



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA**

“Estrés Laboral: Propuesta de diagnóstico e  
intervención”

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE  
LICENCIADOS EN PSICOLOGÍA

PRESENTA (N):

Eduardo Daniel Meraz González

Diana Vianey Sánchez González

DIRECTOR: Lic. Marco Vinicio Velasco del Valle

DICTAMINADORES: Lic. Brenda Admin González Muñoz

Lic. José Esteban Vaquero Cázares



Los Reyes Iztacala, Edo de México, 2019



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## ***DEDICATORIA***

A mis padres, los cuales representan en mí un ejemplo de experiencia y esfuerzo, les dedico este resultado de su confianza brindada y a su desvelo que me permitió superar cada obstáculo y cumplir mis metas.  
A mis hermanos, que con su ejemplo me motivaron a no rendirme en cada cosa que me propusiera y de la misma forma a mantener a aquellos que me apoyaron cerca.

Eduardo Daniel Meraz González

## ***DEDICATORIA***

A mis padres, pilares fundamentales en mi vida,  
con mucho amor y cariño, les dedico todo mi esfuerzo  
en reconocimiento a todo el sacrificio puesto para que  
yo pudiera estudiar, se merecen esto y mucho más.  
A mi querida hermana por tu apoyo moral y tus palabras  
alentadoras en los peores momentos de mi vida.  
A mi abuelito, quien desde el cielo me cuida y guía  
mi camino.

Diana Vianey Sánchez González

## ***AGRADECIMIENTOS***

Agradezco a mi padre, que con su esfuerzo y dedicación me apoyo en mi formación profesional y que con tolerancia me ayudo a sobrellevar cada uno de mis obstáculos, buscando un mejor futuro para mí y asimismo agradeciendo su confianza en cada una de mis decisiones. A mi madre, que con su amor y cariño se acercó en aquellos momentos de dificultad haciéndome reflexionar antes de actuar y celebrando cada uno de mis pequeños logros, demostrándome su apoyo incondicional hasta en aquellos fracasos.

Gracias a mis hermanos, que con seguridad me apoyaron en el desarrollo de mi carrera profesional, fungiendo en ocasiones como padres en aquellos momentos de desatino, asimismo agradezco sus consejos orientados a ir más allá de lo que lograron y no desistir a pesar de la situación.

Gracias a mis amigos y compañeros, los cuales con su apoyo, trabajo y entrega me acompañaron en este recorrido a través de la carrera y de los cuáles sin su presencia no sería posible llegar hasta este punto. Asimismo, agradezco el apoyo de aquellos que desde antes de emprender una educación profesional, me impulsaron a ir más allá de lo que esperaban otros y a levantarme en aquellas adversidades que se presentaron.

Agradezco a la Universidad Nacional Autónoma de México que desde el bachillerato me ha brindado las oportunidades de obtener una educación de calidad y asimismo de crecimiento profesional y personal, a través de experiencias en las que me permitió conocer a aquellas personas que en la actualidad ocupan una parte significativa en mi vida. Gracias por brindarme la madurez y experiencia que un individuo necesita para ejercer su profesión con entrega en pro del bienestar de nuestra sociedad.

Finalmente, agradezco de forma infinita a mi director de tesis y profesores, por su orientación, atención y retroalimentación que permitió de manera eficaz el desarrollo exitoso del presente trabajo realizado y que con su experiencia profesional me permitieron observar de manera distinta aquellos eventos presentes en nuestra sociedad y la responsabilidad misma que adquiere un profesional en psicología.

Eduardo Daniel Meraz González

## ***AGRADECIMIENTOS***

Gracias a mis padres por ser los principales promotores de mis sueños, gracias a ellos por cada día confiar y creer en mí y en mis expectativas, gracias a mi madre por estar dispuesta a acompañarme cada larga y agotadora noche de estudio, en las que su compañía y la llegada de sus cafés eran para mí como agua en el desierto; gracias a mi padre por siempre desear y anhelar lo mejor para mi vida, gracias por cada consejo y por cada una de sus palabras que me guiaron durante mi vida.

Gracias a mi hermana por estar siempre para escucharme y ayudarme a no darme por vencida, por ser mi compañía y que a pesar de que tengamos nuestras eventuales discusiones, malos encuentros, y de que tal vez seamos polos opuestos en ciertas cuestiones, eres uno de los pilares más importantes de mi vida.

Gracias a todas aquellas personas que en algún momento de mi vida aparecieron como estrellas para iluminar mi camino, por los buenos o malos consejos que me dieron, por haber compartido conmigo todos los sacrificios de esta vida universitaria, por darme inolvidables momentos tanto felices como tristes, porque al final son parte de todo; a todos ellos por compartir un poco de su tiempo, de su vida, sus sufrimientos, sus logros y que me enseñaron el verdadero concepto de “amistad”.

Gracias a la Universidad Nacional Autónoma de México por qué gracias a ella descubrí todo un mundo dentro de sus aulas, compartí historias de vida, conocí mis fuerzas y mis debilidades, porque me permitió conocer a muchas personas que me han marcado el corazón, por darme cobijo, un temple, por haberme formado como profesionista, para ser útil en una sociedad que exige personas preparadas que ayuden a salir adelante al país. Gracias por haberme proporcionado las herramientas necesarias para enfrentarme a las adversidades que se me presenten día a día durante el ejercicio de mi profesión, de una forma más sencilla y clara.

Por último, pero no menos importante, gracias a mis profesores y director de tesis, por la acertada orientación, soporte y discusión crítica que me permitió un buen aprovechamiento en el trabajo realizado y que me hicieron vislumbrar lo que es convertirse en psicóloga.

Diana Vianey Sánchez González

## ÍNDICE

Introducción	1
Definición e Historia	2
¿Qué es la Psicología?	2
Historia de la Psicología	3
¿Qué es la Psicología Organizacional?	3
Historia de la Psicología Organizacional	4
Rol del Psicólogo Organizacional	7
Modelo Cognitivo-Conductual	10
Trastorno o Enfermedad Psicológica	12
Estrés laboral en la población mexicana	14
Regulaciones Legales en las Organizaciones	21
Tipos de Empresas	25
Justificación	28
Metodología	30
Objetivos	30
General	30
Específicos	30
Participantes	30
Situaciones, lugares o escenarios	30
Técnicas e instrumentos empleados	30
Materiales	31
Procedimiento. Propuesta de diagnóstico e intervención enfocada en la prevención del estrés laboral	31
Plan de Trabajo	32
Conclusiones	57
Referencias	61
Anexos	66

## INTRODUCCIÓN

Actualmente nos hallamos inmersos en un mundo donde las empresas se encuentran en un mercado competitivo en el cual se exigen unos a otros para satisfacer las necesidades de los consumidores, es por ello que simultáneamente las mismas empresas exigen un nivel de competitividad por parte de sus trabajadores, lo cual conlleva a tener más presión de parte de los patrones con la finalidad de gestionar día a día las exigencias de los consumidores (Rodríguez, Roque, & Molerio, 2002).

Los trabajadores se enfrentan día con día a múltiples presiones en el ámbito laboral y personal que pueden llegar a afectar el nivel de rendimiento tanto en la vida cotidiana como en el ámbito laboral lo cual afecta directamente en los objetivos de esta. La incorporación de nuevas tecnologías a los puestos de trabajo, los cambios en los horarios laborales, el incremento de las exigencias de resultados, y otras numerosas situaciones que han surgido en los últimos años, pueden estar provocando la aparición de nuevas afecciones a la salud de los trabajadores y profesionales. En definitiva, el estrés laboral es una problemática mundial que va en crecimiento debido a la naturaleza cambiante del trabajo del mundo moderno, sobre todo en los países desarrollados.

Las empresas e instituciones mexicanas, como en otros países, enfocan su atención a diferentes procesos de calidad que buscan mantener un proceso de mejora continua, para el cual es necesario contar con una metodología que documente las actividades por procesos y definiendo mecanismos de evaluación y seguimiento.

El estrés laboral puede llegar a ser un auténtico problema para la entidad y para sus trabajadores, por lo que este tema es de gran importancia y es necesario que exista una buena gestión y además una organización que sea la adecuada para que las personas que realicen el trabajo, no se vean inmersas en este tipo de enfermedades. Esta investigación y análisis están enfocados, por tanto, al campo del ámbito laboral en cuestión, ya que es un área la cual tiene un alto nivel de personas estresadas y analizar de esta manera esta enfermedad, identificando métodos para controlarlo, los factores causantes, etc., por ello tiene como objetivo proponer una estrategia de diagnóstico e intervención enfocada a la prevención del estrés en la población inmersa en el ámbito empresarial susceptible a este.

## ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN

### 1.1. ¿Qué es la Psicología?

La psicología es muy joven como ciencia, pues data como tal apenas de fines del siglo XIX. Etimológicamente, la palabra psicología proviene de los vocablos griegos *psyché* (alma, mente, espíritu) y *logos* (ciencia o tratado). Si retomamos sus raíces etimológicas se puede concluir que “la psicología es el estudio del alma” (Canguilhem, 2001).

Por otra parte, es de relevancia mencionar que el término de psicología puede llegar a adquirir distintos significados, como menciona Arana, Meilán y Pérez (2006) existen dos términos que se pueden utilizar, el primero, es un término coloquial en el que se la concepción de que esta cuenta como objetivo únicamente la aplicación de test, evaluación de capacidades o personalidades, de la misma forma dentro de esta definición incluyen únicamente que la psicología es dirigida a los “locos”, entendiendo a estos como aquellos que presentan una psicopatología, o bien únicamente a lo cuales tienen problemas. Aunque esta definición no esté muy lejana de la realidad, mencionan los autores que no son todas las aplicaciones que esta tiene. Por otro lado, los autores hacen mención de una definición académica de la psicología, en el que se dividen en básica y aplicada, la primera se refiere a generar conocimientos considerados científicos, mientras que la segunda, con base a los conocimientos de la primera, desarrolla técnicas basadas en la teoría generada por la psicología básica, teniendo como problema que estas dos creen confusión en los objetivos que tienen.

De acuerdo con Díaz ( ), resulta complicado proporcionar una definición de psicología que sea aceptada por la mayor parte de los especialistas. Sin embargo, se puede definir provisionalmente a la psicología como la ciencia o disciplina del saber humano que estudia la conducta manifiesta y la conducta privada que subyacen bajo ella y la condicionan. Entendiendo por conducta manifiesta como a todos aquellos actos de un organismo que pueden ser observados y registrados. En cuanto a la conducta privada, algunos pueden ser percibidos y otros no, se deduce la existencia de estos últimos de manera indirecta: a través de sus efectos sobre las pautas de conducta. En ocasiones estos procesos mentales se ven afectados dando como consecuencia una modificación en la conducta del individuo dentro de su ambiente.

### **1.1.1. Historia de la Psicología.**

La psicología procede de muy distintas fuentes, pero sus orígenes como ciencia habría que buscarlos en los orígenes de la filosofía, en la antigua Grecia. Aparte de esta herencia filosófica, el campo que más ha contribuido al desarrollo de la psicología científica ha sido la fisiología, es decir, el estudio de las funciones de los diversos órganos y sistemas del cuerpo humano (Hothersall, 1997).

Hasta la década de 1960 la psicología estuvo imbuida de consideraciones de índole eminentemente práctica; los psicólogos intentaron aplicar la psicología en la escuela y en los negocios, interesándose muy poco por los procesos mentales y haciendo hincapié exclusivamente en la conducta. Este movimiento, conocido como conductismo, fue en un primer momento liderado y divulgado por el psicólogo estadounidense John B. Watson. La psicología actual todavía mantiene muchos de los problemas que se planteó originalmente (Toledo, 2012).

La psicología es hoy un campo con una creciente especialización, fruto de la necesidad y de las nuevas tendencias. Los avances en el conocimiento de la conducta animal y la sociobiología han ayudado a ampliar de forma significativa el interés y las técnicas de investigación de la psicología. Otra fuente de cambios en la psicología moderna proviene de los avances recientes de la informática y la computación, que han supuesto no sólo un nuevo enfoque en el planteamiento del estudio de las funciones cognitivas, sino también la herramienta para evaluar complejas teorías sobre estos procesos. Al mismo tiempo, algunos psicólogos intentan analizar la conducta comparando la mente humana con un procesador de información. Por todo ello, hoy se estudian cada vez más los comportamientos complejos y se proponen y evalúan teorías más refinadas.

### **1.2. ¿Qué es la Psicología Organizacional?**

La psicología organizacional, rama de la psicología, ha sido definida como el estudio del individuo en la organización, es decir, la influencia de esta como un todo en el individuo, considerando los valores, comportamientos, actitudes, sentimientos y proceso de desarrollo de la persona ya sea consigo misma o con otros (Furnham, 2001 & Zepeda, 2017). Algunos autores consideran a la psicología organizacional como una parte integrante o un sinónimo de la psicología industrial; como una ampliación o evolución y otros que hablan de la psicología industrial-organizacional como una sola (I-O).

Esta disciplina se ocupa de la aplicación del conocimiento para resolver problemas reales en el mundo laboral. Los descubrimientos de la investigación de la psicología organizacional pueden utilizarse para contratar empleados mejores, reducir el ausentismo, mejorar la comunicación, incrementar la satisfacción laboral y resolver otros muchos problemas (Beltrán, Galindo y González, 2009). Los encargados de realizar este tipo de funciones son los psicólogos organizacionales, los cuales pueden desarrollar diferentes roles dentro del ámbito organizacional; el rol del psicólogo en las organizaciones y/o instituciones está delimitado por el tipo de intervención que en ellas realiza y sobre todo por el grado de participación y compromiso que asume en su tarea y el que tiene el o los clientes que solicitan su intervención (Orozco, et al., 2013).

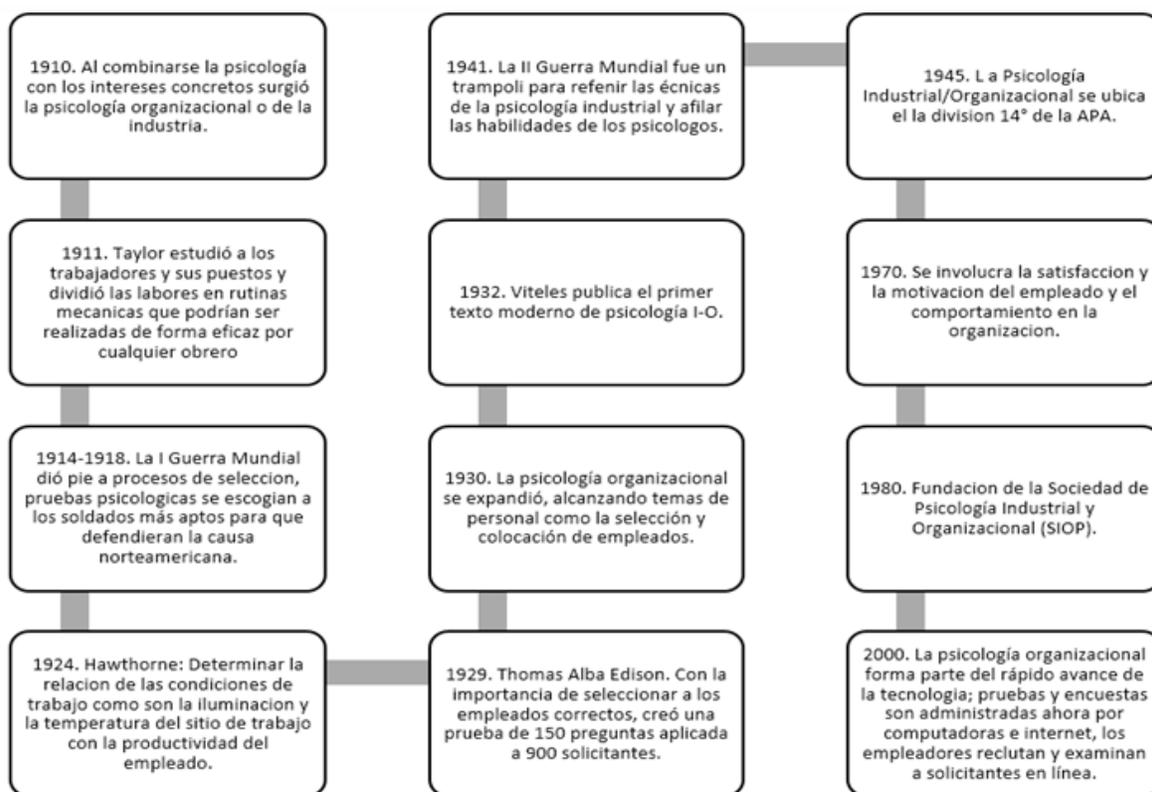
Finalmente, Riboldi (2013) hace mención de una lista con capacidades correspondientes a los psicólogos organizacionales, las cuales son:

- Construir, utilizar e interpretar técnicas psicométricas y psico diagnósticas.
- Realizar estudios, informes, diseños de investigación y protocolos. Intervenir en equipos interdisciplinarios de investigación, estudio y asesoramiento.
- Estudiar la estructura y dinámica de las organizaciones.
- Realizar análisis de puestos, orientación y selección de personal; asesoramiento, asistencia y capacitación profesional; evaluación de desempeño, motivación y comunicación.
- Proponer mejoras de productividad y calidad en el medio de trabajo.
- Operativizar su conocimiento en el área de promoción de la salud, prevención e intervención a nivel individual, grupal, organizacional y comunitario.

### **1.2.1. Historia de la Psicología Organizacional.**

Esta disciplina surge de las industrias y se expande hacia otros tipos de instituciones, se desarrolló y creció durante conflictos globales, como la Primera y Segunda Guerra Mundial, sin embargo, logró su consolidación en la década de 1970 debido a estudios realizados en Estados Unidos como consecuencia a su participación en la Guerra de Vietnam (Gómez, 2016).

Sin embargo, la Psicología Organizacional se desarrolló a partir del movimiento de las relaciones humanas en las organizaciones, poniendo más interés en el empleado que en la industria, es decir, la psicología organizacional, lejos de centrarse en los estudios de la organización como tal, se orienta a los individuos como integrantes de la misma. De acuerdo con Díaz (1998) a partir de la década de 1980 gracias al avance de la filosofía orientada a la calidad total, quedó establecido que es conveniente considerar como parte de la empresa no solamente a quienes prestan sus servicios en ella, sino, además, a quienes son los beneficiarios de sus productos y servicios (clientes, consumidores, usuarios, población



objetivo o beneficiarios) y a quienes actúan como sus proveedores (de recursos materiales, económicos, humanos o intelectuales).

Figura 1. Fechas importantes en la evolución de la psicología industrial y organizacional. Referenciada en Landy y Conte (2005, p. 12).

Acorde a lo anteriormente mencionado, la evolución de la psicología organizacional se da de forma paralela con el extraordinario crecimiento de la tecnología y las empresas; el tamaño y la complejidad de los modernos negocios y organismos oficiales, han impuesto

más demanda a la pericia de los psicólogos, obligándolos a mantener y mejorar la eficiencia industrial.

Actualmente se puede mencionar a la psicología como disciplina de muchas áreas especializadas, una de ellas es la psicología organizacional la cual está cobrando relevancia ante el surgimiento de la necesidad de atender afecciones psicológicas en el mundo laboral actual. Esto se debe principalmente a que se encarga de estudiar aquellos fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones y de las formas de cómo los procesos organizacionales ejercen un impacto en las personas. Dentro de estos procesos existen muchos factores que afectan negativamente al empleado, sin embargo, cuando estos factores se manejan correctamente pueden ser utilizados como estrategia para lograr éxitos laborales, de forma que la organización continúe obteniendo resultados favorables preservando la salud psicológica y física de sus trabajadores. Sin embargo, para lograr tales resultados se requiere de un trabajo en el que el psicólogo realice un diseño adecuado a los problemas que se presentan y enfrentarlos mediante diversas técnicas que resulten eficaces, de la misma forma esto incluye la importancia de un trabajo interdisciplinario, pues al tener limitantes es fundamental el conocimiento de otras áreas para una intervención exitosa.

El psicólogo actual tiene entonces un rol fundamental en los procesos de cambio dentro de las organizaciones, debido a que éstas se han percatado de la necesidad de contar con el apoyo del mismo, y de la misma forma se ha comprendido la importancia del bienestar de las personas que conforman la empresa y que gracias a ellas se logran los objetivos o metas de la misma.

## **ROL DEL PSICÓLOGO ORGANIZACIONAL**

Actualmente las organizaciones se encuentran dentro de la globalización, la cual es un sistema vulnerable a los cambios. La globalización traza un papel importante en las gestiones empresariales, papeles como el avance de la tecnología, las comunicaciones, el marketing, los recursos humanos, etc. Todos estos cambios y demandas del entorno obligan a las organizaciones a replantear sus estrategias para así hacer frente a los cambios, esto con el fin de adoptar un modelo integral de gestión (López, 2010).

El adecuado estado de las personas en las organizaciones es responsabilidad del área de Recursos Humanos, área que debe estar dirigida por gestores del cambio que trabajen de forma estratégica con toda la organización, cumpliendo con funciones trascendentales enfocadas en las personas y el desarrollo de sus competencias, es decir psicólogos organizacionales (Alvarez, Estrella & Rosas, 2018).

De acuerdo con Chiavenato (2005), el psicólogo organizacional es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones y su labor se puede dar en diferentes ámbitos de la organización realizando diferentes procesos como son: la admisión de personas, aplicación de pruebas, compensación de personas, desarrollo de personas a nivel laboral, mantenimiento de personas y monitoreo de las mismas, etc.; en cada proceso el psicólogo se encarga de realizar diferentes actividades.

Se debe agregar que, de hecho, para el logro de las metas organizacionales es necesario que el área de Recursos Humanos subdivida sus procesos, claro está, dependiendo la magnitud y las características de la empresa.

De acuerdo con Forero & Toro (2004) las organizaciones hoy, necesitan un profesional especializado en el comportamiento humano, competitivo y calificado, que pueda aplicar los desarrollos del campo de la psicología, con el propósito de generar valor a los procesos productivos en las organizaciones. Así mismo se espera, que este profesional sea un participante activo en el análisis de soluciones de problemas propios a su gestión. Relacionado a lo anterior, un estudio realizado por Enciso, Cardona y Ruiz (2000, referenciado en Forero & Toro 2004), el perfil del psicólogo organizacional debe estar definido por una serie de variables a nivel de conocimientos, habilidades y actitudes para ser competitivo en el siglo XXI.

A manera de resumen Muchinsky (2002) plantea que las actividades profesionales de los psicólogos industriales y organizacionales se pueden agrupar en seis campos generales:

- *Reclutamiento y Selección de Personal:* los psicólogos organizacionales se ocupan del desarrollo de métodos de evaluación para la selección, ubicación y promoción de empleados. Es decir, están dedicados al estudio de puestos de trabajo con el objetivo de ubicar a las personas en lugares de trabajo más compatibles con los intereses y habilidades individuales de éstas.
- *Capacitación y Desarrollo:* en esta área los psicólogos organizacionales se ocupan de la identificación de las habilidades de los empleados que deben ser mejoradas para aumentar el rendimiento en los puestos de trabajo. En otras palabras, los psicólogos organizacionales que trabajan en este campo deben diseñar las formas para determinar si los programas de capacitación y desarrollo propuestos por la organización han sido exitosos.
- *Evaluación del desempeño:* en esta sección los psicólogos organizacionales identifican criterios o normas para determinar qué tan bien desempeñan los empleados sus puestos de trabajo. Pueden dedicarse también a la medición del rendimiento de equipos de trabajo, unidades dentro de la organización o de la organización misma.
- *Desarrollo de la organización:* en este campo los profesionales de la psicología organizacional apoyan los procesos de análisis de la estructura organizacional con el objetivo de maximizar la satisfacción y eficiencia de los individuos, grupos de trabajo y clientes.
- *Calidad de vida laboral:* los psicólogos organizacionales en este campo atienden aquellos factores que contribuyen a que la fuerza laboral sea más saludable y productiva. En esta lógica, una vida laboral de alta calidad contribuye a una productividad mayor de la organización y a la salud emocional del individuo.
- *Ergonomía:* en esta área los psicólogos organizacionales se dedican a diseñar herramientas, equipos y máquinas que sean compatibles con las capacidades humanas. En otras palabras, los profesionales de la psicología organizacional que trabajan en esta área hacen uso de otras disciplinas como la fisiología, medicina

industrial, para diseñar sistemas de trabajo que puedan ser operados eficazmente por los seres humanos.

Relacionado a lo anterior, se puede distinguir que el psicólogo organizacional juega un papel fundamental en la organización en la cual se desenvuelve, debido a que como se mencionó, cada una de sus estrategias deber abarcar temas que faciliten y apoyen al mantenimiento de un clima y ambiente adecuado a las relaciones laborales existentes entre los trabajadores, y de la misma forma desarrollándose en distintos frentes como lo pueden ser el psicológico, administrativo y organizativo, en el que estos últimos abarcan tareas como aplicar limitaciones y materiales que posibilitan a propietarios y empleados alcanzar una alta productividad así como el dirigir por las políticas de la entidad en la que se encuentra y por las cuales se debe regir una organización (Gómez, 2016). Sin embargo, a pesar de que están presentes las diferentes áreas en las que se puede desenvolver el psicólogo, frecuentemente este último no se limita a una sola área, pues como mencionan Rodríguez y Posada (2005) actualmente los psicólogos organizacionales llegan a realizar funciones de administración de recursos humanos, como lo son la realización de programas de higiene y seguridad, haciéndose cargo de relaciones laborales, diseñar programas de incentivos para trabajadores, entre otros. Por lo tanto, se puede exponer que los psicólogos en ocasiones abarcan todas las responsabilidades y funciones de las diversas áreas de una organización. Es por esto que la función de psicólogo organizacional está sujeta al estudio de factores dentro de una organización, principalmente enfocado en generar y mantener la motivación de los colaboradores para dar cumplimiento a las metas de la misma, sin dejar a un lado los comportamientos de los altos mandos. Por otra parte, es importante destacar que las labores y funciones del psicólogo dentro de una empresa van a ir en función de las exigencias de la misma y de las distintas tecnologías que se desarrollen, cómo exponen Rodríguez y Posada (2007) el desempeño del psicólogo se verá afectado por la demanda de parte de los dueños, directivos, así como también por parte de profesionistas con los que interactúa quienes, en ocasiones, sin criterios interdisciplinarios, delegan en el psicólogo funciones y actividades de dudosa legitimidad psicológica.

## **MODELO COGNITIVO-CONDUCTUAL**

El enfoque Cognitivo Conductual, es un modelo psicoeducativo, a corto plazo, activo, directivo, estructurado y dinámico que plantea una nueva manera de concebir cómo los diversos factores en los que se desenvuelve la persona interactúan para dar paso a un estilo de vida. Dentro de este modelo se expone el argumento de que todas las personas realizan tres cosas constantemente: piensan, sienten y se comportan. De manera que el principal objetivo de este enfoque es que la persona aprenda a dirigir y controlar su conducta manifiesta y privada de manera funcional, estimulando el ejercicio de un esfuerzo sistemático, de esta forma las intervenciones que se respaldan en este modelo teórico, consideran el aprendizaje como secuencial entre estímulos y respuestas mediados por las cogniciones y motivaciones (Minci, Rivadeneira y Dahab, 2001). Por otra parte, Díaz, Ruíz y Villalobos (2017) agregan que este enfoque también considera que el individuo es responsable en los procesos que le afectan y de la misma forma puede ejercer un control de ello, debido a este tipo de consideraciones el enfoque cognitivo conductual resulta eficiente ante problemáticas que requieren solución en tiempos específicos, debido a que cuenta con técnicas y programas determinados para diferentes problemáticas así como un carácter de autoevaluación el cual a lo largo del tratamiento se continúa con una metodología experimental que hace énfasis en una validación empírica. Por último, es de relevancia exponer que la terapia cognitivo conductual al contar con todo lo ya mencionado, también tiene como objetivo el desarrollo y la optimización de potencialidades y habilidades favoreciendo una adaptación a su entorno y su calidad de vida.

En relación a lo anterior, el enfoque cognitivo conductual tiene como una de sus aplicaciones el ayudar a comprender problemas complejos, desglosando a los mismos en partes pequeñas, siendo posible visualizar y analizar de qué forma estas partes están conectadas, resultando en una intervención eficaz y objetiva (Royal College of Psychiatrists, 2008). De esta manera, en lo que corresponde a una organización, podemos exponer que ésta aprende y actúa con base a la multiplicidad de estímulos y de sus consecuencias y respuestas de la misma, dando como resultado que uno de los propósitos de las consultorías o intervenciones de psicólogos es la observación de patrones de conductas manifiestas y privadas, es decir el análisis de cuáles son las que están afectando directa e indirectamente, así como positiva o negativamente, en el repertorio conductual de

las personas y de la organización, de manera que tanto personas como organizaciones cuenten, en forma progresiva, con un mayor margen de posibilidades para respuestas acertadas en escenarios actuales y futuros. De la misma forma, otra alternativa de intervención en empresas, es aquella que está enfocada al aumento de productividad de las personas, en el que se considera un esquema en el cual se pretenda favorecer los niveles crecientes de conocimiento “técnico” ligado a un desarrollo de habilidades en contextos sociales y trabajando en forma directa con las actitudes, intereses y motivaciones (s.a., 2009).

Por último, es importante mencionar que el enfoque cognitivo conductual presenta una utilidad y eficacia en distintas problemáticas dentro del área clínica, sin embargo, es de relevancia apreciar la posibilidad de ampliar su eficacia a problemas del área organizacional, específicamente aquellas que resultan más relevantes e incidentes como lo son el estrés, ansiedad, depresión, etc. Los cuales afectan de forma negativa la vida cotidiana del individuo y posiblemente su desempeño profesional y su calidad de vida. Resultando en un área de oportunidad de intervención del enfoque, en la cual debido a sus características experimentales logre diseñar y desarrollar estrategias eficaces en las problemáticas previamente mencionadas

## **TRASTORNO O ENFERMEDAD PSICOLÓGICA**

Las enfermedades o trastornos psicológicos suelen ser tomados como algo similar, esto debido a la dificultad de definirlos de una manera satisfactoria, pues como menciona Raheb (2008), definir el concepto de “enfermedad mental” conlleva en ocasiones implicaciones legales y éticas, sin embargo se han realizado distintas definiciones de este concepto, un ejemplo de ello es el que brinda la Sociedad Americana de Psiquiatría (1995) en el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales IV definen al trastorno mental conceptualizado a este como un síndrome o un patrón comportamental o psicológico de significación clínica asociado a un malestar, a una discapacidad o bien a un riesgo significativamente aumentado de morir o de sufrir dolor, discapacidad o pérdida de libertad. Asimismo, se agrega que este síndrome o patrón no debe ser alguna respuesta culturalmente aceptada a un acontecimiento particular. Cualquiera que sea su causa, debe considerarse como la manifestación individual de una disfunción comportamental, psicológica o biológica, por otra parte, agregan que tanto el comportamiento desviado, los conflictos entre el individuo y la sociedad no son considerados trastornos mentales, a no ser que la desviación o el conflicto sean síntomas de alguna disfunción.

No obstante Martínez (2007) señala que es posible diferenciar un trastorno de una enfermedad mental, esto debido principalmente a que el término “trastorno mental” se emplea para referirse a una alteración genérica de salud mental y bienestar psicológico, independientemente sí es debido a una alteración somática conocida, es por ello que también puede ser nombrado como trastorno psicológico. Mientras que el término “enfermedad” suele utilizarse para hacer referencia a los procesos patológicos en los hay una causa orgánica,

De acuerdo con Mingote, Del Pino, Sánchez, Gálvez y Gutiérrez (2011), cuando se trata de un trastorno mental/psicológico dentro del ámbito del trabajo, existen tres efectos básicos que vinculan las interacciones que tienen lugar entre empleo y los factores psicológicos:

1. Los efectos de las condiciones de trabajo (o desempleo) sobre los factores psicológicos.
2. Los efectos de los factores psicológicos sobre el desempeño laboral.

3. Los efectos de otros factores como son variables individuales, estatus marital, hijos en el hogar, origen sociocultural, etc., que deben ser considerados simultáneamente.

Relacionado a lo anterior, la clasificación y el diagnóstico de los trastornos es una preocupación importante tanto para los profesionales como para los trabajadores. Si bien no hay una definición única y definitiva de cada uno de los trastornos psicológicos, sí que existen una serie de diferentes criterios de clasificación y diagnóstico.

La clasificación más utilizada por psiquiatras y psicólogos es el ya mencionado Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales (DSM), publicado por la American Psychiatric Association, para determinar si un conjunto de síntomas o comportamientos cumple con los criterios para el diagnóstico de un trastorno psicológico. También se utiliza con frecuencia, mayoritariamente en Europa, la Clasificación Internacional de Enfermedades (CIE-10), publicada por la Organización Mundial de la Salud, y que se ocupa de clasificar y codificar toda clase de enfermedades (no sólo las relacionadas con problemas psicológicos o psiquiátricos) (Sáiz, Jiménez, Díaz, García-Portilla, Marina, Al-Halabí, Szerman, Bobes, y Ruiz 2014). Ambas clasificaciones pueden auxiliar a obtener un panorama del estado en que se encuentre la persona en cuestión, debido a que brindan una serie de características que definen a un trastorno y delimitan al mismo. De la misma forma, el tener conocimiento de lo que se refiere a un trastorno provee la posibilidad de realizar una intervención especializada o bien enfocada a tratar de manera completa el problema que se abarca.

Por último, como se mencionó con anterioridad la relevancia de definir qué es lo que determina a un trastorno o cuáles son las características principales puede dar como resultado el que también exponga y proporcione las estrategias posibles a tomar o bien a desarrollar, de forma que tanto el diagnóstico como la intervención sea mucho más precisa y que de la misma forma brinde una apertura a realizar un mayor investigación en las problemáticas incidentes en la población logrando así un avance en la misma.

## **ESTRÉS LABORAL EN LA POBLACIÓN MEXICANA.**

Una interacción negativa entre las condiciones de trabajo y los factores humanos puede dar lugar a trastornos emocionales, problemas comportamentales, cambios bioquímicos y neuro hormonales, que supongan riesgos adicionales de enfermedades mentales o físicas, es por ello que la Psicología Organizacional puede intervenir en diferentes necesidades que llegan a presentar los trabajadores en el ámbito empresarial, un ejemplo de esto es el estrés, considerado como una de las afectaciones principales en el siglo XXI, la definición del estrés y la terminología para referirse a los factores de riesgo psicosociales ha cambiado a lo largo de los años, a partir de ello se puede definir como una alteración física o mental del individuo por sobrecargar al cuerpo a un rendimiento superior al acostumbrado, de esta manera el estrés interviene en la relación que tiene el individuo con su entorno debido a que se puede sentir amenazado, dando como consecuencia un desbordamiento de recursos y poniendo en peligro el bienestar y la salud del mismo (Bernaldo, & Labrador-Encinas, 2007).

Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el estrés es *la respuesta física y emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias* (OIT, 2016, P. 2). El estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, debido a esto los psicólogos organizacionales le enseñan al individuo a organizarse y adecua a los mismos a ser partícipes en la toma decisiones, control de la sobrecarga de trabajo y las funciones de su cargo, así como en el mantenimiento de la armonía en su campo de trabajo (OIT, 2016).

De acuerdo con Dolán, García y Díez (2005) es importante identificar los estresores o las causas del estrés. Para manejar el estrés relacionado con el trabajo, se debe entender sus causas, conocidas como estresantes. Existen numerosos factores estresantes en el trabajo y en la vida en general, algunos de ellos son:

1. Estresores individuales tales como los valores personales, las necesidades, las habilidades, así como la personalidad y las aspiraciones. Algunos

ejemplos de estos son aquellos mencionados por Atalaya (2001), como los problemas familiares, en los cuales algunas personas llegan a brindar mayor valor a la familia y sus relaciones personales, por lo cual los problemas que se presenten en este grupo suelen ser poco olvidados por los trabajadores, asimismo los problemas económicos son un factor estresor importante, pues llegan a ser un distractor de atención pues las distintas necesidades y estilos de vida suelen exceder el nivel de ingresos de la persona.

2. Estresores extra organizacionales, fuera del ámbito laboral, que comprenden factores políticos, sociales y económicos. En cuanto a lo que incumbe a este tipo de factores, Atalaya (2001), a pesar de exponerlos como factores ambientales, brinda una definición que coincide con la dada por Dola, García y Díez, pues abarca a aquellas incertidumbres políticas y económicas de la entidad correspondiente a cada individuo debido a que puede verse como amenaza de alterar el estilo de vida o laboral del mismo, asimismo, el autor agrega otro factor que abarca a la tecnología, pues esta puede tornarse como estresor al producir una tensión en el individuo, de manera que este sienta que no posea las habilidad o bien la experiencia necesaria para desempeñar su trabajo.
3. Estresores organizacionales, que se presentan dentro del ámbito laboral y que se agrupan en cuatro tipos:
  - a. Del ambiente físico: luz, ruido, espacio, etc.
  - b. De nivel individual: sobrecarga de trabajo, conflicto de roles y divergencia con las metas en la carrera laboral.
  - c. De nivel grupal: falta de cohesión, conflicto, clima y presiones del grupo.

Por otro parte, Elliot y Eisdorfer (citado en Barcelata, 2004) realizan una clasificación del estrés en función de la fuente, grado, duración del evento o situación estresante:

- Estresores agudos. Limitados en el tiempo, y de manifestación rápida, por ejemplo, saltar de un paracaídas, esperar ser operado, ser asaltado, el nacimiento de un hijo, etc. Surgen generalmente de lo cotidiano.
- Secuencias estresantes. Cadena de acontecimientos que ocurren durante un período prolongado, son consecuencia de un acontecimiento que lo desencadena como pérdida del trabajo, divorcio, fallecimiento de pareja o de familiares, cambio de hogar, accidentes que dan lugar a traumatismos.
- Estresores crónicos intermitentes. Son eventos permanentes, pero no constantes. Se presentan por episodios y su duración es variable, como las visitas conflictivas con familiares políticos, o problemas sexuales.
- Estresores crónicos definitivos. Se presentan por tiempo prolongado, puede ser resultado de un encadenamiento de acontecimientos estresantes, o la consecuencia de una sola situación final sin solución para la persona, por ejemplo, una incapacidad permanente, riñas cotidianas dentro de la familia, ambiente laboral difícil, enfermedades crónico degenerativas o en estado terminal.

Con respecto al punto anterior, el estrés puede afectar no solo al desempeño de los individuos y a su producción en la empresa, sino que los efectos perjudiciales del estrés laboral pueden presentarse en el ámbito de la salud de los trabajadores, específicamente en la salud física y psicológica (Rodríguez & Rivas, 2011). Las consecuencias físicas que padecen los trabajadores son más fáciles de cuantificar que las de carácter psicológico (Dolán, García y Díez, 2005). Sin embargo, podemos referirnos como síntomas psicológicos a aquellos cambios en la actitud y disposición del individuo dentro de su área laboral, mientras que los síntomas conductuales son aquellos que incluyen desde cambios de productividad hasta problemas de sueño, entre otros (Atalaya, 2001). En la Tabla 1 se pueden identificar las enfermedades físicas más frecuentes producidas por el estrés.

Tabla 1

*Principales enfermedades físicas*

Trastornos gastrointestinales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Úlcera péptica.</li> <li>● Dispepsia funcional.</li> <li>● Intestino irritable.</li> <li>● Colitis ulcerosas.</li> <li>● Digestiones lentas.</li> </ul>
Trastornos cardiovasculares	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hipertensión arterial.</li> <li>● Enfermedades coronarias.</li> <li>● Arritmias cardíacas.</li> </ul>
Trastornos respiratorios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Asma bronquial.</li> <li>● Hiperventilación.</li> <li>● Disnea.</li> <li>● Sensación de opresión.</li> </ul>
Trastornos endocrinos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Hipoglucemia.</li> <li>● Diabetes.</li> </ul>
Trastornos sexuales	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Impotencias.</li> <li>● Eyaculación precoz.</li> <li>● Vaginismo.</li> <li>● Coito doloroso.</li> </ul>
Trastornos dermatológicos	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Dermatitis atípica.</li> <li>● Sudoración excesiva.</li> </ul>

Trastornos musculares	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Tics, calambres y contracturas.</li> <li>● Dolores musculares.</li> </ul>
<hr/>	
Otros	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Cefaleas.</li> <li>● Insomnio.</li> <li>● Falta de apetito.</li> <li>● Artritis.</li> <li>● Trastornos inmunológicos.</li> </ul>

Principales enfermedades físicas. Referenciada en Dolán, García y Díez (2005, p.104)

Por otro lado, en lo que se refiere a las consecuencias psicológicas Barcelata (2004) las agrupa de la siguiente manera:

- Conductuales. Cambios en hábitos, como tendencia al uso de sustancias tóxicas, exaltación del humor (arranques emocionales), trastornos en la alimentación (anorexia, bulimia, sobre ingesta de alimentos), fatiga, etc.
- Cognitivas. Incapacidad en la toma de decisiones, dificultad de concentración, olvidos recurrentes, bloqueo mental.
- Sociales. Relaciones interpersonales pobres o difíciles, insatisfacción en las relaciones familiares y/o de pareja.
- Somáticas. Aumento de quejas somáticas, cefaleas tensionales, preocupación excesiva por el funcionamiento corporal.
- Subjetivas. Sentimientos de opresión, angustia, tristeza, desesperanza, hipersensibilidad a la crítica, sentimientos de minusvalía, vergüenza, fluctuación del estado de ánimo. Con los anteriores datos queda justificado lo dicho al principio de este subtema, que el estrés tiene una relación con la enfermedad

En lo que respecta al tema, Lazarus y Folkman (1984) señalan que el estrés ocurre por demandas que exigen utilizar todos los recursos que un sujeto posee, o que exceden los

recursos del mismo, o bien que son demandas que no encuentran una respuesta disponible de inmediato. Como se ha mencionado anteriormente es importante remarcar que para los psicólogos cognitivo conductuales es de suma importancia la forma en que la persona percibe los estímulos, pues a partir de esta percepción un estímulo pasará a ser estresante o no y tendrá un impacto en la salud del individuo.

Todas estas observaciones se relacionan también con los costos que provocan a las empresas, de acuerdo con estadísticas, las situaciones de estrés individual o colectivo ocasionan grandes pérdidas por defectos en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismo, cambios de cargos, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras e incluso, la muerte del trabajador. Además, también aumentan las cifras los gastos en servicios de salud por envejecimiento prematuro, enfermedades, uso indebido de drogas, tramitaciones legales por divorcio, violencia y conflictos laborales (Olmedo y González, 2006).

Dicho lo anterior, Esperón (citado en Martínez, 2001) menciona que la determinación de los costos se debe realizar en tres esferas:

- Costos directos: Involucrando a todos los costos que serán distribuidos en forma directa para el tratamiento o intervención. Es decir, contempla todos los insumos requeridos como medicamentos, estudios necesarios para el diagnóstico, visitas médicas, etc.
- Costos indirectos: Hace referencia a los costos en que se incide sin la transferencia de dinero. Por ejemplo, el dinero que el enfermo deja de percibir, el tiempo que los familiares dedican al cuidado del enfermo, etc.
- Costos intangibles: Estos no se pueden medir en términos monetarios, sin embargo, poseen una gran importancia pues son aquellos que están asociados con los síntomas de la enfermedad como el dolor, la invalidez e incluso el sufrimiento por parte de las personas que estiman al enfermo.

El estrés laboral se ha convertido en una de las principales causas de incapacidad laboral en los países desarrollados y constituye un verdadero problema para los trabajadores y las entidades que los emplean. A medida que estas últimas y los entornos de trabajo van

transformándose, también lo hacen los problemas de estrés a los que pueden enfrentarse los empleados.

Es fundamental destacar la importancia de conocer los indicadores que generan las enfermedades laborales para que puedan ser identificados por los encargados de recursos humanos, empresarios, profesionales y trabajadores, logrando de esta manera un óptimo clima laboral, una mejora en las relaciones interpersonales, obteniendo mayores avances dentro del ámbito laboral y personal. De la misma forma, el identificar tales indicadores pueden ayudar a realizar acciones oportunas de prevención evitando consecuencias mayores que afecten al individuo y su trabajo.

En conclusión, como se revisó previamente el estrés es un estado físico y emocional, frecuente y multifactorial en el cual es necesario analizar si se trata de un síntoma en específico o bien varios, que están ocasionando algún tipo de problemática a nivel empresarial o individual. Generalmente, en las empresas se trata a los trabajadores como meros objetos para satisfacer sus metas, y no como las personas que son, las cuales cuentan con necesidades y deseos, los cuales de forma directa o indirecta repercuten en su desempeño laboral, asimismo al ser considerados únicamente como medios para una meta empresarial, se hace mayor énfasis en su salud física con el objetivo de que continúe haciendo su trabajo específico, dejando de lado su salud mental sin llegar a considerar que este también resulta en un factor importante que afecta de manera positiva o negativa la productividad del trabajador.

## **REGULACIONES LEGALES EN LAS ORGANIZACIONES.**

La seguridad e higiene laboral constituye una disciplina que tiene como objeto el estudio de los acontecimientos laborales para el análisis de los factores de riesgo y las causas que producen los accidentes y enfermedades de trabajo, dicha disciplina hace referencia a que la seguridad implica la protección de los empleados contra lesiones por accidentes de trabajo y la salud se refiere a la ausencia de enfermedad física o emocional en los empleados (Mondy, 2009; Méndez, 2009).

La salud laboral y los accidentes son producto de múltiples causas: persona, puesto de trabajo, factores organizacionales y aspectos interorganizacionales. Son estos dos últimos elementos los que están recibiendo una mayor atención en la actualidad, probablemente debido a su reciente desarrollo y, por tanto, aún requieren una mayor clarificación de cara al desarrollo de programas eficaces de intervención en la prevención de riesgos laborales (Díaz, Isla, Rolo, Villegas, Ramos & Hernández, 2008).

Con respecto a las estadísticas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), en el mundo cada año se producen 270 millones de accidentes y 160 millones de enfermedades de trabajo. Se pierde 4 por ciento del producto interior bruto mundial (1'251 353 millones de dólares) por el costo del ausentismo, tratamientos, indemnizaciones y prestaciones derivadas por este concepto (Saldarriaga y Martínez, 2007). Todas estas observaciones se relacionan también con lo que sucede en las empresas mexicanas, en las cuales el ausentismo laboral representa el 7.3% del costo de la nómina anual y una pérdida promedio del 23.80% en la productividad.

Debido a lo anterior, los directivos de las organizaciones tienen la responsabilidad legal de mantener el lugar de trabajo libre de riesgos excesivos y de que las condiciones del entorno no representen un peligro para la salud física y/o mental de los empleados (García y Gil-Lacruz, 2006). Lo anterior se debe a que en el artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos se hace mención de que los patrones están obligados a obedecer las normas sobre higiene y seguridad establecidas y tomar las medidas necesarias para evitar los accidentes de trabajo, a fin de proteger la vida y la salud de los trabajadores. Así mismo existe el Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo, el cual se implementó desde 1997 por la Secretaría de Trabajo y Previsión Social con el fin de

garantizar las condiciones de seguridad en todos los centros de trabajo del territorio nacional (García, 2008).

En consonancia con lo anterior, el 26 de octubre del 2018, se publicó la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018 “Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo-Identificación, Análisis y Prevención”. El proyecto se publicó para consulta pública desde el 26 de octubre de 2016, la cual es un requerimiento normativo que establece los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo.

De acuerdo con la Norma Oficial Mexicana (NOM) 035, las empresas deben atender factores de riesgo psicosociales que padezca su personal de todos los niveles, como la ansiedad, el estrés laboral y desequilibrio del sueño con el objetivo de establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial y promover un favorable ambiente organizacional favorable en los centros de trabajo. En general, la NOM 035 entrará en vigor el 23 de octubre de 2019; cabe señalar que, algunos requisitos serán de cumplimiento obligatorio hasta el 23 de octubre de 2020. Cabe señalar que dependiendo del número de trabajadores con los que cuenta la empresa se establecerán los numerales de la norma que se deberán cumplir y determinarán de la siguiente manera:

Tabla 2:

*Campo de Aplicación*

Número de Trabajadores	Numerales de la Norma
Hasta 15 trabajadores	5.1, 5.2, 5.5, 5.7, 7.1 y 7.2
Entre 16 y 50 trabajadores	5.1, 5.2, 5.3, 5.5-5.8, 8.1 inciso a, 8.2, 8.4-8.9 y Capítulo 7
Más de 50 trabajadores	5.1, 5.2, 5.4-5.8, 8.1 inciso b, 8.2-8.9 y Capítulo 7

Tabla 2. Numerales de la norma de acuerdo al número de los trabajadores de la empresa.

La Norma 035 pretende disminuir una brecha de rezago de más de 30 años entre México y el mundo, de ahí que en años recientes se ha buscado prestar mayor atención a la salud de los trabajadores, por lo cual la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (2016) presentó un programa enfocado en garantizar a los trabajadores condiciones laborales que preserven su salud y seguridad, el cual es el Programa de Nacional de Bienestar Emocional y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET), el cual es:

una política pública enfocada a crear una nueva cultura de salud laboral en México, que fomenta el cuidado de las emociones en el trabajo y la prevención de factores de riesgo psicosocial que afectan el bienestar de los trabajadores, tales como el estrés laboral y económico, las adicciones, el alcoholismo, el consumo de drogas y la violencia laboral, entre otros. Secretaría del Trabajo y Previsión Social (consultado el 01 de junio 2019)

El PRONABET tiene por objetivo que tanto los empleadores y los trabajadores tengan un autocuidado y autogestión de sus emociones, así como una comunicación asertiva, y de esta manera crear una nueva cultura preventiva en el trabajo en el cual se busque considerar aquellos factores de riesgo como el estrés laboral, el consumo de sustancias nocivas para la salud, acoso laboral, etc. (STPS, 2019). De manera que, de fomentar organizaciones favorables para el bienestar del trabajador, se beneficia tanto su salud como la productividad de la empresa.

Una vez revisado este panorama, es de suma importancia mencionar las problemáticas con las que las empresas y las autoridades se van a enfrentar debido a que tanto en lo establecido en la NOM 035 no se especifica de forma textual quienes serán los responsables de tratar con este padecimiento ni del tiempo establecido para su tratamiento, pues únicamente se establece que las empresas son las que deberán realizar las acciones necesarias para prevenir la aparición de los factores psicosociales, el problema radica en que las empresas no cuentan o bien en su mayoría no se ha establecido el personal necesario y calificado para poder llevar a cabo dichas acciones, posteriormente a ello las empresas deberán contratar una unidad de verificación acreditada y aprobada, en los términos de la Ley Federal sobre Metrología y Normalización, la cual se encargará de aprobar que se ha intervenido de forma efectiva en la disminución de factores psicosociales,

sin embargo no se menciona si el personal encargado estará calificado para realizarlo o cuáles serán los requerimientos para los mismos. Por lo cual a pesar de que México ha implementado distintas formas para establecer programas y normas que conlleven a garantizar las condiciones de seguridad en todos los centros de trabajo del territorio nacional, aún existen diferentes complicaciones para poder llevarlos a cabo, por ejemplo, la lenta implementación de los esquemas de prevención, diagnóstico, intervención y seguimiento para la atención de factores de riesgo psicosocial, las organizaciones no cuentan con el personal competente para llevarlo a cabo, de modo que es de suma importancia trabajar en capacitar al personal que estará encargado en realizar cada una de las acciones requeridas con el fin de lograr esa dignidad y trabajo decente tan anhelado por los trabajadores.

## TIPOS DE EMPRESAS

En cuanto a las empresas, éstas son un sistema social en el que se integran un conjunto de personas y medios que les permitan conseguir la obtención de un beneficio a través de la satisfacción de una necesidad de mercado. La satisfacción de las necesidades que plantea el mercado se concreta en el ofrecimiento de productos, con la contraprestación de un precio (Franklin, 2013). Aunado a lo anterior, es de suma importancia mencionar que actualmente se está viviendo en un mundo globalizado, en el cual las empresas representan un papel primordial para la creación de riqueza e impulsar el bienestar social.

De acuerdo con la Secretaría de Economía (SE), en México existen 4.2 millones de empresas, de las cuales 99.8% son consideradas como pequeñas y medianas empresas (Pymes) y aportan aproximadamente el 64% de la fuerza laboral, generando casi el 72% del empleo y contribuyendo con más del 52% del Producto Interno Bruto (PIB) del país (Romano, 2018).

La principal forma de determinar el tamaño de las empresas, es por la cantidad de recursos humanos con las que cuenta. Las PYMES se dividen en tres tipos que de acuerdo con el Diario Oficial de la Federación (DOF) del día 30 de junio de 2009, establece que los criterios de estratificación de las empresas se podrán determinar de la siguiente manera:

Tabla 3:

### *Estratificación*

Tamaño	Sector	Rango de número de trabajadores	Rango de monto de ventas anuales (mdp)	Tope máximo combinado*
Micro	Todas	Hasta 10	Hasta \$4	4.6
Pequeña	Comercio	Desde 11 hasta 30	Desde \$4.01 hasta \$100	93

	Industria y Servicios	Desde 11 hasta 50	Desde \$4.01 hasta \$100	95
Mediana	Comercio	Desde 31 hasta 100	Desde \$100.01 hasta \$250	235
	Servicios	Desde 51 hasta 100		
	Industria	Desde 51 hasta 250	Desde \$100.01 hasta \$250	250

Tabla 3. Criterios de estratificación de las empresas

En ocasiones, las PYMES no han sido un foco de atención como algunas empresas de mayor tamaño y por lo tanto no se le da la importancia que tienen para la economía de un país a pesar de la existencia de los datos antes presentados. En el caso de México hay más de 4.1 millones de microempresas que aportan 41.8% del empleo total. Las pequeñas empresas suman 174,800, representando el 15.3% de empleabilidad, mientras que las medianas llegan a 34,960 y generando 15.9% del empleo, pero debido a este escaso apoyo hacia ellas, se requiere de diversas estrategias para su crecimiento, desde una mejor administración en los recursos económicos hasta la administración y atención de sus trabajadores, en México los esfuerzos por alentarlas se han visto reflejados con la creación de diversos programas de apoyo y fomento, pero a la vez estos programas no han dado los resultados esperados.

Finalmente, es relevante mencionar la importancia que poseen las empresas en la economía y desarrollo de un país y de la misma forma ser el área de oportunidad de una población para adquirir un ingreso económico y pertenecer a una organización o bien ser fundador de una, sin embargo, al considerar esto, existe la posibilidad de que la labor que se desempeñe logre afectar, o no, la calidad de vida del individuo. No obstante a pesar de poder obtener algo positivo para su economía, gracias al presente o nulo apoyo ofrecido por parte de los gobiernos a las PYMES puede ocurrir todo lo contrario, debido a la creación de

nuevas normas o regulaciones, de las cuales si no se cuenta con la debida orientación puede generar problemas que afecten el crecimiento de la empresa y por ende de los individuos que pertenecen a la misma, por ello es de suma importancia que las disciplinas correspondientes propongan y adecuen un plan de negocios según las posibilidades con las que cuenta la empresa.

## JUSTIFICACIÓN.

En la actualidad son muchas las entidades que se encargan de velar por el desarrollo y bienestar físico, mental, social y psicológico de las personas; la Organización Mundial de la Salud (OMS), la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a nivel mundial, entre otras, las cuales dedican gran parte de sus esfuerzos a indagar acerca de los factores que afectan con mayor incidencia la salud en la población mundial. Dentro de las problemáticas que más ha llamado la atención en los últimos tiempos, especialmente por los altos índices de enfermedad, tanto común como profesional, es la relacionada con los riesgos psicosociales.

Ante este panorama, distintas disciplinas como la economía, sociología, administración, contaduría, psicología, entre otras, han intervenido de distinta manera según sus objetivos. En el caso de la psicología, una parte de ella hace énfasis en la comprensión del comportamiento humano, analizando las emociones, la motivación, inteligencia, las relaciones interpersonales. Por otra parte, también se enfoca en la conducta humana dentro de las organizaciones, debido a que esta presenta cierta complejidad y variabilidad tanto individual como grupalmente y asimismo depende de distintos factores, los cuales se globalizan en una sola disciplina, siendo esta la psicología organizacional.

Debido a lo mencionado es que la implicación de esta rama al campo empresarial, es de gran importancia puesto que facilita la creación de estructuras de desarrollo, coordinación y control de las actividades o acciones de los individuos involucrados. Cada decisión proyecto o programa que se asume y se ponga en práctica, debe permitir a la empresa imponer sus políticas, procedimientos y reglas, de tal manera que el accionar de la organización se acerque a el cumplimiento de sus objetivos y metas (s/a, 2009).

Relacionado a esto, a pesar de que la psicología organizacional facilita el funcionamiento de las empresas, existen distintas problemáticas que afectan de forma directa a su desarrollo, un ejemplo de esto son aquellos problemas que afectan a los trabajadores dando como consecuencia una baja eficiencia o bien una mala calidad en el trabajo realizado, costándole a la empresa un bajo rendimiento económico, esto debido al ausentismo o rotación que se puede presentar en el personal a causa de enfermedades fisiológicas y psicológicas, un claro ejemplo de lo mencionado es el estrés laboral, el cual según Del Pino (2005) menciona que representa uno de los problemas más significativos

para las empresas debido a que da como consecuencia un enorme costo en términos de daño humano como en el rendimiento económico, sirviendo de ejemplo lo reportado por empresas europeas y americanas, las cuales gastan 20 mil millones de euros y 300 mil millones de dólares respectivamente, en términos de productividad, ausentismo, movimientos de personal y gastos sanitarios. Por otro lado, distintas secretarías gubernamentales enfocadas a la salud como la Secretaría de Salud, el Instituto Mexicano del Seguro Social y el Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado, expresan que el estrés llega a producir un aproximado de 200 mil millones de dólares en lo que respecta al sector salud, identificando a este problema como la principal causa de bajas laborales en el país.

Es por esto que, se puede identificar la necesidad que presentan las organizaciones para desarrollar estrategias eficaces en cuanto a la prevención, manejo y seguimiento de la problemática manteniendo un estado de bienestar físico y psicológico, las cuales pueden ser logradas mediante la aplicación de técnicas y dinámicas dirigidas a identificar, evaluar e intervenir en los riesgos que produce el estrés y de la misma forma todo aquello que resulte potencialmente negativo para los trabajadores (Del Pino, 2005)

## METODOLOGÍA

### Objetivos del Proyecto

*Objetivo General:* Proponer una estrategia de diagnóstico e intervención enfocada a empleados que se encuentran en una edad productiva de entre 27-35 años susceptibles al estrés laboral que desempeñen funciones de trato directo con el cliente.

*Objetivos Específicos:*

- ☐ Identificar el principal trastorno que se presenta en un grupo empresa
- ☐ Revisar las principales estrategias de diagnóstico e intervención aplicadas en el estrés laboral.
- ☐ Diseñar una estrategia de diagnóstico e intervención enfocada a tratar el estrés laboral en población inmersa en el ámbito empresarial.

**Participantes.** Empleados que se encuentran en edad productiva de entre 27-35 años de edad susceptibles al estrés laboral que desempeñen funciones de trato directo con el cliente.

**Situaciones, lugares o escenarios.** Oficina proporcionada por la empresa

**Instrumentos empleados.** Con el objetivo de obtener la información deseada, se considera apropiado la aplicación de una batería de pruebas con los siguientes instrumentos:

- Escala de Apreciación del Estrés, EAE. de Fernández, L. y Nielgo, M. (1996). (Anexo 1). Únicamente escala G y S.

Fernández y Mielgo (1986) indican que el tiempo de aplicación puede variar de 20 a 30 minutos aproximadamente. Se aplica a los trabajadores de empresas donde se estima que se maneja un estrés laboral. Los objetivos principales de la prueba son: conocer el número de acontecimientos estresantes que han estado presentes en la vida del sujeto y apreciar la intensidad con que cada uno vive o ha vivido esos sucesos vitales.

- Escala de Estrés Percibido, EEP de Cohen, Kamark y Mermelstein (1983). (Anexo 2).

La EEP está formada por 14 ítems que miden el grado en que, durante el último mes, las personas se han sentido molestas o preocupadas o, por el contrario, se han sentido seguras de su capacidad para controlar sus problemas personales. La escala puntúa entre 0-56, con puntuaciones superiores indicando mayor estrés percibido. Utiliza un formato de respuesta de tipo Likert de cinco alternativas con un rango de 0 («Nunca») a 4 («Muy a menudo»).

- Escala de reajuste psicosocial de Thomas Holmes y Richard Rahe (1967). (Anexo 3).

Es una escala compuesta por una lista de 43 acontecimientos estresantes en la vida que pueden contribuir a que las personas desarrollen una enfermedad.

#### **Materiales.**

- ☒ Copias de los instrumentos de evaluación.
- ☒ Lápices.
- ☒ Láminas con información.
- ☒ Autorregistros.
- ☒ Formatos para realizar las actividades dentro del taller.
- ☒ Computadora.
- ☒ Formatos de actividades.

#### **Procedimiento (Propuesta de diagnóstico e intervención del estrés laboral).**

En primera instancia se llevará a cabo la resolución de las escalas por parte de los trabajadores, esto con el fin de identificar el nivel de estrés laboral. Posteriormente, se obtendrán los resultados de cada uno de los trabajadores, lo cual permitirá identificar las principales áreas de oportunidad a trabajar, indicando los objetivos idóneos para determinar el tipo de intervención que se implementará con cada uno de ellos.

Por otro lado, en lo referente al área de intervención, las medidas psicológicas que se aplicarán repercutirán en los resultados de trabajo, optimizando la relación Hombre-Puesto-Organización, es decir auxiliar a la organización para incrementar su eficacia, la calidad de vida de los trabajadores y por ende la obtención de óptimos resultados en el orden productivo (Montero y Céspedes, 2012).

Dicha intervención se llevará a cabo mediante técnicas psicológicas diseñadas para el tratamiento de diversos problemas de comportamiento, en este caso el estrés, ya que dichas técnicas se basan en el aprendizaje de estrategias y desarrollo de mecanismos de adaptación que los trabajadores pueden utilizar en distintas situaciones a las que puede llegar a enfrentarse. Por otro lado, al realizar este tipo de intervención tiene como beneficio una función preventiva de la posible aparición de problemas o su reaparición (Crespo y Labrador, 2003).

### Plan de Trabajo

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Forma de evaluación	Criterio de éxito
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
<b>1</b>	Los trabajadores conocerán “¿Qué es el estrés?, causas y consecuencias del mismo.	Psicoeducación	1.- Los trabajadores asistirán a una plática informativa donde conocerán el tema del estrés laboral.	1.- Los psicólogos darán una breve plática en la cual explicarán de forma clara y precisa el tema del estrés laboral.			

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Forma de evaluación	Criterio de éxito
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
2	Los trabajadores desarrollarán una respiración profunda, utilizando toda la capacidad funcional de los pulmones y diafragma, con un ritmo inhalación - exhalación regular.	Control de la Respiración	<p>Los trabajadores llevarán a cabo cada uno de los siguientes pasos para lograr un control de la respiración funcional.</p> <p>1.- Los trabajadores colocarán una mano encima de su vientre por debajo del ombligo y otra encima de su estómago.</p> <p>2.- Los trabajadores desarrollarán una serie de inhalaciones pausadas tratando de llevar</p>	<p>1.- Los psicólogos supervisarán la realización correcta de cada paso.</p> <p>2.- Los psicólogos corregirán a los trabajadores en caso de sea necesario.</p>	Los trabajadores realizarán la técnica en su rutina diaria.	Se realizará una serie de ejercicios en los cuales, los trabajadores tendrán que poner en práctica el control de su respiración	Cuando los trabajadores consigan realizar tres de cinco ejercicios de respiración profunda, correcta y generalizada, se podrá pasar a la siguiente técnica.

			<p>el aire a los pulmones, de forma que se eleve la mano que se encuentra en el vientre, pero no la del estómago. Estos ejercicios se realizarán durante períodos de 2-4 minutos, alternándolos con períodos de descanso de 1-2 minutos.</p> <p>3.- Los trabajadores repetirán el ejercicio las veces que sea necesario hasta que se consiga un buen control.</p> <p>4.- Una vez dominada la respiración, los trabajadores la realizarán en las condiciones</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			habituales ordinarias en las que sea necesaria.				
--	--	--	---	--	--	--	--

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Forma de evaluación	Criterios de éxito
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
3	Los trabajadores demostrarán la habilidad de relajarse en situaciones de retos o desafíos en diferentes ámbitos de su día a día.	Relajación Muscular	Los trabajadores llevarán a cabo cada uno de los siguientes pasos para lograr una relajación muscular funcional.  1.- Los trabajadores comenzarán a	1.- Los psicólogos modelarán cada uno de los ejercicios para mayor entendimiento de los mismos.  2.- Los psicólogos	Los trabajadores realizarán correctamente los pasos de la técnica el menos dos veces.	Los trabajadores se expondrán a una situación desafiante o bien a estímulos estresores en la cual tendrá que	Cuando los trabajadores consigan realizar tres de cinco ejercicios de una relajación muscular adecuada se pasará a la siguiente

			<p>realizar los ejercicios correspondientes a los músculos del rostro, repitiendo 3 ensayos por cada ejercicio para pasar al siguiente.</p> <p>2.- Los trabajadores arrugarán la frente durante 10 segundos y relajará 5 segundos.</p> <p>3.- Los trabajadores abrirán ampliamente los ojos durante 8 segundos y los cerrarán lentamente durante 5 segundos</p> <p>4.- Los trabajadores arrugarán su nariz</p>	<p>supervisarán que se realicen los ejercicios de manera correcta.</p> <p>3.- Los psicólogos corregirán los errores de los trabajadores al realizar la práctica.</p>		<p>llevar a cabo correctamente el procedimiento de relajación muscular.</p>	<p>técnica.</p>
--	--	--	--	--	--	---	-----------------

			<p>durante 10 segundos y relajarán lentamente durante 5 segundos</p> <p>5.- Los trabajadores sonreirán durante 10 segundos y relajarán la boca lentamente durante 5 segundos.</p> <p>6.- Los trabajadores primero flexionarán su cuello hacia atrás durante 10 segundos, posteriormente descansarán regresando a la posición inicial lentamente durante 8 segundos, posteriormente flexionarán su</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

			<p>cuello hacia delante durante 10 segundos y regresarán a la posición inicial lentamente.</p> <p>7.- Finalmente, los trabajadores elevarán sus hombros presionando contra el cuello durante 7 segundos y descansarán a la posición inicial lentamente durante 5 segundos.</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Forma de evaluación	Criterios de éxito
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
4	Los trabajadores lograrán identificar pensamientos funcionales que les permitan desempeñarse de manera eficaz en su medio.	Detención del Pensamiento	<p>Los trabajadores llevarán a cabo cada uno de los siguientes pasos para lograr una detención del pensamiento funcional.</p> <p>1.- Los trabajadores determinarán cuales son aquellos pensamientos que le causan malestar o bien que le impiden realizar sus actividades.</p> <p>2.- Los trabajadores enunciarán una situación en la que el pensamiento definido se haga</p>	<p>1.- Los psicólogos apoyarán a los trabajadores a determinar los pensamientos que le causan malestar.</p> <p>2.- Los psicólogos apoyarán a los trabajadores a sustituir los pensamientos disfuncionales por unos funcionales al trabajador en sus actividades diarias.</p>	Los trabajadores realizarán la técnica en su rutina diaria.	Los trabajadores serán expuestos a una situación estresante o bien a estímulos estresores en la cual tendrá que llevar a cabo correctamente el procedimiento de detención del pensamiento.	Cuando los trabajadores logren detener tres pensamientos rumiativos se pasará a la siguiente técnica.

			<p>presente, tratando de hacerlo de la forma más detallada posible y alternando con pensamientos normales.</p> <p>3.- Los trabajadores interrumpirán el pensamiento disfuncional diciendo en voz alta “Basta”, evitando utilizar frases como “no voy a pensar en eso”.</p> <p>4.- Conforme se comience a practicar los trabajadores buscarán que la interrupción sea de forma interna.</p> <p>5.- Finalmente, los trabajadores buscarán sustituir el pensamiento</p>				
--	--	--	--	--	--	--	--

			disfuncional por uno más funcional que le permita realizar sus actividades.				
--	--	--	---	--	--	--	--

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Formas de evaluación	Criterios de éxito
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
5	Los trabajadores identificarán y mencionarán aquellos pensamientos desadaptativos para que sean sustituidos por otros más eficaces que reduzcan o eliminen la alteración conductual o emocional causada por	Reestructuración Cognitiva	Los trabajadores llevarán a cabo cada uno de los siguientes pasos para lograr una reestructuración cognitiva funcional.  1.- Los trabajadores identificarán a través de una psicoeducación qué son las distorsiones cognitivas, cómo actúan, y el poder	1.- Los psicólogos brindarán una plática informativa a los trabajadores sobre las distorsiones cognitivas.  2.- Los psicólogos apoyarán al trabajador a identificar sus distorsiones cognitivas.		Los trabajadores se expondrán a una situación en las que estarán presente una serie de distorsiones cognitivas en la cual tendrá que llevar a cabo	Cuando los trabajadores logren identificar eficazmente tres distorsiones cognitivas en el momento en que aparecen y enfrentarlas de inmediato se podrá pasar a la siguiente

los primeros			<p>que tienen para influir en el estado de ánimo.</p> <p>2.- Los trabajadores aprenderán a identificar sus propias distorsiones cognitivas, para poder lograr esto se puede iniciar preguntando “¿Qué pensamientos me llevaron a esta situación?”.</p> <p>3.- Los trabajadores realizarán un auto registro que incluirán las experiencias, los pensamientos, emociones y conductas que las acompañan, asimismo también los pensamientos alternativos. Lo</p>	<p>3.- Los psicólogos proporcionarán un registro a los trabajadores, en el cual escribirán las distorsiones cognitivas que vayan identificando.</p>		correctamente el procedimiento de reestructuración cognitiva.	técnica.
--------------	--	--	--	---	--	---	----------

			cual ayudará a los trabajadores a identificar de las distorsiones cognitivas.				
--	--	--	---	--	--	--	--

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Forma de evaluación	Criterios de éxito
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
6	Los trabajadores desarrollarán las habilidades de identificar y resolver los problemas de forma eficaz.	Toma de decisiones	<p>Los trabajadores llevarán a cabo cada uno de los siguientes pasos para lograr una toma de decisiones funcional.</p> <p>1.- Los trabajadores definirán cuál es el problema mediante la resolución de las siguientes preguntas: “¿Quién está</p>	<p>1.- Los psicólogos guiarán a los trabajadores para que logren definir el problema.</p> <p>2.- Los psicólogos darán la indicación de formular soluciones desde las más lógicas hasta las más absurdas,</p>	Los trabajadores realizarán la técnica en su rutina diaria.	Se les planteará a los trabajadores una situación hipotética, con la cuál realizarán correctamente los pasos de la técnica de toma de decisiones.	<p>Cuando los trabajadores logren desarrollar las habilidades de identificar y resolver dos problemas de forma eficaz se pasará a la ejecución de la siguiente</p>

			<p>implicado?”,  “¿Cuándo sucede?”, “¿En qué circunstancias?”, “¿Qué factores contribuyen a que siga sucediendo?” y “¿Qué se ha hecho al respecto para manejar el problema?”.</p> <p>2.- Una vez definido y formulado el problema, los trabajadores buscarán generar el mayor número de posibles soluciones para el mismo. Las soluciones serán desde las más lógicas hasta las más absurdas.</p> <p>3.- Una vez que se hayan generado el mayor número posibles</p>	<p>mediante una lluvia de ideas.</p> <p>3.- Los psicólogos apoyarán a los trabajadores a identificar la solución más viable para su problema.</p>			técnica.
--	--	--	---	---	--	--	----------

			<p>soluciones, los trabajadores identificarán cuál o cuáles de ellas son las soluciones más adecuadas para lograr la meta propuesta, considerando que solución le trae mayores beneficios y por ende menos costos al momento de ejecutarla.</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Formas de evaluación	Criterios de éxito
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
7	Los trabajadores lograrán disponer de conductas específicas que le permitan la	Autocontrol.	Los trabajadores llevarán a cabo cada uno de los siguientes pasos para lograr un autocontrol funcional.	1.- Los psicólogos apoyarán al trabajador a identificar la conducta (s) que se desea	Los trabajadores realizarán la técnica en su rutina	Los trabajadores se expondrán a una situación estresante o bien	Cuando los trabajadores logren modificar su medio para facilitar la aparición de

<p>modificación del medio, de manera que se facilite la aparición de las conductas deseadas y la extinción de las conductas que no desea.</p>			<p>1.- Los trabajadores identificarán cuáles es exactamente la conducta(s) que se desean controlar.</p> <p>2.- Los trabajadores identificarán con qué frecuencia, intensidad o duración se emite esa conducta y también los antecedentes y consecuentes que controlan su aparición.</p> <p>3.- Los trabajadores definirán cuáles deben ser las conductas que han de emitirse en lugar de la que se desea eliminar, los objetivos deben</p>	<p>controlar.</p> <p>2.- Los psicólogos le proporcionarán al trabajador un registro donde podrá identificar la frecuencia, intensidad, duración de la conducta.</p> <p>3.- Los psicólogos ayudarán a los trabajadores a definir cuáles serán las conductas que se emitirán.</p> <p>4.- Los psicólogos ayudarán a los trabajadores a definir el tiempo y los criterios con los que se</p>	<p>diaria.</p>	<p>estímulos estresores en la cual tendrá que llevar a cabo correctamente el procedimiento de autocontrol.</p>	<p>conductas deseadas se podrá pasar a la siguiente técnica</p>
---	--	--	--	--	----------------	--	---

			<p>establecerse de forma precisa y concreta.</p> <p>4.- Los trabajadores modificarán las condiciones de su medio para que se facilite la aparición de las conductas deseadas y dificulten la aparición de las no deseadas.</p> <p>5.- Los trabajadores en conjunto con los psicólogos definirán el tiempo y los criterios con los que se evaluará si se están consiguiendo los objetivos.</p> <p>6.- Los trabajadores establecerán las</p>	<p>evaluará si se están consiguiendo los objetivos, así como establecer las contingencias.</p>			
--	--	--	--	--	--	--	--

			contingencias que se seguirán sí se realiza la conducta objetivo o, en caso contrario, si no se realiza.				
--	--	--	--	--	--	--	--

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Formas de evaluación	Criterios de éxito
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
8	Los trabajadores realizarán de forma escrita los pasos para llevar a cabo una administración de tiempo para una semana.	Administración del tiempo.	Los trabajadores llevarán a cabo cada uno de los siguientes pasos para lograr una administración de tiempo funcional.  1.- Primero los trabajadores realizarán un registro de actividades desde que se levanten hasta que se acuesten,	1.- Los psicólogos explicarán cada uno de los pasos hasta que no haya duda de su realización  2.- Los psicólogos supervisarán que se realicen de forma correcta cada	Los trabajadores llevarán a cabo durante una semana el programa realizado en la actividad.	Los trabajadores realizarán la administración correcta de tiempo de una semana.	Cuando los trabajadores logren administrar de manera efectiva su tiempo, cumpliendo con los horarios establecidos y las actividades durante una semana se podrá pasar

			<p>agregando el tiempo que tarda en cada una de ellas.</p> <p>2.- Una vez finalizado el punto anterior, los trabajadores establecerán metas a largo, mediano y corto plazo, realizando tres listas, ordenando del más importante al menos relevante.</p> <p>3.- Por último, los trabajadores establecerán un plan diario en el cual incluirán horario, las conductas o actividades concretas a realizar y el tiempo destinado para llevarlas a cabo.</p>	uno de los pasos de la técnica.			a la siguiente técnica.
--	--	--	--	---------------------------------	--	--	-------------------------

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Formas de evaluación	Criterios de éxito
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
9	Los trabajadores evocarán la respuesta de relajación en una situación estresora dentro sus actividades diarias.	Desensibilización sistemática	<p>Los trabajadores llevarán a cabo cada uno de los siguientes pasos para lograr una desensibilización sistemática funcional.</p> <p>1.- Los trabajadores identificarán alguna situación que le cause estrés o alguna emoción negativa.</p> <p>2.- Los trabajadores seleccionarán una respuesta alterna a la que realiza en esta situación como lo es la relajación, en la cual se le</p>	<p>1.- Los psicólogos supervisarán que se realice de forma correcta cada uno de los pasos.</p> <p>2.- Los psicólogos entrenarán al trabajador en alguna técnica de relajación.</p> <p>3.- Los psicólogos supervisarán los tiempos de los ensayos de exposición al estímulo y determinarán</p>	<p>Los trabajadores practicarán la respuesta de relajación dos veces.</p> <p>Los trabajadores realizarán una exposición de 15-20 seg.</p>	Los trabajadores se expondrán a una situación estresante o bien ante estímulos estresores.	<p>Cuando los trabajadores logren evocar la respuesta de relajación tres veces ante una situación o estímulo estresor, se podrá continuar a la siguiente técnica.</p>

			<p>entrenará.</p> <p>3.- Una vez realizados los puntos anteriores los trabajadores realizarán una lista en donde ordenará los estímulos estresores de la situación identificada, del más sencillo al más complejo.</p> <p>Posteriormente los trabajadores comenzarán a realizar el proceso de desensibilización sistemática.</p> <p>1.- Los trabajadores se colocarán en una posición cómoda.</p> <p>2.- Los trabajadores acordarán con los psicólogos una señal para indicar</p>	<p>si se continua a una mayor duración de tiempo o no.</p>		
--	--	--	---	--	--	--

			<p>si está relajado o no</p> <p>3.- Los trabajadores enunciarán lo más realista posible el estímulo estresor, esto se realizará en tres ensayos con distinta duración de tiempo según los trabajadores logren evocar la respuesta entrenada, si logran relajarse en el primer ensayo, se continuará al otro. En caso contrario, se repetirá hasta que logren evocar la respuesta de relajación (1ª: 15-20 s / 2ª: 25-30 s / 3ª: 35-50 s).</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

Sesión	Objetivo	Técnica	Actividades	Técnicas	Criterios de
--------	----------	---------	-------------	----------	--------------

	Particular					de evaluación	cambio
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
10	Los trabajadores lograrán comunicar sus ideas u opiniones de manera asertiva.	Asertividad	<p>Los trabajadores llevarán a cabo cada uno de los siguientes pasos para lograr una comunicación asertiva funcional.</p> <p>1.- Los trabajadores identificará las características de lo que corresponde a una comunicación pasiva, agresiva y asertiva.</p> <p>Los trabajadores realizarán dos ensayos de juego de roles por ejercicio en cada una de las estrategias de comunicación.</p> <p>1.- Acuerdo asertivo: Los trabajadores</p>	<p>1.- Los psicólogos brindarán una plática informativa acerca de los tipos de comunicación y sus diferencias.</p> <p>2.- Los psicólogos entrenarán a los trabajadores mediante un juego de roles para la realización de una comunicación asertiva.</p>	Los trabajadores comunicarán de manera efectiva tres veces los que opinan, piensen o sientan.	Los trabajadores se expondrá a una situación estresante o bien estresores en la cual tendrá que llevar a cabo correctamente la comunicación asertiva.	Cuando los trabajadores logren comunicar de forma efectiva en tono, volumen y ritmo lo que piensa acerca de una situación en la que esté en desacuerdo, se podrá continuar a la siguiente técnica.

intentarán llegar a un acuerdo donde confirme lo que se pueda considerar como error, pero darán como fundamento que en general, no es lo habitual.

2.- Técnica para el cambio: Los trabajadores intentarán dar una visión global de la discusión, relativizando a la misma, reduciendo el nivel de agresividad y/o frustración.

3.- Disco Rayado: Los trabajadores repetirán varias veces una afirmación sin modificar el tono, ritmo y volumen, buscando evitar entrar en ninguna

			<p>confrontación.</p> <p>Se pasará a la siguiente técnica una vez que se realice de forma correcta la técnica en la que se encuentre.</p>				
--	--	--	---	--	--	--	--

Sesión	Objetivo Particular	Técnica	Actividades			Formas de evaluación	Criterios de cambio
			Trabajadores	Psicólogos	Tareas		
11	Los trabajadores	Conclusión/ cierre del taller.	<p>1.- Los trabajadores prestarán atención a los psicólogos y anotarán cada una de las observaciones brindadas.</p> <p>2.- Los trabajadores realizarán un ejercicio de la técnica indicada por los</p>	<p>1.- Los psicólogos brindarán una breve plática, la cual contendrá observaciones del desempeño obtenido a lo largo del taller.</p> <p>2.- Posteriormente, los psicólogos</p>			

			<p>psicólogos.</p> <p>3.- Los trabajadores realizarán una retroalimentación.</p>	<p>indicarán a los trabajadores que pasen a realizar un ejercicio en el que hayan presentado un bajo desempeño.</p> <p>3.- Los psicólogos realizarán una retroalimentación.</p>			
--	--	--	--	---	--	--	--

## CONCLUSIONES

Para comenzar, a lo largo del presente trabajo se ha podido observar la evolución de la psicología organizacional desde su surgimiento hasta la actualidad, asimismo esto ha permitido observar que su desarrollo se ha logrado a partir de las diversas problemáticas que han estado presentes en la sociedad y la misma necesidad por atenderlas, por ejemplo en su consolidación durante periodos bélicos, como la 1° y 2° Guerra Mundial, esta se enfocaba en la selección y reclutamiento de los soldados, al paso de los años se desarrolló logrando encontrar un área de intervención en la atención al empleado dentro de las organizaciones lo cual implicaba satisfacer sus necesidades laborales, por último, actualmente con el crecimiento tecnológico, también esta área se ha encaminado en problemáticas emergentes referidas al bienestar psicológico como lo son satisfacción laboral, acoso laboral, etc. siendo esta temática la problemática principal que compete a la propuesta desarrollada, en este caso específico, el estrés .

Ahora bien, una vez contemplado lo anterior es posible concluir que la psicología organizacional expone aún diversos desafíos por enfrentar, sin embargo en la actualidad, ha logrado permitir enfocarse en las principales necesidades del ámbito laboral, dando como resultado que quien se desenvuelva en esta área, debe permanecer en una constante actualización a fin de atender y conocer las problemáticas actuales y por ende sus factores causantes, de igual forma como parte de esta actualización, adquiere la responsabilidad de renovar sus conocimientos sobre aquellas regulaciones que principalmente competen a las empresas u organizaciones, siendo esto una estrategia para identificar aquellas que pueden influir de manera positiva en el mantenimiento de un buen ambiente y clima laboral, de igual forma en caso contrario localizar aquellas que presentan la posibilidad de afectar a los mismo. Por otra parte, existen problemáticas organizacionales que escapan del alcance profesional de otras áreas, dichas cuestiones encuentran respuesta en la psicología organizacional, como disciplina complementaria en el quehacer profesional, por ejemplo, la selección, el reclutamiento de personal, clima laboral y bienestar psicológico de la población empresarial.

En virtud de lo señalado, es posible identificar que de la misma manera en que esta disciplina enfrenta desafíos o retos, simultáneamente el psicólogo organizacional se expone a distintas limitantes, como lo puede ser el nulo reconocimiento de la importancia de sus

funciones dentro de una organización, trayendo como consecuencia una limitada posibilidad de intervención dentro de la misma y una asignación de funciones a otros profesionistas, los cuales no se encuentran especializados o en caso contrario una saturación de tareas correspondientes a diferentes áreas que se encuentran fuera del entrenamiento profesional del psicólogo, todas estas observaciones se relacionan con la posibilidad de investigar el papel que podrían desempeñar los psicólogos organizacionales dentro de las empresas; así como explorar la posibilidad de establecer estrategias nuevas que satisfagan las exigencias de la empresa y de la sociedad, que de forma similar resultan en áreas de oportunidad para el psicólogo y por lo tanto para las empresas y sus trabajadores.

Llegados a este punto, el considerar el ámbito organizacional como un área escasa de investigación expone una serie de problemáticas emergentes conforme al contexto en el que se desenvuelve, un ejemplo de ello es el reciente interés por el bienestar psicológico dentro de una organización, lo cual ha dado como efecto un desarrollo de nuevas medidas o estrategias que, a pesar de tener un adecuado objetivo, su aplicación se ha tornado deficiente o bien es nula. Asimismo, comúnmente son empleadas por profesionales ajenos al estudio del comportamiento humano, lo cual da pie a que se comentan errores en la detección de necesidades y por ende en la intervención de las mismas, debido a la poca formación en el desarrollo de estas mismas habilidades. Ante este panorama, emerge la necesidad de que profesionales en el ámbito psicológico atiendan dichas problemáticas buscando aplicar de forma correcta las estrategias establecidas y si es necesario desarrollar mejoras a la misma.

Sumado a lo anterior, sirva de ejemplo lo que actualmente ocurre en el problema de mayor incidencia en trabajadores, es decir el estrés, en donde, específicamente en el caso de México, la Secretaría de Trabajo y Previsión Social ha tomado diversas medidas, entre ellas resalta el Programa de Bienestar y Desarrollo Humano en el Trabajo (PRONABET) y la Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, las cuales buscan remarcar y atender el bienestar psicosocial del individuo, sin embargo paralelamente existen problemáticas en su planteamiento y aplicación, debido a que inicialmente solo se enfoca a modificar el ambiente del trabajador y no brinda atención al individuo en sí, por otra parte se presenta una dificultad para la empresas en cumplir con los criterios establecidos, pues no existe una

debida capacitación para ello. Por lo cual, existe un desconocimiento parcial o nulo de estas recientes medidas de atención al bienestar psicosocial, por parte de la población empresarial. Sin embargo, el panorama establecido no resulta del todo desfavorable, pues marca un punto de partida para el desarrollo de distintas estrategias y para el psicólogo da apertura a un área de oportunidad en donde su intervención es fundamental. Es en este punto, donde el desarrollo de la presente propuesta de diagnóstico e intervención cobra relevancia, ya que parte de la finalidad de apoyar a las empresas u organizaciones a cumplir con algunos de los criterios que se establecen en la Norma 035 y en el programa gubernamental PRONABET, a través de una intervención especializada en la problemática de mayor incidencia en el ámbito laboral, siendo en este caso el estrés el mayor foco de atención. Asimismo, parte del planteamiento en el que al comenzar a trabajar con las personas que conforman una organización, brinda como posibilidad una mejora en el clima y ambiente laboral. Sin embargo, cabe resaltar que para poder lograr una correcta aplicación de la propuesta es necesario que psicólogos realicen el diagnóstico y la intervención indicada y estos deben contar con habilidades y capacidades específicas en detección, evaluación e intervención. Un ejemplo de esto, son aquellas que son adquiridas en la Facultad de Estudios Superiores Iztacala, en donde se tiene como objetivo que sus profesionales desarrollen mediante un aprendizaje teórico-práctico habilidades en la evaluación, diagnóstico, planeación, supervisión y revisión de proyectos, al igual que la creación, gestión y dirección de los mismos. Por consiguiente, dichas habilidades posibilitan que el profesional contribuya al análisis, detección, prevención y tratamiento de situaciones de riesgo social y personal mediante soluciones concretas enfocadas en la población y problemática específica.

Por último, en relación con la problemática planteada en este trabajo, los profesionales en psicología de Iztacala, con base a las teorías y metodologías en el análisis, diagnóstico e investigación en los procesos organizacionales, facilitan habilidades y competencias que pueden ser aplicadas en áreas como evaluación, selección, capacitación, mediación, negociación, etc. con el objetivo de realizar una adecuada gestión y autogestión organizacional. Finalmente, estas habilidades ya mencionadas son adquiridas mediante un aprendizaje teórico-práctico, con el cual se busca promover la aplicación de teorías y estrategias en ambientes controlados y no controlados, así como el diseño de protocolos de

investigación e intervención los cuales se realizan con el fin de obtener resultados verídicos y comprobables sobre una problemática de una población.

Por consiguiente, cabe mencionar que al exponer las habilidades y competencias deseadas para la supervisión, aplicación, desarrollo, etc. de alguna estrategia de intervención, se busca delimitar y hacer del conocimiento del campo de trabajo o áreas en las que un psicólogo se puede desempeñar de forma amplia, es decir haciendo uso de cada uno de los recursos profesionales con los que cuenta y de forma paralela comenzar a desvanecer aquellos estereotipos que con el paso del tiempo han ido limitando el quehacer profesional y por consecuencia las áreas de oportunidad existentes y a la psicología misma.

## REFERENCIAS

- Álvarez, L., Estrella, B. & Rosas, S. (2018). Rol del Psicólogo Organizacional en la gestión de Talento Humano. *PODIUM*, (33), 79-90
- Arana, J., Meilán, J. & Pérez, E. (2006). El concepto de psicología. Entre la diversidad conceptual y la conveniencia de unificación. Apreciaciones desde la epistemología. *Revista Intercontinental de Psicología y Educación*, 8(1), 111-142
- Atalaya, M. (2001). El Estrés Laboral y su influencia en el trabajo. *Industrial Data*, 4(2), 25-36.
- Barcelata, B. (ed). (2004 a). Estrés y salud. México: Cuadernos de ciencias de la salud y del comportamiento, FES Zaragoza UNAM.
- Beltrán, A., Galindo, J. & González, J. (2009). Historia de la Psicología Organizacional. Colombia: Fundación Universitaria Konrad Lorenz.
- Bernaldo, M. & Labrador-Encinas, F. (2007). Evaluación del estrés laboral y burnout en los servicios de urgencia extrahospitalaria. *International Journal of Clinical and Health Psychology*, 7(2), 323-335
- Canguilhem, G. (1998). ¿Qué es la psicología? *Revista Colombiana de Psicología*, 7, 7-14
- Chiavenato, I. (2005). *Administración de recursos humanos. El capital humano en las organizaciones*. 8va edición. Distrito Federal, México: Editorial McGraw-Hill.
- Crespo, M. & Labrador, F. (2003). *Estrés*. Madrid, España: Editorial Síntesis.
- Del Pino, R. (2005). Estrés ocupacional en trabajadores de complejos petroleros marinos en México. Premio Nacional a la Investigación Laboral 2005, México, Secretaría del Trabajo y Previsión Social.
- Díaz, D., Isla, R., Rolo, G., Villegas, O., Ramos, Y. & Hernández, E. (2008). La salud y la seguridad organizacional desde una perspectiva integradora. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 83-91

- Díaz, L. (1998). *Psicología del Trabajo y las Organizaciones. Concepto, Historia y Método*. Departamento de Psicología Cognitiva, Social y Organizacional Universidad de La Laguna.
- Díaz, M., Ruíz, M. & Villalobos, A. (2017). *Manual De Técnicas Y Terapias Cognitivo Conductuales*. Madrid, España: Editorial: Desclee de Brouwer
- Dolán, S., García, S & Díez, N. (2005). *Autoestima, estrés y salud*. Madrid, España: Editorial McGraw-Hill
- Enciso, E., Cardona, C. & Ruiz, F. (2000). Estudio prospectivo del perfil del psicólogo organizacional competitivo para el siglo XXI. Proyecto Docente. Universidad Católica de Colombia. Bogotá.
- Forero, E. & Toro, L. (2004). Visión retrospectiva, actual y prospectiva de la psicología organizacional. *Acta Colombiana de Psicología*, 11, 5-22.
- Franklin, E. (2013). *Organización de Empresas*. 4ª. Edición. Distrito Federal, México: Editorial McGraw-Hill.
- Furnham, A. (2001). *Psicología Organizacional: El comportamiento de los individuos en las organizaciones*. EUA: Alfaomega, 3
- García, A. (2008). El sistema general de riesgos profesionales vigente en Colombia -Una visión interna y desde la decisión 584, instrumento andino de seguridad y salud en el trabajo. *International Law: Revista Colombiana de Derecho Internacional*, 13, 215- 253
- García, M. & Gil-Lacruz, M. (2006). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19, 11-30
- Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153.
- Gómez, M. (2016). Sobre la psicología organizacional y del trabajo en Colombia. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales*, 7(1), 131-153
- Hothersall, D. (1997). *Historia de la Psicología*. Ciudad de México, México: Editorial McGraw-Hill

- Landy, F. J. y Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial: Introducción a la Psicología industrial y organizacional*. México: McGraw-Hill.
- Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1984). *Stress, appraisal and coping*. New York: Springer.
- López, J. (2010). La selección de personal basada en competencias y su relación con la eficacia organizacional. *Perspectiva*, (26), 129-152
- Martínez, J. (2001). *Los modelos de efectividad organizacional y el estilo de personalidad tipo A en directivos mexicanos*. Tesis Doctoral. Facultad de Contaduría y Administración. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Martínez, L. (2007). Conceptos de enfermedad y trastorno mental. Clasificación. Trastornos clínicos y de la personalidad. Problemas psicosociales. Bases etiopatogénicas de los trastornos mentales. *Programa de Formación Médica Continuada Acreditado*, 9(84), 5389-5395
- Menéndez, F. (2009). *Formación superior en prevención de riesgos laborales: parte obligatoria y común*. 4ª. Edición. Editorial Lex Nova. España.
- Minci, A., Rivadeneira, C. & Dahab, J. (2001). ¿Qué es el modelo cognitivo-conductual? *Revista de Terapia Cognitivo Conductual*, 1
- Mingote, J., Del Pino, A., Sánchez, R., Gálvez, R. & Gutiérrez, M. (2011). El trabajador con problemas de salud mental. Pautas generales de detección, intervención y prevención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 188-205
- Mondy, R. (2005). *Administración de recursos humanos*. 9ª. Edición. Pearson Educación. México, D.F.
- Munchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo. Una introducción a la psicología organizacional*. Sexta Edición. México: International Thomson Editores, S.A.
- Olmedo, M. & González. P. (2006). La violencia en el ámbito laboral: la problemática conceptual del mobbing, su evaluación, prevención y tratamiento. *Acción Psicológica*, 4(2), 107-128
- Organización Internacional del Trabajo. (2016). *Estrés Laboral*. Recuperado de: [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms\\_475146.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/genericdocument/wcms_475146.pdf)

- Orozco, E., López, E., Zuleta, P., López, D., Giraldo, M., Gómez, M., Molina, A., Álvarez, A., Valencia, L., Ramírez, B. & Páez, A. (2013). Rol del psicólogo en las organizaciones. *Revista Psicoespacios*, 7(11), 409-425.
- Riboldi, M. (2013). *El rol del Psicólogo en el ámbito laboral* (tesis de pregrado). Universidad Empresarial Siglo 21, Córdoba, Argentina.
- Rodríguez, M. & Posada, A. (2005). La psicología en el escenario del trabajo: Una revisión. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 8 (2), 60-80
- Rodríguez, María. & Posadas, A. (2007). Competencias laborales: algunas propuestas Enseñanza e Investigación en Psicología. *Enseñanza en Investigación en Psicología*, 12(1), 93-112
- Rodríguez, R. & Rivas, S. (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 72-88
- Rodríguez, R., Roque, Y. & Molerio, O. (2002). Estrés laboral, consideraciones sobre sus características y formas de afrontamiento. *Revista Internacional de Psicología*, 3(1)
- Romano, J. (2018). En México las Pymes aportan 56% del PIB; pocas sobreviven. *24 Horas el Diario sin límites*. Recuperado de: <https://www.24horas.mx/2018/06/28/en-mexico-las-pymes-aportan-56-del-pib-pocas-sobreviven/>
- Royal College of Psychiatrists (2008). *La Terapia Cognitivo-Conductual (TCC)*. Recuperado de: <http://www.sepsiq.org/file/Royal/LA%20TERAPIA%20COGNITIVO-CONDUCTUAL.pdf>
- S.A (2009). Psicología y Organización. *Revista de la Universidad del Azuay*, 7(77).
- Sáiz, P., Jiménez, L., Díaz, E., García-Portilla, M., Marina, P., Al-Halabí, S., Szerman, N., Bobes, J. & Ruiz, P. (2014). Patología dual en trastornos de ansiedad: recomendaciones en el tratamiento farmacológico. *Adicciones*, 26(3), 524-274

- Saldarriaga, J. & Martínez, E. (2007). Factores asociados al ausentismo laboral por causa médica en una institución de educación superior. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 25(1), 32-39
- Secretaría del Trabajo y Previsión Social (2016). *PRONABET, herramienta eficaz de la STPS para prevenir factores de riesgo psicosocial*. Recuperado de: <https://www.gob.mx/stps/prensa/pronabet-herramienta-eficaz-de-la-stps-para-prevenir-factores-de-riesgo-psicosocial>
- Sociedad Americana de Psiquiatría (1995). *Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales IV*. Recuperado de: <http://www.mdp.edu.ar/psicologia/psico/cendoc/archivos/Dsm-IV.Castellano.1995.pdf>
- Toledo, O. (2012). Presentación a la sección monográfica: Historias y testimonios de la Psicología. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 15 (1), 2021
- Zepeda, F. (2017). *Psicología Organizacional* (2da ed.). México: Pearson Educación de México, 3-6

## ANEXOS

ANEXO 1. Escala de Apreciación del Estrés, EAE. de Fernández, L. y Nielgo, M. (1996).

**Nombre del Instrumento:**

Escala de Apreciación del Estrés EAE

---

**Autores:**

J.L. Fernández Seara y M. Mielgo Robles

---

**Objetivo:**

Conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos. Se divide en cuatro escalas independientes:

1. EAE-G (Escala General de Estrés): objetivo principal es ver la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo vital de cada persona.
2. EAE-A (Escala de Acontecimientos Estresantes en Ancianos): evalúa el número e intensidad de estrés vivido como respuesta a los sucesos estresantes, relacionados sobre todo con la vida afectiva y sentimental.
3. EAE-S (Escala de Estrés Socio-Laboral): estudia el estrés en el ámbito laboral. Dirigida a la población que está trabajando.
4. EAE-C (Escala de estrés en la

Conducción): tiene como objetivo conocer la incidencia de los distintos acontecimientos estresantes en el proceso de conducción de automóviles.

---

**Tipos de Reactivos:**

Cada factor tiene tres diferentes medidas por selección múltiple, para su análisis:

- Presencia (SÍ) o ausencia (NO) de los acontecimientos estresantes en la vida del sujeto.
  - Intensidad con que se ha vivido o se viven esos sucesos estresantes: 0 = nada, 1 = poco, 2 = mucho, 3 = muchísimo.
  - Vigencia del acontecimiento estresantes: si ha dejado de afectarle (P = pasado) o si todavía le afecta (A = actualidad).
- 

**Duración:**

El tiempo es variable de 20 a 30 minutos aproximadamente cada escala.

---

**Aplicación:**

Adultos, desde 18 a 85 años. De forma individual o colectiva.

---

**Significación:**

Se evalúa a través de las situaciones que potencialmente generan estrés, la incidencia e intensidad con que afectan en la vida de cada persona.

**Factores que mide:**

- Salud.
  - Relaciones Humanas.
  - Estilo de vida.
  - Asuntos laborales y Económicos.
- 

**Forma de Calificar:**

Para calificar la prueba, se debe sacar el total de numero de SI tomando en cuenta si surgieron actualmente o continúan afectándole (A) y si sucedió en el pasado o ha dejado de afectarle (P). el total de estos, tienen que coincidir con el total de respuestas en SI. Posteriormente se obtiene un porcentaje de intensidad, para lo cual se consiguen de igual forma los totales de A y P que sumarán un total equivalente al porcentaje en intensidad.

El sujeto evaluado puede obtener un puntaje máximo de 123 puntos y un mínimo de 19 puntos, distribuidos en los siguientes parámetros:

- $123-54 =$  Estrés alto o significativo.
- $51 =$  Estrés medio.
- $47-19 =$  Estrés bajo o poco significativo.

**NO ESCRIBA NADA  
EN ESTA HOJA.  
TODO LO ESCRIBIRA  
EN LA HOJA DE  
RESPUESTAS**

## ESCALA G

# AE

### INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de inquietud, de frustración, etc.

Usted debe indicar cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello marcará con una **X** el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida. De lo contrario, marcará con una **X** el NO.

Sólo si ha puesto una **X** en el SI, señale cuánto le ha afectado. Para ello, marcará con una **X** el número que usted considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que :

- 0 significa **nada**
- 1 significa **un poco**
- 2 significa **mucho**
- 3 significa **muchísimo**.

Debe indicar además, si todavía le está afectando, marcando con la **X** la A, o si ya le ha dejado de afectar o apenas le afecta, en cuyo caso marcará con una **X** la P.

Haga este ejemplo :

	SI	NO	Intensidad	Tempo
"Castigo Inmerecido"			0 1 2 3	A P

**ESPERE, NO DE LA VUELVA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE**

**NO ESCRIBA NADA EN ESTA HOJA**

**CONTESTE A TODOS LOS ENUNCIADOS**

- 1 - Primer empleo.
- 2 - Situación de paro, desempleo o jubilación anticipada.
- 3 - Época de exámenes o concursos.
- 4 - Cambio de ciudad o de residencia.
- 5 - Búsqueda y/o adquisición de vivienda.
- 6 - Deudas, préstamos, hipotecas.
- 7 - Problemas económicos propios o de familiares.
- 8 - Estilo de vida y/o forma de ser.
- 9 - Subida constante del costo de la vida.
- 10 - Emancipación, independencia de la familia.
- 11 - Falta de apoyo o traición de los amigos.
- 12 - Infidelidad propia o de la otra persona hacia mí.
- 13 - Hablar en público.
- 14 - Inseguridad ciudadana.
- 15 - Situación socio-política del país.
- 16 - Preocupación por la puntualidad.
- 17 - Vivir solo.
- 18 - Problemas de convivencia con los demás.
- 19 - Presencia de una persona no deseada en el hogar (tía, abuela, otro).
- 20 - Vida o relación de pareja o matrimonio.
- 21 - Ruptura de noviazgo o separación de pareja.
- 22 - Ruptura de las relaciones familiares (con los padres, hermanos).
- 23 - Abandono del hogar de un ser querido.
- 24 - Separación, divorcio de mis padres.
- 25 - Nacimiento de otro hijo o hermano.
- 26 - Estudios y/o futuro de mis hijos o familiar cercano.
- 27 - Problemática de drogas o de alcohol (propia o familiar).
- 28 - Muerte de algún familiar muy cercano (cónyuge, padres, hermanos).
- 29 - Muerte de algún amigo/amiga o persona querida.
- 30 - Embarazo no deseado o deseado con problemas.
- 31 - Aborto provocado o accidental.
- 32 - Tener una enfermedad grave.
- 33 - Envejecer.
- 34 - Enfermedad de un ser querido.
- 35 - Pérdida de algún órgano o función física o psíquica.
- 36 - Problemas sexuales.
- 37 - Someterse a tratamiento, revisión o rehabilitación.
- 38 - Intervención u operación quirúrgica.
- 39 - Ocupar un nuevo cargo o puesto de trabajo.
- 40 - Cambio de horario de trabajo.
- 41 - Exceso de trabajo.
- 42 - Excesiva responsabilidad laboral.
- 43 - Hacer viajes (frecuentes, largos).
- 44 - Tiempo libre y falta de ocupación.
- 45 - Problemática de relaciones en mi trabajo (con jefes, compañeros).
- 46 - Situación discriminatoria en mi trabajo.
- 47 - Éxito o fracaso profesional.
- 48 - Desorden en casa, despacho.
- 49 - Reformas en casa.
- 50 - Dificultades en el lugar donde vivo.
- 51 - Preparación de vacaciones.
- 52 - Etapa de vacaciones e incorporación al trabajo.
- 53 - Actividades sociales obligatorias.

# Escala S

## INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad, momentos tensos, de nerviosismo, de inquietud, de frustración, etc.

Vd. debe decirnos cuáles han estado o están presentes en su vida. Para ello, marcará con un aspa el SI, siempre que uno de estos acontecimientos se haya producido en su vida; de lo contrario, marcará el NO.

Sólo si ha rodeado el SI, señale en qué medida le ha afectado. Para ello, marcará primero con una X el número que Vd. considere que representa mejor la intensidad con que le ha afectado, sabiendo que 0 significa nada, 1 un poco, 2 mucho y 3 muchísimo.

En segundo lugar, debe indicar además, si todavía le está afectando o si ya le ha dejado de afectar; en el primer caso, marcará la letra A; si le ha dejado de afectar o apenas le afecta marcará la letra P.

Ejemplo: "Castigo inmerecido"	SI	NO	0	1	2	3	A	P
-------------------------------	----	----	---	---	---	---	---	---

ESPERE, NO DE LA VUELTA A LA HOJA HASTA QUE SE LE INDIQUE

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR

Por favor consulte a todos los enunciados

1. Etapa de búsqueda del primer empleo.
2. Situación de empleo eventual o subempleo.
3. Estar en paro.
4. Etapa de preparación profesional.
5. Hacer el servicio militar.
6. Presentarse a una entrevista de selección.
7. Presentarse a exámenes y/u oposiciones.
8. Competitividad laboral.
9. Subida constante del coste de la vida.
10. Situación económica propia o de la familia.
11. Deudas, préstamos, hipotecas.
12. Llegar tarde al trabajo, reuniones, entrevistas.
13. Relaciones con los demás compañeros, jefes, subordinados.
14. Sobrecarga de tareas y funciones laborales.
15. Tipo de trabajo (por lo ingrato que es).
16. Horario de trabajo o cambio del mismo.
17. Ritmo de trabajo.
18. Ambiente físico de tu trabajo.
19. Desorganización del trabajo.
20. Que supervisen constantemente tu trabajo.
21. Interrupción constante del ritmo de trabajo.
22. Excesiva responsabilidad laboral.
23. Toma constante de decisiones importantes.
24. Falta de alientos en el trabajo.
25. Trabajar ante un público exigente.
26. Limitación de tiempo para realizar el trabajo.
27. Pocas posibilidades de ascenso laboral.
28. Recibir constantes reproches de jefes o compañeros.
29. Existencia de enchufes en tu trabajo.
30. No poder realizar el trabajo como a uno le gustaría hacerlo.
31. Baja remuneración o disminución de ingresos.
32. Inseguridad en el puesto de trabajo.
33. Trabajar en algo para lo que no estás preparado.
34. Dependier del coche u otro medio para ir a trabajar.
35. Vivir lejos de la familia.
36. Cambiar de lugar de residencia o ciudad por el trabajo.
37. Cambio de puesto de trabajo.
38. Periodo de baja laboral.
39. Viajar con frecuencia por razones laborales.
40. Implicación o influencia negativa de la familia en el trabajo.
41. Pérdida de autoridad.
42. Falta de reconocimiento de tu trabajo.
43. No haber conseguido los objetivos propuestos.
44. Fracaso profesional.
45. Éxito profesional alcanzado.
46. Tu futuro profesional.
47. Tener que hacer declaración a Hacienda.
48. Etapa de preparación de las vacaciones.
49. Etapa de vuelta de vacaciones e incorporación al trabajo.
50. Cercanía de la jubilación.

# E A E

## Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre \_\_\_\_\_ Sexo \_\_\_\_\_ Edad \_\_\_\_\_

Estudios/Título académico \_\_\_\_\_

Residencia \_\_\_\_\_ Profesión \_\_\_\_\_

**MARQUE CON UNA X EL RECUADRO DE LA ESCALA A CONTESTAR:**

G       A       S       C

Compruebe que el número de la fila donde anota su respuesta coincide con el del cuadernillo.

**Ejemplo:** "Castigo Inmerecido"      SI    NO    0 1 2 3    A    P

	SI	NO	Intensidad	Tiempo		SI	NO	Intensidad	Tiempo
1.	SI	NO	0 1 2 3	A P	28.	SI	NO	0 1 2 3	A P
2.	SI	NO	0 1 2 3	A P	29.	SI	NO	0 1 2 3	A P
3.	SI	NO	0 1 2 3	A P	30.	SI	NO	0 1 2 3	A P
4.	SI	NO	0 1 2 3	A P	31.	SI	NO	0 1 2 3	A P
5.	SI	NO	0 1 2 3	A P	32.	SI	NO	0 1 2 3	A P
6.	SI	NO	0 1 2 3	A P	33.	SI	NO	0 1 2 3	A P
7.	SI	NO	0 1 2 3	A P	34.	SI	NO	0 1 2 3	A P
8.	SI	NO	0 1 2 3	A P	35.	SI	NO	0 1 2 3	A P
9.	SI	NO	0 1 2 3	A P	36.	SI	NO	0 1 2 3	A P
10.	SI	NO	0 1 2 3	A P	37.	SI	NO	0 1 2 3	A P
11.	SI	NO	0 1 2 3	A P	38.	SI	NO	0 1 2 3	A P
12.	SI	NO	0 1 2 3	A P	39.	SI	NO	0 1 2 3	A P
13.	SI	NO	0 1 2 3	A P	40.	SI	NO	0 1 2 3	A P
14.	SI	NO	0 1 2 3	A P	41.	SI	NO	0 1 2 3	A P
15.	SI	NO	0 1 2 3	A P	42.	SI	NO	0 1 2 3	A P
16.	SI	NO	0 1 2 3	A P	43.	SI	NO	0 1 2 3	A P
17.	SI	NO	0 1 2 3	A P	44.	SI	NO	0 1 2 3	A P
18.	SI	NO	0 1 2 3	A P	45.	SI	NO	0 1 2 3	A P
19.	SI	NO	0 1 2 3	A P	46.	SI	NO	0 1 2 3	A P
20.	SI	NO	0 1 2 3	A P	47.	SI	NO	0 1 2 3	A P
21.	SI	NO	0 1 2 3	A P	48.	SI	NO	0 1 2 3	A P
22.	SI	NO	0 1 2 3	A P	49.	SI	NO	0 1 2 3	A P
23.	SI	NO	0 1 2 3	A P	50.	SI	NO	0 1 2 3	A P
24.	SI	NO	0 1 2 3	A P	51.	SI	NO	0 1 2 3	A P
25.	SI	NO	0 1 2 3	A P	52.	SI	NO	0 1 2 3	A P
26.	SI	NO	0 1 2 3	A P	53.	SI	NO	0 1 2 3	A P
27.	SI	NO	0 1 2 3	A P					

Número de SI	Puntuaciones en Intensidad
En A =	A =
Total = <input style="width: 50px;" type="text"/>	Total = <input style="width: 50px;" type="text"/> Cans = <input style="width: 50px;" type="text"/>
En P =	P =



ANEXO 2 Escala de Estrés Percibido, EEP de Cohen, Kamark y Mermelstein (1983).

CAE  
Cuestionario de Afrontamiento del Estrés

Nombre ..... Edad ..... Sexo .....

*Instrucciones:* En las páginas que siguen se describen formas de pensar y comportarse que la gente suele emplear para afrontar los problemas o situaciones estresantes que ocurren en la vida. Las formas de afrontamiento descritas no son ni buenas ni malas, ni tampoco unas son mejores o peores que otras. Simplemente ciertas personas utilizan unas formas más que otras. Para contestar debe leer con detenimiento cada una de las formas de afrontamiento y recordar en qué medida Vd. la ha utilizado recientemente cuando ha tenido que hacer frente a situaciones de estrés. **Rodee con un círculo el número que mejor represente el grado en que empleó cada una de las formas de afrontamiento del estrés que se indican.** Aunque este cuestionario a veces hace referencia a una situación o problema, tenga en cuenta que esto no quiere decir que Vd. piense en un único acontecimiento, sino más bien en las situaciones o problemas más estresantes vividos recientemente (*aproximadamente durante el pasado año*).

0	1	2	3	4
Nunca	Pocas veces	A veces	Frecuentemente	Casi siempre

¿Cómo se ha comportado habitualmente ante situaciones de estrés?

- |  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 1. Traté de analizar las causas del problema para poder hacerle frente.....                          | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. Me convencí de que hiciese lo que hiciese las cosas siempre me saldrían mal.....                  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. Intenté centrarme en los aspectos positivos del problema.....                                     | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. Descargué mi mal humor con los demás.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. Cuando me venía a la cabeza el problema, trataba de concentrarme en otras cosas.....              | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 6. Le conté a familiares o amigos cómo me sentía.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. Asistí a la Iglesia.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. Traté de solucionar el problema siguiendo unos pasos bien pensados.....                           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. No hice nada concreto puesto que las cosas suelen ser malas.....                                  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. Intenté sacar algo positivo del problema.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 11. Insulté a ciertas personas.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. Me volqué en el trabajo o en otra actividad para olvidarme del problema.....                     | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 13. Pedí consejo a algún pariente o amigo para afrontar mejor el problema.....                       | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. Pedí ayuda espiritual a algún religioso (sacerdote, etc.).....                                   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. Establecí un plan de actuación y procuré llevarlo a cabo.....                                    | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. Comprendí que yo fui el principal causante del problema.....                                     | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 17. Descubrí que en la vida hay cosas buenas y gente que se preocupa por los demás.....              | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. Me comporté de forma hostil con los demás.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19. Salí al cine, a cenar, a «dar una vuelta», etc., para olvidarme del problema.....                | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20. Pedí a parientes o amigos que me ayudaran a pensar acerca del problema.....                      | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 21. Acudí a la Iglesia para rogar que se solucionase el problema.....                                | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 22. Hablé con las personas implicadas para encontrar una solución al problema.....                   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 23. Me sentí indefenso/a e incapaz de hacer algo positivo para cambiar la situación.....             | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 24. Comprendí que otras cosas, diferentes del problema, eran para mí más importantes.....            | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 25. Agredí a algunas personas.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 26. Procuré no pensar en el problema.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 27. Hablé con amigos o familiares para que me tranquilizaran cuando me encontraba mal.....           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 28. Tuve fe en que Dios remediara la situación.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 29. Hice frente al problema poniendo en marcha varias soluciones concretas.....                      | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 30. Me di cuenta de que por mí mismo no podía hacer nada para resolver el problema.....              | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 31. Experimenté personalmente eso de que «no hay mal que por bien no venga».....                     | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 32. Me irrité con alguna gente.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 33. Practiqué algún deporte para olvidarme del problema.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 34. Pedí a algún amigo o familiar que me indicara cuál sería el mejor camino a seguir.....           | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 35. Recé.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 36. Pensé detenidamente los pasos a seguir para enfrentarme al problema.....                         | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 37. Me resigné a aceptar las cosas como eran.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 38. Comprobé que, después de todo, las cosas podían haber ocurrido peor.....                         | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 39. Luché y me desahogué expresando mis sentimientos.....  | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 40. Intenté olvidarme de todo.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 41. Procuré que algún familiar o amigo me escuchase cuando necesité manifestar mis sentimientos..... | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 42. Acudí a la Iglesia para poner velas o rezar.....   | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |

ANEXO 3. Escala de reajuste psicosocial de Thomas Holmes y Richard Rahe (1967).

ESCALA DE EVALUACIÓN DE REAJUSTE SOCIAL (SRRS)  
DE HOLMES Y RAHE

Este cuestionario pretende medir la magnitud de los acontecimientos vitales estresantes que una persona ha sufrido durante el último año.

Señale con una "X" en el casillero de aquél o aquellos acontecimientos vitales que le han sucedido durante el último año:

COLOQUE "X"	Nº	Acontecimiento Vital	Puntaje
	1.	Muerte del cónyuge	100
	2.	Divorcio	73
	3.	Separación Matrimonial	65
	4.	Cumplimiento de una condena de cárcel	63
	5.	Muerte de un familiar cercano	63
	6.	Lesión o enfermedad personal	53
	7.	Matrimonio	50
	8.	Despido del trabajo	47
	9.	Desempleo	47
	10.	Reconciliación matrimonial	45
	11.	Jubilación	45
	12.	Cambio en la salud de algún miembro de la familia	44
	13.	Drogadicción y/o alcoholismo	44
	14.	Embarazo	40
	15.	Dificultades o problemas sexuales	39
	16.	Llegada de un nuevo miembro de la familia	39
	17.	Ajustes en los negocios	39
	18.	Cambio en la situación económica	38
	19.	Muerte de un amigo íntimo	37
	20.	Cambio a un trabajo distinto	36
	21.	Mala relación con el cónyuge	35
	22.	Juicio por hipoteca o préstamo	30
	23.	Cambio en las responsabilidades en el trabajo	29
	24.	Hijo o hija que deja el hogar	29
	25.	Problemas legales	29
	26.	Logro personal notable	28
	27.	La esposa comienza o deja de trabajar	26
	28.	Comienzo o final de la educación escolar	26
	29.	Cambios en las condiciones de vida	25
	30.	Revisión de los hábitos personales	24
	31.	Problemas con el jefe en el trabajo	23
	32.	Cambio en las horas o de condiciones de trabajo	20
	33.	Cambio de residencia	20
	34.	Cambio de colegio	20
	35.	Cambio de las actividades de ocio	19
	36.	Cambio en las actividades religiosas	19
	37.	Cambio en las actividades sociales	18
	38.	Cambio de hábito de dormir	17
	39.	Cambio en el número de reuniones familiares	16
	40.	Cambio de hábitos alimenticios	15
	41.	Vacaciones	13
	42.	Navidades	12
	43.	Leves trasgresiones de la ley	11
<b>PUNTUACION =</b>			