuo puede carecer de la información necesaria para la determinación de su situación (Arias, Heredia, 2001, p. 729).

Por otro lado, está la postura objetiva, en la que se trata de efectuar mediciones o clasificaciones, por medio de indicadores, respecto a diversas condiciones como la contaminación ambiental, el espacio habitable, espacios verdes, índices de precios, ingresos, tasas de empleo y desempleo; alfabetismo y escolaridad.

Ahora bien, analizando estas dos posturas nace un nuevo concepto que será necesario considerar dentro de la calidad de vida; y éste será el nivel de vida, que se entenderá como el grado de bienestar material de que dispone una persona, clase social, o comunidad para sustentarse y disfrutar de su existencia. Según esta concepción las condiciones necesarias para un nivel de vida mínimo aceptable son (Arias, Heredia, 2001, 730):

*La alimentación: Aquella alimentación diaria suficiente para reparar las energías consumidas en la vida y en el trabajo de manera cotidiana.

*Vestido: suficiente ropa y calzado para poder estar limpio y protegido con la intemperie.

*Alojamiento: será un espacio que reúna las condiciones necesarias para dar abrigo en condiciones saludables y provisto de algunos enseres domésticos y muebles.

* Seguridad: es decir, esa sensación de protección ante situaciones de violencia, contra la pérdida de posibilidades de empleo y contra la pobreza, ó ante una enfermedad o vejez.

* Servicios esenciales: será necesario que el nivel de vida dependa de agua potable para el consumo de la persona; asistencia médica, servicios educativos y culturales que permitan el desarrollo pleno de las personas y sus familiares.

2.2 La calidad de vida en el trabajo.

Muchos de los problemas a los que se enfrentan muchas empresas y sus trabajadores hoy en día son de tinte psicosocial y no solo organizacional, entre ellos se encuentra la calidad de vida laboral ya desde una perspectiva del desarrollo humano y no solo del recurso humano; pues se trata de alcanzar una mayor satisfacción humana que permita la eficiencia a largo plazo, permite la adaptabilidad y la efectividad en las organizaciones.

La calidad de vida en el trabajo es un movimiento que inicio a principios de los años setenta en respuesta a la creciente preocupación en torno de la naturaleza poco recompensante del trabajo y las deficiencias de una decreciente satisfacción con el empleo. La calidad de vida laboral tiene una diversidad de significados, para algunos es una democracia industrial o la cogestión con una creciente participación de los empleados en la toma de decisiones formales de la organización; mientras que otros la conciben como el esfuerzo para mejorar la productividad mediante el mejoramiento en el sistema psicosocial más que en los técnicos y estructurales; y otra postura es entenderla como la importancia de cambiar toda toda la cultura organizacional humanizando el trabajo, individualizando las organizaciones y cambiando fundamentalmente a los sistemas estructurales y administrativos (Kast, Rosenzweig, 1988, p. 691).

La calidad de vida también es un concepto que surgió a mediados del decenio del 1975 como una necesidad de humanizar los entornos laborales, con especial atención en el desarrollo del recurso humano y la mejora de los ambientes de trabajo, dando origen al movimiento de calidad de vida laboral y la calidad del empleo. Es importante mencionar que la CVT se concibe desde dos perspectivas: calidad psicológica de la vida laboral y la calidad del entorno laboral (Patlán, 2016, pp. 10-11).

La primera es la perspectiva psicológica o subjetiva, se enfoca en el bienestar, la satisfacción y la salud de los trabajadores. Sin embargo no basta con la simple comprensión y posturas del término; es por ello que Nadler y Lawler (Kast, Rosenzweig, 1988, p. 692) dieron una definición esencial de dicho movimiento sosteniendo que la calidad de vida es una forma de pensar con respecto a la gente, el trabajo y las organizaciones, en donde sus características son: *una preocupación por el efecto del trabajo sobre la gente; así como sobre la efectividad organizacional; y *la idea de participación en la solución de problemas y la toma de decisiones organizacionales.

La Organización Mundial de la Salud la ha definido como "la percepción de un individuo de su situación de vida, en relación a sus objetivos, expectativas, estándares y preocupaciones". Es un concepto amplio que se ha dividido en áreas como: la salud física, el estado psicológico, el nivel de independencia, las creencias personales, las relaciones sociales y su entorno.

La calidad de vida del trabajo surgió como un concepto asociado al entorno laboral, comenzó con el interés para mejorar los entornos laborales y las condiciones de trabajo. Este movimiento tuvo sus orígenes en países desarrollados en la revolución industrial y su objetivo principal es generar múltiples beneficios para los trabajadores, al generar beneficios a los trabajadores también se beneficiaban las organizaciones porque mejoraba su productividad, el rendimiento, eficiencia de sus trabajadores y evitaba la rotación del recurso humano. Pero para que los trabajadores tengan una calidad de vida en el área laboral es necesario desarrollar la motivación, salud laboral, desarrollo humano, bienestar en el trabajo etc.

Al principio cuando una industria iba creciendo buscaba la mano de obra barata y poco eficiente, lo cual provoco repercusiones en las organizaciones, empezaron a tener más rotación del personal, aburrimiento por las tareas y bajo la calidad de los resultados. Ante una problemática como esta, las organizaciones empezaron a tener más rigidez en su forma de trabajar, lo cual provoco que el trabajo fuera deshumanizado. Por este tipo de situaciones hubo muchas aportaciones para mejorar la calidad de vida en el trabajo un ejemplo de ello es Elton Mayo, con base a sus investigaciones buscaba demostrar que los factores ambientales influyen en el desempeño de los trabajadores y con esto buscar una iniciativa para humanizar las condiciones de trabajo.

Entre 1960 a 1969 el gobierno de Europa promovió que las condiciones del trabajo estuvieran enfocadas a promover el bienestar. Irving Bluestone fue el primero en usar el término calidad de vida en el trabajo para referirse a un programa que permitía a los trabajadores tomar decisiones importantes con respecto a sus condiciones de

trabajo. En septiembre de 1972 se llevó a cabo la conferencia internacional sobre la calidad de vida laboral, en la ciudad de Nueva York, una de las conclusiones de esta conferencia fue coordinar esfuerzos para la investigación de la calidad de vida en el trabajo y se consideró que el término de calidad de vida en el trabajo, significa más que la satisfacción del puesto de trabajo e incluye otros factores como la participación en la toma de decisiones, el aumento de la autonomía, el rediseño de los puestos de trabajo y estructuras de la organización con la finalidad de promover el aprendizaje, el interés y participación en el trabajo.

La calidad de vida del trabajo fue un movimiento que surgió gracias a la necesidad de humanizar el entorno de trabajo prestando atención en el desarrollo del factor humano y en la mejora de la calidad de vida. En agosto de 1973, se creó el Consejo Internacional para la Calidad de Vida Laboral la cual tiene como objetivo promover la investigación en materia de salud mental del trabajo.

La calidad de vida en el trabajo es un concepto relacionado con varios aspectos que son importantes para la satisfacción, la motivación y el rendimiento laboral. La calidad de vida en el trabajo es un proceso dinámico y continuo, en la cual la actividad laboral está dividida en objetiva, que se refiere a la calidad de vida del entorno laboral y subjetiva, que se enfoca a la perspectiva psicológica con la finalidad de contribuir al óptimo desarrollo humano, en especial en el trabajo desempeñado en una organización. La perspectiva subjetiva es el conjunto de percepciones y experiencias laborales tanto individuales como colectivas que están basadas en un proceso de construcción socio cognitivo del medio laboral y tiene como propósito el bienestar, la satisfacción y la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicológico, es una perspectiva que se interesa por el trabajador y pone a un lado los intereses individuales de las organizaciones.

Por otra parte, la perspectiva objetiva tiene el propósito de fomentar y mejorar la calidad de vida en el entorno laboral mediante el logro de objetivos organizacionales, se enfoca a las condiciones físicas, la organización del trabajo, el contenido del

puesto, horario laboral, salario, seguridad laboral y el medio ambiente de trabajo. Todos estos factores influyen para satisfacer las necesidades del trabajador y contribuyen al logro de la productividad, eficacia y eficiencia de las organizaciones.

La calidad de vida en el trabajo se enfoca en la humanización del trabajo buscando satisfacer las necesidades y demandas de los trabajadores mediante puestos de trabajo más atractivos, condiciones seguras y saludables y que las organizaciones puedan ofrecer oportunidades de desarrollo personal y profesional. Turcotte se refiere que para que el trabajador encuentre una mayor congruencia entre su trabajo y su círculo de vida, las organizaciones deben mantener el bienestar físico y psicológico.

La calidad de vida del trabajo se integra cuando el trabajador identifica el bienestar conseguido a través de su trabajo, el desarrollo personal logrado y la administración de su tiempo libre, generando una perspectiva en donde el trabajador ve cubiertas sus necesidades personales como soporte institucional, seguridad, integración y satisfacción al puesto de trabajo.

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el año 2000 planteo que elevar la calidad de vida en las organizaciones es muy importante, porque lo que ocurra en este entorno será fundamental para el desarrollo de las capacidades e intereses de las personas, por este motivo las empresas deben ver por el crecimiento de las capacidades individuales de sus trabajadores, cuidar su seguridad en el trabajo y ofrecer oportunidades de crecimiento. No obstante, parece ser que las empresas han olvidado lo valioso que es el recurso humano por buscar ventaja competitiva en el mercado pero beneficiar a sus empleados y no solos beneficiarse a costa de ellos es la clave del éxito en muchas organizaciones.

Se han hecho esfuerzos para que las organizaciones hagan conciencia que la eficiencia, la eficacia y las ventajas competitivas pueden aumentar, tendiendo una fuerza de trabajo satisfecha y motivada. Este tipo de proyectos para mejorar la calidad

de vida en el trabajo también impacta de forma positiva para la empresa por que se presenta menor rotación de personal, ausentismo, mejora la motivación, los trabajadores se desenvuelven mejor en sus áreas de trabajo y ayuda para que el empleo sea satisfactorio y sea más eficiente la organización. La calidad de vida en el trabajo también está relacionada con el trabajo significativo y satisfactorio en donde los trabajadores pueden participar por iniciativa y autonomía en situaciones de reto dentro de la organización, utilizando sus habilidades y capacidades.

Es de mucha importancia la calidad de vida en el trabajo dentro de una organización, el mantener un buen entorno en el trabajo podría tener un impacto positivo dentro y fuera del trabajo, pero de lo contrario, si la calidad de vida en el trabajo es negativa puede afectar a la organización empezando a provocar, ausentismo, disminución de la producción y la eficiencia. Los salarios equitativos, incentivos financieros y selección eficaz de los trabajadores también están relacionado con la calidad de vida en el trabajo y el rendimiento de los trabajadores, las personas que experimentan una buena calidad de vida en el trabajo mejoran sus niveles de salud y bienestar porque es un programa integral que promueve mejorar la satisfacción de sus trabajadores, el fortalecimiento del aprendizaje y el manejo del personal.

La calidad de vida en el trabajo sigue siendo un reto para las empresas porque es un constructo multidimensional que necesitan cuidadosa consideración para lograr niveles altos en la calidad de vida en el trabajo y generar un equilibrio entre el trabajo y la vida fuera de el para obtener motivación, productividad, salud, seguridad en el trabajo, bienestar y desarrollo. Otra forma de promover la calidad de vida en el trabajo y al mismo tiempo beneficiarse las organizaciones es implementando una cultura basada en la libertad para tomar decisiones, puede mejorar la productividad, la eficiencia y las ventas de las organizaciones, al tener trabajadores satisfechos mejora la reputación de la organización entre sus trabajadores, consumidores, proveedores e inversionistas, pero debido a que las organizaciones se encuentran en constantes cambios, las organizaciones tienen que adaptarse y buscar una forma creativa para afrontar distintas situación, esto tendrá un impacto al momento que se presente un

problema, porque pueden ayudar a ver el problema como una oportunidad o de su forma negativa, una amenaza.

La calidad de vida en el trabajo también se puede ver afectada cuando el trabajador no puede equilibrar su trabajo con su familia provocando estrés, ansiedad, problemas de satisfacción que pueden provocar bajo rendimiento laboral y ausentismo, por eso es importante que los trabajadores y las empresas trabajen juntos para ajustar sus políticas e incluir condiciones apropiadas para los trabajadores y poder satisfacer las necesidades de ambos, otra forma de aumentar la calidad de vida en el trabajo es hacer sentir a los trabajadores que son útiles, reconocer su esfuerzo y desarrollar sus habilidades y conocimientos.

Para que un trabajador pueda tener una calidad de vida en el trabajo es necesario que una organización cuente con equilibrio entre las actividades personales y familiares, para generar estabilidad, entusiasmo, responsabilidad, motivación productiva y apoyo, de lo contrario puede, provocar estrés al trabajador y afectar de forma negativa la vida dentro y fuera del trabajo. Otro de los factores que también es necesario para que un trabajador cuente con una calidad de vida en el trabajo es el tiempo de trabajo saludable que se refiere a todo aquel tiempo que sea benéfico para la salud, este pierde su efecto cuando las jornadas laborales son largas, el tiempo conveniente para la familia debe ser compatibles con sus obligaciones personales, familiares y que el número de horas en el trabajo sean productivas y que no reduzca las horas destinadas a la familia, porque no necesariamente invertir más horas en el trabajo significa más productividad.

Otro de los factores que también necesitan los trabajadores para ejercer una calidad de vida en el trabajo, es tener derecho a desempeñar un trabajo satisfactorio en donde su estado emocional sea placentero y positivo, logrando que el trabajador se sienta satisfecho y realizado con su trabajo, también influyen otro tipo de compensaciones como las psicosocio-económicas de acuerdo a sus expectativas,

esta valoración se percibe como subjetiva y está sujeta a diferentes perspectivas dependiendo de las previas experiencias laborales del trabajador.

El programa global del empleo establece que la formación y la educación es un derecho universal en donde las empresas y el gobierno juegan un papel importante para desarrollar en los trabajadores sus habilidades y así contribuir a la productividad laboral. Otro derecho que también tienen los trabajadores es el desempeñar un trabajo motivante en donde los empleados pueden satisfacer sus necesidades personales, laborales y profesionales y les ayude alcanzar sus objetivos mediante el desempeño de su trabajo, pero si el trabajo es monótono y rutinario el trabajador podría empezar hacer sus actividades laborales más por obligación que por convicción, pero el uso de nuevas tecnologías, herramientas de trabajo o nuevas formas de organización en el trabajo pueden ayudar a que el trabajador aprenda nuevas prácticas y métodos que ayuden a la productividad y la calidad de producción.

EL trabajo y las organizaciones han tenido cambios importantes. Anteriormente los trabajos se caracterizaban por ser rutinarios, robotizados y programados, generaba una perspectiva poco atractiva, pero con el paso del tiempo ahora han cambiado a una estructura más atractiva, dinámica, en donde es mejor que los trabajadores sean innovadores, colaborativos, creativos y que se adapten a las diferentes circunstancias que las organizaciones se enfrentan, también el cambio de cultura dentro de las organizaciones para desarrollar la salud como estrategia para mejorar la productividad y rentabilidad de las empresas, es parte del equilibrio que debe tener la calidad de vida en el trabajo.

Los programas de calidad de vida en el trabajo están enfocados a mejorar el ambiente de trabajo, ofrecer seguridad, la salud física y mejorar la percepción del trabajador en donde observe las posibilidades que se le ofrecen para cumplir su amplia lista de necesidades personales y profesionales pero la calidad de vida en el trabajo es un tema amplio y de interés para las organizaciones ya que realizan esfuerzos para equilibrar, el incrementar la productividad y mejorar el bienestar de los trabajadores,

pero no todas las organizaciones la calidad de vida en el trabajo impacta positivamente en otras sacrifican la calidad de vida del trabajador y le dan más importancia a la productividad.

La organización internacional del trabajo planteo la importancia de elevar los niveles de la calidad de vida en las organizaciones, pues es de suma importancia que el espacio de trabajo no es un ambiente aislado de la sociedad y que desde luego todo lo que sucede dentro de la organización es fundamental para el desarrollo de las capacidades e interés personales en relación a su contexto de desarrollo social. Por ello es de suma importancia que las instituciones tengan como propósitos velar por el crecimiento de las capacidades individuales de sus empleados, cuidar de su seguridad en el trabajo y ofrecer oportunidades de crecimiento individual, situación que permita que la persona se promueva así misma, partiendo de su motivación intrínseca (Patlán, 2017, p. 24).

La calidad de vida en el trabajo se asocia a diversos factores como la satisfacción laboral, el clima y la cultura organizacional, la capacitación y el desarrollo personal y profesional; los sueldos y beneficios; la autonomía y la participación en la toma de decisiones, buscando un balance entre la familia, el trabajo, la salud y la satisfacción con la vida en general; es decir la calidad de vida en el trabajo favorece el bienestar de los empleados y previene o disminuye, si fuera el caso, del estrés y el desgaste ocupacional.

Es importante considerar que la calidad de vida en el trabajo tiene dos dimensiones: el bienestar emocional y la renuncia psicológica. El bienestar se relacionará con las reacciones de tipo cognitiva, afectiva, y fisiológica que se relaciona con manifestaciones como la tristeza, preocupaciones, sueño, energía y salud, alegría y estabilidad emocional día a día (Uribe, 2016, p. 70).

Taylor (Citado en Arias y Heredia, 2001, p. 735) presenta cinco factores importantes en cuanto a la calidad de vida, de los que afirma que será necesario contemplar para el desarrollo del mismo tema.

*Asuntos contemporáneos: discriminación con base en el sexo, protección contra accidentes, procesos justos en controversias.

* Entorno social del trabajo. Entorno que fomenta la confianza, comunicaciones honestas, autoestima, libertad de palabra, entre otros.

* Crecimiento y desarrollo; oportunidades para estudiar, oportunidades de aprender y desarrollarse académicamente, profesional y laboral.

*Mejoría organizacional: que incluya la productividad, lealtad y motivación.

*Mejoría social: es decir trabajos efectivos. Ambientes laborales, disfrutar la vida fuera y dentro del trabajo.

Los programas de calidad de vida en el trabajo tienen un punto de vista positivo sobre la gente y su capacidad; y disposición a hacer contribuciones a la organización, pues comparten la creencia de que el personal responderá creativamente, productivamente y con satisfacción a las condiciones que se le presenten, entre los cuales se proponen puntos específicos de estos programas (Kast, Rosenzweig, 1988, p. 693):

*Dignidad personal y respeto, reflejado en elementos para que los individuos influyan en los acontecimientos que les afectan.

*Una razonable medida de autocontrol y autonomía.

* Reconocimiento personal a las contribuciones hechas a la efectividad organizacional.

*Recompensas que vayan de acuerdo con el desempeño, incluyendo oportunidades para desarrollarse para enfrentar retos.

*Identificación con los grupos de trabajo y organizaciones que son fuentes de orgullo y apoyo.

* Seguridad en el trabajo, protección contra el trato arbitrario y condiciones de trabajo adecuado.

2.2.1 Modelos de la calidad de vida en el trabajo.

Un modelo es un instrumento de representación idealizada de la realidad que facilita la descripción y el análisis de un fenómeno. Es importante conocer los modelos propuestos por varios autores que explican la calidad de vida en el trabajo debido a que permiten conocer las dimensiones que la componen, así como la interacción de los factores que se ven envueltos en ella. A continuación, se presentan trece modelos que permiten diversas concepciones de la calidad de vida de las personas en el ambiente laboral (Patlán, 2017, pp. 64 – 69):

- a) Modelo de Walton que propone que la calidad de vida en el trabajo se compone o integra de ocho categorías: compensaciones equitativas, condiciones de trabajo seguras y saludables, oportunidades de desarrollo y aplicación de las

capacidades y habilidades del trabajador, oportunidades de crecimiento continuo, integración social en el trabajo, reglamentación y establecimiento de normas internas de la organización; trabajo y espacio para la vida personal, importancia y relevancia social.

- b) Modelo de Nadler y Lawler quienes sostienen al logro del bienestar y satisfacción de los individuos y, por consecuencia, a la mejora de la efectividad organizacional a través de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones. El modelo se basa en cuatro elementos: participación en la toma de decisiones; la reestructuración del trabajo; la innovación en el sistema de recompensas; y mejoramiento del ambiente del trabajo.
- c) Modelo de Turcotte. Este modelo toma en cuenta el entorno extra organizacional, el entorno de la tarea o entorno intraorganizational; la naturaleza de la organización, los factores individuales y los factores socioculturales.
- d) Modelo de Lares. Este modelo intenta integrar las dimensiones sociológicas, ambientales, económicas y psicológicas para la evaluación de la calidad de vida y propone que ésta afecta el bienestar individual y social.
- e) Modelo de Sirgy, Efraty, Siegel y Lee. Este modelo establece que la satisfacción en el trabajo afecta a otras áreas de la vida, pero a su vez, también la influyen esas esferas (familiar, social, educativa, entre otras). El modelo considera como elementos primordiales: la satisfacción de necesidades, requerimientos de la tarea, comportamiento del supervisor, dando como resultado un compromiso organizacional.
- f) Modelo de Casas, Repullo, Lorenzo y Cañas. Promueve las fortalezas y áreas de oportunidad en el ámbito hospitalario. Se basa en el sistema de gestión de excelencia Europea en relación a la calidad. En este es necesario el análisis del clima laboral como resultado de los proyectos directivos y la toma de decisiones.

- g) Modelo de Segurado y Agulló. Sostiene como premisa la condición psicosocial del constructo, lo cual implica un carácter sistémico y contextualizado. Proponen cinco categorías de indicadores en función de su procedencia (individuo, medio ambiente del trabajo, de la organización o del entorno social): es multidimensional; sistémico; interactivo, contextual y compatible.
- h) Modelo de Martel y Dupuis. Ellos proponen que la calidad de vida se basa en la noción aristotélica de la felicidad, descrita como una condición relativa estable en el tiempo que permite la adaptación del ser humano mediante la obtención de bienes específicos, por lo que la conducta estará orientada hacia la obtención de los objetivos.
- i) Modelo de Chan y Wyatt. Consideran que la calidad de vida en el trabajo se debe observar bajo un enfoque de satisfacción de necesidades, es decir, cuanto mayor sea la percepción de calidad de vida en el trabajo mas de las seis necesidades serán satisfechas mediante la experiencia laboral.
- j) Modelo de González, Hidalgo, Salazar y Preciado. Ellos se basan en teoría de las necesidades de Maslow, y afirman que la autoestima y la autorealización se logran por medio del trabajo.
- k) Modelo de An, Yom y Ruggiero. Ellos afirman que la cultura organizacional tiene un impacto positivo en la calidad de vida en el trabajo.
- l) Modelo de Camacho e Higuitea. Sostiene que la productividad va ligada a la calidad de vida, pues en primera instancia cada persona es productiva y esa productividad le permite aprender y crecer profesionalmente.

Es necesario aclarar que la calidad de vida en el trabajo, se da efectivamente dentro del trabajo, es decir, dentro de las organizaciones, haciendo la correcta diferenciación con el término empresa. Una organización es un proceso estructurado en el cual interactúan las personas para alcanzar sus objetivos; mientras que la empresa es la unidad económico-social en la que el capital, el trabajo y la dirección se coordinan para lograr una producción que responda a los requerimientos del medio

humano en que la propia empresa actúa. Lo ideal es que tanto la empresa como el trabajador cumplan sanamente sus objetivos y con ellos promover ambientes sanos de trabajo; y desde luego calidad de vida en el trabajo (Audirac et al, 1994, p. 31).

2.3 El modelo de bienestar psicológico basado en la resiliencia.

El modelo de bienestar psicológico se presenta como un constructo multidimensional y un concepto que rescata la tradición iniciada por Aristóteles, conocida como Eudaimonismo. Desde esta perspectiva, el bienestar apunta a un conjunto de ámbitos y funciones que serían indicadores del desarrollo humano, es decir, vivir de forma plena o dar realización a los potenciales humanos mas valiosos.

El modelo de bienestar psicológico también conocido como modelo BP, está basado en propuestas teóricas de diversos autores de las cuales fueron tomadas algunas ideas y conceptos: De Jung, la formulación de la individualización; De Erikson se consideró el modelo de las etapas del desarrollo psicosocial; De Bulher el modelo de las tendencias básicas que trabajan hacia la realización de la vida; De Allport la concepción de madurez que abarca ciertas cualidades como amplitud de pensamiento, cálidas relaciones con otros, seguridad emocional y autopercepción realista; De Maslow la idea de la necesidad de autoactualización del ser humano; de Rogers se adoptó la posición del funcionamiento total de las personas; De Jahoda el criterio de salud mental positivo; De Frankl el propósito y el significado de vivir, en particular cuando se enfrenta a grandes tragedias.

Estas posturas permiten el desarrollo de las seis dimensiones del modelo de BP, realizado por Ryff y Singer (Citado en Barcelata, 2019, 47) las cuales son descritas a continuación:

- a) Autoaceptación: se relaciona con el hecho de que las personas se sientan bien consigo mismas, siendo conscientes de sus limitaciones; es decir, que tengan una actitud positiva hacia buenas y malas cualidades del self y sentimientos positivos hacia la vida pasada. Por lo que las personas que carezcan de autoaceptación se sentirán insatisfechas consigo mismas, estarán decepcionadas por lo que le ha ocurrido en su vida; de modo que presentan problemas con ciertas cualidades personales y desearán ser diferentes de lo que son. De este modo el tener actitudes positivas hacia uno mismo es una característica fundamental del funcionamiento psicológico positivo.

- b) Autonomía: es aquella que avalúa la capacidad de la persona para sostener su propia individualidad en diferentes contextos sociales. Se espera que las personas con un alto nivel de autonomía puedan resistir mejor la presión social y autoregular mejor su comportamiento en la toma de decisiones. Las personas que no han desarrollado su autonomía expresan su preocupación por las expectativas y evaluaciones de los otros, se basan en juicios de las otras personas para tomar decisiones importantes y se ajustan a las presiones sociales para pensar y actuar de cierta manera.

- c) Relaciones positivas con otros: se refiere a mantener relaciones sociales estables y tener amigos en los que se puedan confiar. La capacidad para amar y una afectividad madura son componentes fundamentales del bienestar y de la salud mental. Las personas que no poseen relaciones positivas y que tiene pocas relaciones cercanas y confiables con los otros es muy probable que presente dificultades para ser cálido, abierto e interesado por los otros; además de mostrarse aislado y frustrado en sus relaciones personales, y no estar dispuesto a hacer compromisos para mantener lazos importantes con los otros.

- d) Dominio del entorno: se define como la habilidad que tienen las personas para elegir o crear entornos favorables para sí mismo. Las personas con un alto dominio del entorno poseen una mayor sensación de control sobre el mundo y se sienten capaces de influir sobre el contexto que le rodea.

- e) Propósito en la vida: en esta dimensión se requiere que las personas tengan metas claras y sea capaz de definir sus objetivos vitales. Un alto puntaje en esta dimensión indicaría la presencia de metas en la vida y un sentido de dirección. Este tipo de personas sentirían que su vida presente y pasada tiene significado, y mantendría firmes creencias de que la vida tiene un propósito. Por el contrario, alguien con puntajes bajos tendría pocos objetivos, no encontraría el sentido de su vida pasada y no tendría prospectos.

- f) Crecimiento personal: es aquella dimensión que se refiere a la capacidad para generar las condiciones necesarias para desarrollar su potencial y seguir creciendo como persona. Alguien así tendría un sentimiento de desarrollo continuo, se vería así mismo en crecimiento y expansión, estaría abierto a nuevas experiencias y tendría el sentido de realización de su potencial. Por el contrario, alguien con puntajes bajos, tendría un sentimiento de estancamiento, de falta de crecimiento, se sentiría aburrido, desinteresado con la vida, incapaz de adoptar nuevas actitudes o conductas.

Esta estructura propuesta por Ryff, (Citado en Barcelata, 2019, p. 55), presenta datos descriptivos del bienestar psicológico: control personal, planes a futuro, autoaceptación, propósito de vida, relaciones positivas con otros, crecimiento personal, rechazo personal y bienestar psicológico global.

La salud mental y bienestar psicológico son un componente fundamental de la salud en general, pues una buena salud mental permite a las personas desarrollar su potencial, enfrentar las situaciones estresantes de la vida, trabajar o desempeñarse de manera productiva y poder contribuir a la sociedad entera; sin embargo, se han descuidado los servicios de salud mental y se ha estigmatizado a las personas con trastornos mentales y problemas psicosociales.

Por ello es importante fomentar el desarrollo de planes de acción integral que reconozca la importancia de la salud mental en la salud integral de todos. Es por ello que la prevención juega un papel muy importante en la salud física y mental.

Desde la perspectiva del enfoque centrado en el curso de la vida, toma en cuenta las necesidades sociales y de salud de cada una de las etapas del ciclo vital que van desde la infancia hasta la vejez, pasando por la adolescencia, para ello la OMS plantea un plan de acción hasta el 2020 que incluye objetivos específicos entre los que resaltan (Barcelata, 2019, p. 13):

- Proveer de servicios integrales de salud mental y social con una base comunitaria.
- Implementar estrategias de acción para la promoción y prevención de problemas psicosociales.
- Fortalecer los sistemas de información basados en la evidencia e investigación.

Estos objetivos indican la importancia y trascendencia de intervenir de manera estratégica, con base a una evaluación diagnóstica que refleja la situación de los trabajadores en la actualidad, fomentando el proceso de adaptación organizacional sana.

Uno de los temas importantes es la adaptación, aspecto que las personas dentro de un área laboral deberán desarrollar para un mejor funcionamiento laboral. Entendido la adaptación como un proceso dinámico que refleja la capacidad de un individuo de organización de sus recursos internos y externos. Implica un equilibrio en función de un contexto psicosocial determinado, permeado por la cultura. Por lo tanto la adaptación no es estática y puede representarse como un continuo que puede oscilar entre dos polos que van de mayor a menor grado; así como en términos de adaptación positiva o negativa. (Barcelata, 2019, p. 15).

CAPITULO III

MODELO Y ÁREA PSICOLÓGICA

3.1 Generalidades conceptuales del modelo cognitivo.

a) Generalidades conceptuales del modelo.

La teoría cognitivo conductual ha cobrado primacía en la práctica clínica por su avanzado grado de efectividad para el tratamiento de diversas condiciones clínicas. Pues con este tipo de terapia se pretende modificar comportamientos y pensamientos de manera sincrónica y sinérgica. Este modelo esta orientado hacia el presente, aunque por supuesto se hace una historia clínica y pode énfasis en los patrones disfuncionales actuales de los pensamientos y conductas.

El modelo cognitivo conductual se basa en una pregunta básica para su trabajo: que debo hacer para cambiar, por lo que entonces se basa en un enfoque práctico, de corta duración y costo justo. En algunas ocasiones se ayuda de mediciones psicométricas y pone énfasis en la cuantificación, la identificación de indicadores objetivos de progreso y la medición de éstos. En este modelo el psicólogo aplica cuestionarios y planillas para evaluar los síntomas específicos, en la frecuencia, duración, intensidad y características. Esta medición es repetida periódicamente hasta la sesión final para tener una idea el cambio obtenido.

La relación que fomenta este modelo de colaboración, siendo de tinte didáctico. Pues tanto el paciente como el terapeuta se comprometen a trabajar con un objetivo común, teniendo una participación en el diseño de las tareas para el hogar. De este modo se puede lograr un funcionamiento independiente, se enfatiza en el aprendizaje, la modificación de la conducta, las tareas de autoayuda y el entrenamiento de habilidades psicosociales, pues se busca reforzar el comportamiento independiente.

El objetivo de este modelo es aumentar o reducir conductas específicas relacionadas con los sentimientos, pensamientos o interacciones disfuncionales. De este modo la meta planteada es eliminar o reducir los síntomas presentados al inicio del proceso psicoterapéuticos. Pone énfasis en el cambio pues se le solicita al paciente al paciente practicar nuevas conductas y cogniciones en las sesiones, y generalizarlas fuera de la consulta como parte de la tarea. En las sesiones se desafía la posición del paciente, sus conductas y sus creencias, a través de una confrontación cándida y directa de sus creencias irracionales, explorando opciones para sus patrones habituales mal adaptativos de pensamiento y conducta.

El modelo cognitivo conductual es pragmático ya que se centra en la resolución de problemas. Al comienzo de las sesiones se indaga acerca de los problemas que afrontó e identifica otros que necesita resolver en ese momento. Y al final de la sesión se pregunta si se ha hecho algún progreso al respecto. De este modo este modelo utiliza planes específicos de tratamiento para cada problema, y propone una continuidad temática entre las sesiones. Pues en cada sesión se revisan las tareas indicadas para la semana anterior, se estudia cual es el problema actual y se planean actividades para la semana siguiente, siendo un modelo muy aplicable para el trabajo personal y grupal. (Sánchez, 2008, pp. 306-308)

El modelo cognitivo conductual incide en el cambio sobre los tres aspectos del mundo psicológico de las personas: pensamientos, emociones y conductas. A continuación, se abordarán algunos modelos concretos de las terapias cognitivas (Alvares et al, 2016, p.52): Modelo cognitivo comportamental, reestructuración cognitiva y construccionistas.

- Modelo cognitivo comportamental. Los desarrollan los teóricos conductistas, los cuales consideran que los pensamientos son conductas encubiertas influenciadas por las leyes del condicionamiento. La metáfora que plantean es la del condicionamiento. Su objetivo es enseñar habilidades cognitivas

específicas. Sus máximos representantes son Albert Bandura, Donald Meichenbaum y Arthur Nezu.

- Modelos de reestructuración cognitiva. Destaca el papel del significado: lo importante es lo que cree la persona. Es una psicoterapia estructurada con límite de tiempo. Orientada hacia el problema y dirigida a modificar las actividades defectuosas del proceso de la información en donde trabajan en conjunto terapeuta y cliente para identificar las cogniciones distorcionadas. La metáfora es la del procesamiento de la información. Su objetivo es realinear su pensamiento con la realidad y sus máximos representantes son: Albert Ellis y Beck. Este modelo, aunque plantea como eje central los pensamientos da atención e incide también en la conducta y las emociones.
- Modelo construccionista. Tiene un contexto filosófico más que técnicas. Pues los seres humanos son participantes, proactivos que operan en niveles tácitos y las personas representan un desarrollo auto organizado que busca la coherencia dentro de la construcción social de los sistemas de creencias, buscando la viabilidad del conocimiento y no su validez. La metáfora se entiende como la narrativa de la construcción y sus máximos exponentes son: Vittorino Guidano, Michael Mahoney y Oscar F.

b) La terapia breve.

La terapia breve es un nuevo modelo de terapia que busca solucionar los problemas de manera rápida, eficiente y económica. Busca atacar el problema que determine el paciente como causante de su conflicto en el aquí y ahora. En este tipo de terapia el terapeuta acude al pasado únicamente en dos casos: en el primer caso cuando el paciente lo considera importante para solucionar su problemática actual y cuando el terapeuta estime que obtendrá recursos adicionales y útiles para ampliar la gama de posibles soluciones al problema planteado.

La terapia breve implica tratamientos cortos, de aproximaciones seis sesiones en promedio e involucra cambiar de forma de pensar lineal a una sistémica, en donde no se trate al individuo y su problema de forma aislada sino que lo considera dentro de su contexto actual y sus interrelaciones. Esta forma de planteamiento indica que este tipo de terapia se aplique adecuadamente, tanto en el tratamiento de las familias, como parejas, individuales u otros sistemas de interacción humana.

Este tipo de terapia es dinámica y flexible, en esta se identifican los problemas y la gama de posibles soluciones, de igual forma se analizan los intentos pasados de solución, con el objetivo de fijar metas y alcances del tratamiento y diseñar las intervenciones adecuadas para cada caso. De este modo el proceso de terapia se convierte en un esquema totalmente interactivo en donde se complementan las dos partes expertas: el experto en técnicas de terapia y el experto en la problemática. Y para que resulte exitosa será necesario definir claramente el problema que el paciente desea solucionar, pues se debe estructurar el problema en términos de conductas, de interacciones y la comunicación implicada en el mismo, además de esclarecer cuando ocurre, en donde, la frecuencia, a quien afecta, desde cuando, como lo viven cada miembro del sistema (Sánchez, 2008, pp. 308-309).

c) La teoría de los constructos de la personalidad de Kelly.

Se considera a Kelly como el primer teórico que presenta una teoría de la personalidad y un enfoque clínico y de la terapia cognitiva. Postulaba que la anticipación es la principal responsable de los procesos psicológicos del individuo. Su teoría se basa en la sistematización de las estructuras de significado del individuo, y su práctica clínica en la comprensión de tales estructuras en los propios términos del sujeto. El cambio psicológico resulta de la adopción de una construcción alternativa que aporta un nuevo sentido al sí mismo y al mundo (Feixas y Miró, 1993, p. 213).

El enfoque de los constructos personales de Kelly contienen nociones equivalentes al esquema cognitivo, en donde el conocimiento se organiza jerárquicamente en un sistema de constructos personales o estructura cognitiva global, entendida como una compleja red semántica organizada jerárquicamente.

d) La terapia racional emotiva de Albert Ellis.

La terapia racional emotiva es una de las teorías de aplicación del modelo cognitivo, tiene como principal representante Albert Ellis, quien clasifica sus técnicas en función de los procesos cognitivos, emocionales y conductuales, afirmando que muchos de los conflictos y patologías de las personas son consecuentes de ideas irracionales y prejuicios. Para ello se aplican técnicas cognitivas en donde se identifiquen las creencias irracionales que producen las emociones y conductas perturbadoras. Con la terapia racional emotiva se promueve la aceptación incondicional y el autodescubrimiento, se utilizan métodos humorísticos como canciones, sociodramas y exageraciones irónicas para identificar, confrontar y cambiar ideas irracionales. También se pueden emplear historias, leyendas y parábolas para mostrar las creencias irracionales y su modificación, para esto se le pide al paciente que adopte el papel del representante de la creencia racional en una situación simulada y comprobar así nuevos efectos (Sánchez, 2008, p. 310).

En 1955, Albert Ellis inicia una corriente en psicoterapias, y que apartir de 1993 se le conoce como terapia racional emotiva conductual (TREC). Algunos años después, en 1962, Aaron Beck inicia una nueva propuesta en psicoterapias que denomina terapia cognitiva (TC) y que muy pronto adquiriría gran prestigio por su eficacia para tratar depresión y ansiedad. ambas han superado algunas concepciones originales o modelos que los anteceden. La Terapia racional emotiva conductual ha incorporado una visión constructivista y ecléctica, adoptando nuevos recursos considerados como pos-racionalistas. Un destacado representante de estos nuevos conceptos es Michael Mahoney.

Ellis (Citado en Álvarez et al, 2016, p. 54) resumió su teoría en lo que denomino el ABC, recordando que entre el acontecimiento activador y las consecuencias siempre hay un pensamiento. Dicha teoría se explica de la siguiente manera:

A: evento activador, que representa el acontecimiento activador, suceso o situación que puede ser tanto externo como interno (pensamiento, imagen, fantasía, conducta, sensación, emoción, etc.).

B: sistema de creencias, que representa en principio al sistema de creencias, pero puede considerarse que incluye todo el contenido del sistema cognitivo (pensamientos, recuerdos, imágenes, supuestos, inferencias, actitudes, atribuciones, normas, valores, esquemas, filosofía de vida, etc.).

C: consecuencias, que representa la consecuencia o reacción de la persona ante un evento. Éstas pueden ser de tipo emotivo, cognitivo y/o conductual.

El esquema completo incluye el debate (D) que implica la discusión del terapeuta con el cliente sobre sus creencias irracionales (B) para generar creencias racionales (E) y con ello nuevas consecuencias emocionales, más adaptativas y funcionales (F), para ayudar a las personas a conseguir sus metas (G). Es importante considerar que la relación entre A, B y C, no es lineal en exclusiva, ni unidireccional, como el esquema anterior, que es el modelo básico y más didáctico para explicar el origen y tratamiento de los trastornos.

Albert Ellis propone una lista de ideas irracionales de las cuales afirma que muchas personas se aferran a ella, y por eso se genera la ansiedad, depresión, estrés entre otros, a continuación se presentan solo algunas de esas ideas que se adecuan a esta investigación (Feixas y Miró, 1993, p.217):

* Es absolutamente necesario ser amado y aprobado por los demás casi en todo momento.

* Las cosas y las personas deberían ser mejores de lo que son, y debo considerar horrible y espantoso no encontrar rápidamente soluciones buenas a los problemas de la vida.

* Puedo alcanzar la felicidad a través de la inercia y la no acción.

* Los sucesos externos causan gran parte de la infelicidad humana y tengo poca capacidad para controlar mis sentimientos o para liberarme de la depresión, la hostilidad, el estrés y sentimientos similares.

Este método postula que se puede ayudar a las personas a llevar una vida mas satisfactoria, enseñándole a organizar y a disciplinar su mente, es decir, enseñarles a pensar de manera racional. Ellis (citado en González, 1999, p.67) considera que en el ser humano se dan cuatro procesos básicos: percepción, movimiento, pensamiento, y emoción; los cuales están interrelacionados en forma integral, de manera tal que cada uno de ellos influyen en el otro. La psicoterapia racional emotiva afirma que el pensamiento y la emoción no difieren, sino que se complementan en muchos aspectos; por lo tanto, las emociones desordenadas mejorarán al cambiar la propia forma de pensar a través de la vida y la culturalización social.

d) La terapia cognitiva de Beck.

El paradigma de la psicología cognitiva y de las terapias cognitivas consiste en el principio de la mediación cognitiva. Es decir, se refiere a que la reacción o respuesta

emotiva conductual ante una situación o estímulo esta mediada por el proceso de significación o evaluación en relación con las metas de cada persona.

El enfoque cognitivo conductual cada año es más dominante entre las propuestas psicoterapéuticas y su eficacia en la práctica clínica se reconoce más en las investigaciones sobre diversos trastornos como por ejemplo depresión, adicciones, ansiedad, angustia, fobias, disfunciones sexuales, entre otros, al igual que sobre muchos problemas como violencia, ira, inhibiciones, conflictos de pareja y otros.

Una de las características prácticas más destacadas de este modelo psicoterapéutico son la brevedad, que se centra en el presente, el problema y su solución, teniendo un carácter preventivo de futuros trastornos, así como sus estilo de operaciones y relaciones entre el cliente y terapeuta; también otorga gran importancia a las tareas de autoayuda a realizarse entre las sesiones de trabajo clínico. Este enfoque permite el acceso a estructuras más profundas y a su modificación con resultados comprobados y perdurables que generan un cambio elegante al producir un profundo cambio filosófico que implica imperturbabilidad ante las diversidades, tomando en cuenta que en casos de recaídas el cliente puede seguir usando las herramientas brindadas en el proceso psicoterapéutico.

La terapia cognitiva de Beck hace su entrada en el escenario de las terapias con apoyo empírico en un estudio sobre efectividad realizada por el Instituto de Salud mental de EE.UU. en 1985. Los principales elementos comunes a las intervenciones cognitivas son (Álvarez et al, 2016, p. 54):

- a) Las personas no solo cambian ante el entorno, sino que lo interpretan de forma activa. Por lo tanto, reaccionan más a las representaciones cognitivas que a los acontecimientos per se.

- b) Los individuos son capaces de pensar sobre sus propios pensamientos (metacognición).
- c) La cualidad del pensamiento ejerce una gran influencia sobre las emociones y la conducta, aunque no se afirma una relación lineal.
- d) Al menos algunas cogniciones pueden ser evaluadas de modo objetivo y ser modificadas. Con la toma de consciencia y practica, los estilos cognitivos disfuncionales arraigados pueden ser modificados con el consecuente cambio emocional y conductual.

e) Estilos del terapeuta desde la perspectiva del modelo cognitivo (Álvarez et al, 2016, p. 58).

- a) Estilo socrático: es aquel que lleva a las conclusiones a través de preguntas orientadas al cliente.
- b) Estilo didáctico: es aquel que brinda información y explicación sobre cuales son los mecanismos de la perturbación emocional.
- c) Estilo humorístico: es aquel que muestra la evidencia a través de lo cómico de una creencia irracional, esto solo si el paciente tiene sentido del humor.
- d) Estilo de autorevelación: es aquel que ilustra argumentos con ejemplos de su propia experiencia y de su vida personal.
- e) Estilo metafórico: es aquel que utiliza conceptos con metáforas referidos a los temas que resultan familiares al paciente.

3.1.1 Técnicas cognitivas.

A continuación, se presentan una serie de técnicas cognitivas que permiten el desarrollo del proceso psicoterapeutico (Álvarez et al, 2016, pp. 59-60):

- a) Darse cuenta inducido: es aquella en donde el terapeuta refuta las inferencias y en el debate, el paciente empieza a descubrir las creencias subyacentes y termina por expresarlas.
- b) Interpretación por inducción: en ella el terapeuta agrupa las inferencias, genera conclusiones.
- c) Encadenamiento de inferencias: esta técnica se utiliza cuando el individuo tiene inferencias irracionales sobre su vida diaria.
- d) Evaluación guiada por hipótesis: esta técnica permite que el terapeuta ayude al paciente a expresar su creencia que regularmente le cuesta expresar.
- e) Biblioterapia: esta técnica se refiere a la recomendación de material escrito relacionado con la propia problemática que presenta el cliente.
- f) Imaginación racional emotiva: esta técnica implica idear con gran viveza un acontecimiento activador que hace sentir a la persona de forma alterada, ya sea con ansiedad, pánico, depresión o enojo; y cambiar ese sentimiento por otro menos negativo, pero más apropiado como frustración, decepción, etc.
- g) Proyección en el tiempo: esta técnica se usa para conseguir una reestructuración cognitiva, al apreciar que no es tan terrible que ocurra algún hecho temido; es decir, ver que las consecuencias de un hecho no son tan malas como se espera.
- h) Inversión del rol racional: esta técnica consiste en argumentaciones fuerte y dramáticas entre el sí mismo irracional y el sí mismo racional para darse cuenta de las polaridades de los pensamientos de uno mismo.
- i) Tareas para la casa: estas son tareas que están enfocadas en cogniciones, conductas y emociones. Una parte se trabaja en el consultorio y otra la trabaja cada quien en su casa.

La terapia cognitivo conductual ha demostrado la efectividad para mejorar el estado emocional de aquellos que padecen el estrés, es por ello que a continuación se presentan aún más actividades y técnicas cognitivas que permiten el control y manejo del estrés (Caballer, Gálvez, 2019, pp. 4-7):

- j) La actividad física. Las actividades físicas, desde una perspectiva fisiológica es cualquier movimiento corporal producido por los músculos esqueléticos que den como resultado un gasto energético.
- k) La psicoeducación. Este procedimiento consiste en explicar la relación que existe entre los pensamientos, conductas, emociones y reacciones físicas.
- l) Reestructuración cognitiva. El estrés puede relacionarse con creencias distorsionadas. Por lo que este será un procedimiento que puede apoyar para generar mas creencias mas funcionales y adaptativas que le permitan la adhesión al tratamiento.
- m) Técnicas de relajación. Consiste en procedimientos para disminuir la activación fisiológica para afrontar de manera mas adecuada las dificultades. Es una de las técnicas mas sencillas de utilizar es la respiración diafragmática.
- n) Control de estímulos. Consisten en modificar el contexto para favorecer o inhibir la aparición de las conductas, en algunas veces se basa en la restricción física, presentar estímulos discriminativos para las conductas indeseables, cambiar el medio social o alterar las condiciones fisiológicas.
- o) El afrontamiento. Consiste en afrontar las situaciones, intentando cambiar la relación yo-ambiente. Este tipo de afrontamiento es instrumental o centrado en el problema. Un enfoque centrado en el problema parece el más racional, pero el estrés a menudo provoca fuertes conflictos y reacciones emocionales. El afrontamiento tiene que trabajar entonces para disminuir el malestar y el dolor emocional (Caballo, 1998, p.325).

3.2 Fundamentos teóricos de la Psicología laboral.

La psicología es el estudio del comportamiento, cognición, emoción y motivación. Y específicamente este apartado se enfocará a la descripción de un área específica como es la psicología del trabajo.

La psicología del trabajo es un campo de la psicología aplicada relacionada con el desarrollo y aplicación de principios científicos en el lugar de trabajo. La psicología del trabajo no trata de los problemas emocionales personales, de manera directa; sin embargo, la psicología del trabajo se encarga de estudiar, investigar e intervenir problemas en el área organizacional, como la capacitación e resolución de problemas ambientales en el trabajo.

La psicología del trabajo se ocupa de dos grandes actividades en las organizaciones: a) la industrial, también conocida como de gestión o de personal; y b) la de desarrollo también conocida como organizacional o de recursos humanos. Por ejemplo, la selección de personal es una tarea del área de gestión, pero también es de desarrollo cuando ese trabajador deberá capacitarse para crecer en las empresas, desarrollarse hasta sus mejores niveles de competencia, pero también en un marco de salud ocupacional, donde los accidentes y el estrés no lo perjudiquen (Uribe, 2016, p. 29).

La psicología del trabajo participa en diferentes escenarios, tienen lugar en diversas áreas de la organización. La psicología del trabajo se concentra en el fortalecimiento de la efectividad y competitividad de las empresas, cuidado del trabajo digno, para que se lleve a cabo sin repercusiones de la salud y bienestar del trabajador, desde luego colaborando para que la economía de las organizaciones beneficie a todos sus participantes.

La psicología del trabajo en México presenta algunos retos teóricos y prácticos, por lo que será importante contextualizar la actividad profesional en el marco de la ciencia que conforman el estudio del comportamiento.

a) Antecedentes de la psicología del trabajo.

La psicología del trabajo, también llamada industrial – organizacional, o psicología del comportamiento de las organizaciones es un área de crecimiento del siglo XX, con raíces en el siglo XIX; enfocándose en el desempeño laboral y la eficacia organizacional, mediante el desarrollo de temáticas, técnicas y métodos sofisticados, científicos y polémicos que en la actualidad permiten tener un amplio reconocimiento (Uribe, 2016, p.40).

El trabajo humano es un universo con múltiples facetas, que contiene elementos tangibles de vida humana, la similitud descansa en la dinámica propia que encierra la vida laboral, ya sea de avances y retrocesos o beneficios o perjuicios. El trabajo como actividad humana remunerada permite verificar competencias, aprendizajes y logros de las personas; sobre todo puede representar una fuente inagotable de satisfacciones y expresión de creatividad; como también, ser el medio digno de mejorar las condiciones de vida personal, de la familia y de manera indudable de generar beneficios para la sociedad.

Los avances científicos, técnico y tecnológicos de la actual modernidad, permiten la difusión de conocimientos e informaciones de gran impacto en las actividades laborales; sin embargo, la historia social del trabajo, como generador de riqueza presenta diferentes problemas como son la distribución de los beneficios y la concentración extrema del patrimonio, que favorecen desigualdades injustificables entre diferentes grupos sociales. De tal manera, que las condiciones de trabajo y el estado de salud de las personas son indicadores de la calidad de vida actual de un país.

El papel central de las fuerzas socioeconómicas y políticas de un país son determinantes para el desarrollo del trabajo. Pues el sistema económico en el mercado del mundo globalizado influye en el desarrollo del mismo. En los últimos años, se ha hecho hincapié en los factores de riesgo del trabajo y los efectos psicológicos que producen, pues es frecuente asociarlos a los de origen psicosocial de manera casi exclusiva. Uno de los aspectos de estudio de la psicología del trabajo son los riesgos de trabajo. Que serán entendidas como todas las condiciones al trabajo que integran un conjunto de variables que influyen en la expresión conductual de las personas. A continuación, se presentan los principales riesgos de trabajo de los cuales se encarga de estudiar esta área de la psicología (Uribe, 2016, pp. 35-40):

- a) Riesgos físicos: son los factores de riesgo que forman parte de las condiciones materiales del ambiente laboral; frecuentes de identificar por su notoria presencia y representan elementos propicios para generar accidentes y enfermedades de trabajo. Como por ejemplo el ruido, temperatura, radiaciones, iluminación, vibraciones, temperaturas extremas, entre otros.
- b) Riesgo químico: se refiere a elementos y sustancias orgánicas o inorgánicas que al entrar en contacto con el organismo, ya sea por inhalación, absorción o ingestión pueden provocar intoxicación, quemaduras o lesiones sistémicas, según el nivel de concentración y el tipo de exposición. Es necesario remarcar que cada grupo de factores de riesgo tiene propiedades particulares que los distinguen unos de otros.
- c) Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: se definen como la interacción entre el trabajo y el medio ambiente; incluye las condiciones de la organización, capacidades del trabajador, cultura, y otros elementos que pueden influir en la salud, rendimiento y la satisfacción en el trabajo. Es importante mencionar que las interacciones podrían ejercer influencia nociva en la salud de los trabajadores a través de sus percepciones y experiencia. Los factores de riesgo psicosocial son aquellas características de las condiciones de trabajo que afectan a la salud de las personas a través de mecanismo psicológicos y fisiológicos a los que se les llama estrés.

- d) Factores de riesgo ergonómico: se refieren a los diferentes objetos que afectan el desarrollo labora como por ejemplo maquinas, equipo y herramientas cuyo peso, tamaño, forma y diseño, pueden provocar sobreesfuerzo, como también, posturas y movimientos inadecuados que tienen como consecuencia fática física, lesiones hosteomusculares y accidentes de trabajo.

3.2.1 Áreas de impacto de la psicología del trabajo.

El ser humano es ante todo un ser integral, en quien se reúnen diferentes componentes de tipo biológico, bioquímico, psicofísico, y sociocultural que le permiten relacionarse con la naturaleza y de manera esencial vincularse con la vida social. La dimensión psicológica representa la interacción de componentes complejos, no susceptible de fraccionar o simplificar. A partir del reconocimiento de esa condición, se realizan por separado, con el propósito de distinguir los efectos de distintos agentes y factores de riesgo sobre áreas psicológicas fundamentales de los individuos; así pues, analizando el campo de acción que vincula a la seguridad y salud en el trabajo con la psicología. A continuación, se presentan las diferentes áreas de impacto en la dimensión psicológica (Uribe, 2016, pp. 40-42):

- a) Área neuropsicológica y psicofisiológica: se refiere a las bases neurofisiológicas de la conducta humana, de la participación esencial de estructuras cerebrales del sistema nervioso central y del sistema nervioso periférico implicadas en funciones simples y complejas; desde integrar impulsos sensoriales, regular movimientos conscientes, hasta intervenir en procesos intelectuales complejos. Es responsable de los procesos físico – químicos particulares que participan en las funciones psíquicas y corporales, sobre todo en las del sistema vegetativo y endócrino. Es importante tener en cuenta los efectos causados por algunos agentes y accidentes del trabajo en esta área para atender distintas patologías derivadas de daños o lesiones cerebrales.

- b) Área cognoscitiva: es un área compleja de gran relevancia, abarca formas básicas de recepción de señales, de percepción y atención indispensables para codificar información, fundamentales en procesos de memoria y aprendizaje. Esta relacionada con la capacidad de análisis, síntesis y el pensamiento abstracto. Permite planear, anticipar y prever; incluye procesos de alto nivel como el lenguaje, la imaginación y el razonamiento. Se le resume como la dimensión relacionada con la inteligencia. Las funciones cognoscitivas son necesarias en cualquier actividad humana, aunque son mas requeridas en el desempeño laboral; aunado condiciones laborales de riesgo especifico que ocasiona trastornos y daños en contra la salud del trabajador y no solo de la productividad.
- c) Área afectiva o emocional: abarca los sentimientos que experimentan las personas y dan matiz a su comportamiento, el afecto es la parte psicológica o subjetiva de la emoción, se entiende como el componente biológico del afecto. Se empleara el término de emoción por ser mas descriptivo para denominar distintas expresiones del afecto. La importancia de las emociones es indiscutible, pues forman parte de la subjetividad del ser humano, favorecen la eficacia de respuestas funcionales y son capaces de generar sentimientos propicios para actuar de manera eficaz ante los obstáculos que se les presenten día a día.

Y no hay que olvidar que también hay emociones disfuncionales que imposibilitan emplear la capacidad cognoscitiva necesaria para reflexionar de manera racional, enfrentar situaciones adversas y recuperar la armonía personal. En el mundo del trabajo es un escenario propicio para expresar todo tipo de sentimientos y emociones que pueden ser inoperantes al perpetuar sentimientos innecesarios, por ejemplo, de ira, angustia o depresión frente a la constante actitud ordinaria de las personas que le rodean, ante la rivalidad y competencia desleal de colegas, la imposición de metas de productividad sin límite; o bien, vivir el deterioro del salario, condiciones de trabajo cada vez mas precarias y la perspectiva del desempleo.

Con este tipo de emociones el organismo se activa en exceso de manera inútil por que se altera la bioquímica cerebral e impiden reflexionar sobre las actuaciones más conveniente que lleven a soluciones. Lo recomendable sería generar emociones funcionales para los procesos cognoscitivos, útiles para afrontar las situaciones adversas, encontrar vías de acción con menor desgaste psicofísico; por ejemplo, experimentar temores en lugar de pánico, tristeza en lugar de depresión, preocupación en lugar de angustia.

- d) Área conductual; en esta área existe una reciprocidad entre la influencia de los procesos cognoscitivos y las emociones, influyendo a la parte psicofisiológica para expresarse en un comportamiento abierto. Hace referencia a la manifestación global de cada persona ante su entorno. Se le considera también como toda actividad observable o no observable de manera directa que realiza un organismo; esta posibilidad de apreciar las reacciones ha llevado a establecer principios basados en teorías del aprendizaje al permitir analizar la respuestas y contingencias del comportamiento de las personas en el área organizacional.

Toda persona está íntimamente relacionada con su ambiente físico y la interacción con otros seres humanos. Regularmente los centros de trabajo se consideran expresiones de cada persona; así como el hogar es la representación de cada persona. Es importante considerar que el espacio laboral tendrá una gran influencia sobre las conductas de cada persona; así como su tranquilidad y paz con su ambiente laboral. El significado que cada persona da a la presencia o ausencia de diferentes elementos; como también la manera en la que intervienen señales implícitas para la conformación de mapas cognoscitivos que permiten estimar el tiempo y las actividades que se deben desarrollar en cada área específica, como lo es la limpieza y el orden. A pesar de las nuevas formas de organización, como el teletrabajo que traslada las actividades al hogar y los convierte en oficinas, con la idea de unir el trabajo con la vida familiar. Pues el trabajo sigue siendo uno de los núcleos más significativos, de vínculos sociales, promotores de conductas sociales.

Para Uribe (2016, p. 52) los factores de riesgo psicosocial son un tema de estudio para la psicología laboral, pues permite el análisis de los ambientes en los que desarrolla cada individuo, buscando su estabilidad emocional y organizacional. Pues el concepto empleado para desarrollar esta sección parte de un enfoque general, en el cual los factores psicosociales corresponden a los elementos derivados de fenómenos macroeconómicos, políticos y sociales, que tiene la potencialidad de influir de forma positiva o negativa en variables psicológicas, ya sea de manera individual o colectiva, en las relaciones personales y vida comunitaria.

Los factores de riesgo psicosocial en el trabajo se entenderán como los elementos que rodean el ámbito laboral, derivados de fenómenos socioeconómicos, políticos sociales, cuya presencia o ausencia es susceptible de causar perjuicio en las dimensiones psicofisiológicas, cognoscitiva, afectiva y conductual; con impacto integral en la salud, desempeño y calidad de vida en las personas. Por lo tanto, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo no implican la posibilidad de daño para la salud, incluso son necesarios; mientras los factores psicosociales si se ven afectados.

Desde una perspectiva macrosocial, el origen de distintos hechos son determinantes en el campo del trabajo y están ligados con el modelo económico mundial dominante, el cual implanta reglas de mercado, políticas de empleo, criterios de productividad y competitividad.

Las fuentes de factores de riesgo psicosocial son (Uribe, 2016, p. 53):

- Contenido de la tarea o actividad. Este se refiere a la naturaleza de las operaciones o funciones como: manipular material nocivo, manejar objetos en ritmo continuo o cadencia monótona propicia en el empobrecimiento de la capacidad cognoscitiva-emotiva del trabajador. Incluye actividades de responsabilidad por la seguridad y cuidado de personas; tareas que exigen interacción de ayuda profesional, de índole social, entre otras más.

- Sistema o proceso de trabajo. Este criterio se basa en las formas de utilizar la fuerza de trabajo para obtener plusvalía, de la manera como se aprovecha el recurso intelectual y psicosocial de las personas. En esta fuente se ubica el trabajo a destajo, la producción en línea en sistemas automatizados, los turnos rotatorios y nocturnos, entre otros. Si bien es cierto, tanto el trabajo nocturno y los trabajos irregulares son imprescindibles. Por la necesidad de resolver distintas demandas sociales, como son: los servicios de urgencia hospitalaria, emergencias de protección civil, comunicación, transporte y otros, pues no se puede hacer a un lado los trastornos psicofísicos y psicosociales que dañan a la salud; además, las exigencias actuales de comunicación sin fronteras que rebasan los horarios fijos y en exclusiva diurnos, imponen otros que interfieren a menudo y de manera significativa en la vida sociofamiliar. Con alto grado de insatisfacción laboral.
- Interacción social. Este se refiere a las características de las redes y relaciones interpersonales en el ambiente de trabajo donde la comunicación es factor central. En esta fuente se incluye la existencia de rivalidades o confrontaciones, conflictos con jefes y superiores, bloqueo en la recepción de información, la interacción irracional con la autoridad y condiciones facilitadoras para recibir agresiones físicas o verbales, entre otros. Las repercusiones psicofísicas de experimentar el hostigamiento laboral a menudo se engloban en el término estrés. Tema central de esta investigación y por la cual se ha elegido el área laboral como pilar principal y correlativos de ambos temas de estudio; sin embargo, hay otros efectos con particularidades propias, como las reacciones de ansiedad, depresión y diversos trastornos psicosomáticos.
- La organización. Este se refiere a las características, tipo de estructuras y directrices administrativas que determinan las formas de trabajo. Incluyendo la filosofía, perspectivas y estilo de liderazgo. Tomando en cuenta las políticas económicas, tanto internas como externas a la organización, que repercuten en las condiciones de empleo.
- Ambiente físico. Este se refiere a los ambientes laborales que por sí mismos no generan trastornos psicológicos; no obstante, son capaces de interferir con el

bienestar y desempeño de las personas como pueden ser los sonidos agudos o murmullos de bajo nivel, pero incómodos; olores nauseabundos, o espacios de comunicación sin privacidad.

Por lo antes expuesto es frecuente escuchar que los factores de riesgo psicosociales son el estrés, la fatiga, o el desgaste profesional también conocido como síndrome de burnout; de esa forma se mencionan las probables consecuencias, pero no las fuentes que la generan.

3.2.2 La psicología ambiental y la psicología ecológica.

Como parte de la psicología del trabajo es importante tocar el término ambiente, que incluye el objeto de estudio de la psicología organizacional: ambiente-conducta. Es decir que se concibe una interacción constante entre la conducta de los individuos que determinará su ambiente. A continuación, se presentan algunas posturas conceptuales de la psicología ambiental (Citado en Uribe, 2016, p. 141):

- Según Canter y Craik la definen como el área de la psicología que conjunta y analiza las transacciones e interrelaciones de las experiencias y acciones humanas con aspectos pertinentes de los escenarios socio-físicos de cada persona.
- Holahan la concibe como el área de la psicología cuyo foco de investigación es la interacción del ambiente físico con la conducta y la experiencia humana.
- Para Wicker es el estudio de las relaciones interdependientes entre las acciones de la persona dirigida a una meta, en donde los escenarios de conducta trae consigo acciones determinadas.

La psicología ambiental y la psicología sostiene que el ambiente y la conducta son interdependientes y forman escenarios conductuales específicos. Para una mejor comprensión se presentan cinco características únicas de la investigación que hacen un campo específico de la psicología del trabajo (Uribe, 2016, p. 142):

- Estudiar las relaciones dinámicas entre el ser humana y el medio ambiente.
- Se interesa mas que nada por el ambiente físico, ya sea natural o construido.
- El medio ambiente debe ser estudiado debe ser estudiado desde la perspectiva de la conducta humana.
- La conducta del individuo es un conjunto de objetivos para el mismo ser humano.
- La psicología ambiental analiza las motivaciones psicológicas que permiten comprender las necesidades fundamentales de la satisfacción humana.

CONCLUSIÓN

El estrés es uno de los problemas que afecta cada vez más a la población, y que sus consecuencias repercuten en las diferentes esferas de la persona: familiar, educativa, laboral y social, entre otras. Pues el estrés involucra una respuesta inmediata de choque seguida de una respuesta de contrachoque. Desde una perspectiva fisiológica la respuesta inicial de choque depende principalmente del sistema neurológico. Y se considera como un estado sobreexcitación que puede ser positivo o negativo para cada persona según sepa manejarlo.

El estrés puede presentarse dentro y fuera del área de trabajo; sin embargo, en ambos casos puede generar problemas graves de comportamiento, específicamente comportamientos en la organización debido a la insatisfacción en el trabajo. Es importante considerar que la relación insatisfacción, frustración, agresión, retiros psicológicos y retiros físicos son situaciones que están muy entre lazadas.

La calidad de vida es el conjunto de características que describen la percepción de las personas acerca de su propia vida, habría que tener presente que tiene un efecto comparativo que requiere ser medido para poder apreciarle, pues la calidad de vida puede ser analizada desde la perspectiva social y económica, y desde luego partiendo de los indicadores de empleo, educación, salud e ingresos, entre otros puntos importantes.

La calidad de vida en el trabajo se asocia a diversos factores como la satisfacción laboral, el clima y la cultura organizacional, la capacitación y el desarrollo personal y profesional; los sueldos y beneficios; la autonomía y la participación en la toma de decisiones, buscando un balance entre la familia, el trabajo, la salud y la satisfacción con la vida en general; es decir la calidad de vida en el trabajo favorece el bienestar de los empleados y previene o disminuye, si fuera el caso, del estrés y el desgaste ocupacional.

El modelo de bienestar psicológico se presenta como un constructo multidimensional que apunta a un conjunto de ámbitos y funciones que serían indicadores del desarrollo humano, es decir, vivir de forma plena o dar realización a los potenciales humanos más valiosos.

El ser humano es ante todo un ser integral, en quien se reúnen diferentes componentes de tipo biológico, bioquímico, psicofísico, y sociocultural que le permiten relacionarse con la naturaleza y de manera esencial vincularse con la vida social. La dimensión psicológica representa la interacción de componentes complejos, no susceptible de fraccionar o simplificar. A partir del reconocimiento de esa condición, se realizan por separado, con el propósito de distinguir los efectos de distintos agentes y factores de riesgo sobre áreas psicológicas fundamentales de los individuos; así pues, analizando el campo de acción que vincula a la seguridad y salud en el trabajo con la psicología.

La investigación documental presentada del estrés laboral es un tema que se vive actualmente en diferentes esferas laborales de la sociedad, entre las que se encuentran escuelas, empresas privadas o públicas, industrias y organizaciones de servicio sin excepción de edades o puestos; por lo que es necesario que los encargados del estudio de la conducta humana brinden herramientas psicológicas que fomenten la estabilidad emocional de cada persona, dando como beneficio el no enganchamiento de los conflictos laborales y se evite la invasión de conflictos en las diferentes esferas de cada persona.

Aunque el término de la calidad de vida no es tan reciente, es importante mencionar que algunas empresas u organizaciones le están apostando al desarrollo psicosocial y salud mental de los trabajadores, trayendo consigo beneficios para la organización y su productividad. Por ello, se está brindando importancia a la capacitación, no solo técnica sino también personal y social.

REFERENCIAS

Álvarez Cuevas Silvia María, Escoffié Aguilar Elia María, Rosado y Rosado María, Sosa Correa Manuel, (2016), Psicoterapia en Contexto, una aproximación el ejercicio psicoterapeuta, Editorial manual moderno, México.

Ardila Ruben, (2003), Calidad de vida: una definición integradora, Revista latinoamericana de Psicología, Colombia.

Arias Galicia Fernando, Heredia Espinosa Víctor, (2001), Administración de recursos humanos. Editorial Trillas, México.

Audirac Camarena Carlos Augusto, De León Estavillo Verónica, Domínguez González Alberto, López García María Elena, Puerta Negrete Lourdes Isabel, (2012), ABC del desarrollo orgnizacional, Editorial Trillas, México.

Barcelata Eguiarte Blanca, (2019), Adaptación y resiliencia en adolescentes en contextos múltiples, editorial manual moderno, México.

Caballo Vicente, (1998), Manual para el tratamiento cognitivo – conductual de los trastornos psicológicos, Editorial Siglo veintiuno, España.

Caballero Suárez Nancy Patricia, Gálvez Hernández Carmen Lizette, (2019), Manual de intervenciones cognitivo conductuales aplicadas a enfermedades crónicas, editorial Manual moderno, México.

Carlson Neil, (2006), Fisiología de la conducta, Editorial Pearson, México.

Davis Keith, Newstrom John, (2003), Comportamiento humano en el trabajo, Editorial Mc Graw Hill, México.

El Sahili González Luis Felipe, (2012), Psicopatología clínica: trastornos psicológicos, cerebrales y endócrinos, Editorial Trillas, México.

Eysenck Michael, (2018), Psicología básica, Editorial Manual moderno, México.

Feixas Guillem, Miró Ma. Teresa, (1993), Aproximaciones a la psicoterapia, una introducción a los tratamientos psicológicos, Editorial Paidós, España.

González Nuñez José de Jesús, (1999), Psicoterapia de grupos, Teoría y técnica a partir de diferentes escuelas psicológicas, Editorial manual moderno, México.

Guízar Montufar Rafael, (2003), Desarrollo organizacional, sociedad chilena de psicología clínica, Chile.

Kast Fremont, Rosenzweig James, (1988), Administración en las organizaciones, Enfoque de sistemas y contingencias, Editorial Mc Graw Hill, México.

Kottler Jeffrey, (2019), Los retos de ser terapeuta, Editorial manual moderno, México.

Patlán Pérez Juana, (2017), Calidad de vida en el trabajo, Editorial Manual moderno, México.

Sánchez Escobedo Pedro, (2008), Psicología clínica, editorial manual moderno, México.

Uribe Prado Jesús Felipe, (2016), Psicología del trabajo, un entorno de factores psicosociales saludables para la productividad, Editorial Manual moderno, México

Urzúa Alonso, (2012), Calidad de vida: una revisión teórica del concepto, Revista terapia psicológica, Chile.