



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA
Sistema de Universidad Abierta y Educación a Distancia

Manuscrito Recepcional
Programa de Profundización en Psicología Clínica

**Propuesta de intervención para la prevención y/o
disminución del estrés laboral.**

Investigación teórica.

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

Carmina Areli Valdez Juárez

Directora: Mtra. Adriana Concepción Rojas Baltazar

Vocal: Lic. Alicia Ivet Flores Elvira

Secretaria: Dra. Guadalupe Moreno Arriaga



Los Reyes Iztacala Tlalnepantla, Estado de México, Enero 2021



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.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme la oportunidad de estudiar una licenciatura en la UNAM.

Gracias Señor por ser mi guía y fortaleza.

Papá y mamá: ustedes han sido la base de mi formación, tío Eduardo nunca faltaron tus palabras de aliento. Ustedes han sido los pilares que me sostuvieron para no rendirme y llegar a la meta.

Dulce, Berenice y Juan, mi aprendizaje no hubiera sido el mismo sin su acompañamiento y respaldo.

Martha Garduño y Claudia Morfin, hermanas de vida, gracias por estar conmigo en los mejores y complicados momentos de mi vida.

Alejandra Estrada, Andrea Urbina, Consuelo Olvera, Martha Robles y Mariana Alonso, gracias por compartir conmigo este momento de vida, un placer enorme haberles conocido.

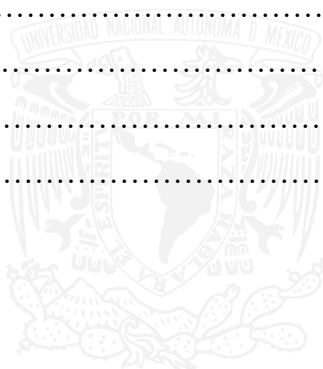
Profesores de psicología SUAyED gracias por su enseñanza y acompañamiento.

Agradezco a mi persona por ser perseverante para lograr llegar a la meta, es un comienzo para seguir desarrollándome profesional y personalmente.

INDICE

Introducción.....	4
Marco teórico.....	9
1. ¿Qué es el estrés laboral?	10
1.1 Aspectos característicos: ¿Cómo se describe según autores?.....	10
1.2 Síntomas: físicos, emocionales, conductuales, cognitivos y de afrontamiento....	11
2. Relación entre el estrés y la salud.....	14
2.1. Riesgo para la salud ¿en qué afecta?.....	14
2.2. Calidad de vida (CV).....	15
2.3. Consecuencias: salud psicológica.....	16
2.4. Consecuencias salud física.....	17
2.5. Causas de estrés laboral y factores estresantes.....	18
2.5.1. Factores organizacionales.....	18
2.5.2. Factores relacionados al trabajo	19
3. Modelo de creencias de salud en relación con el estrés laboral.....	20
4. Terapia cognitivo-conductual (TCC) como enfoque para la disminución del estrés laboral.....	22
5. Estrés laboral en relación con su entorno social: factores psicosociales.....	24
6. ¿Cómo prevenir el estrés laboral?	26
6.1. Prevención del estrés laboral.....	26
6.2. Atención psicológica.....	29
6.2.1. ¿Cuál es la función del psicólogo?	29
6.2.2. ¿Cuándo recibir atención psicológica?	29
7. Estrategias cognitivo-conductuales con las que se puede atender y resolver el estrés laboral.....	30
7.1. ¿Qué son las técnicas cognitivo-conductuales para el manejo del estrés?.....	30
7.2. Técnicas cognitivas.....	30
7.3. Técnicas fisiológicas.....	31
7.4. Técnicas conductuales.....	32
7.5. Estrategias de afrontamiento.....	33
7.6. Motivación.....	34

7.7. Comportamientos saludables como buenas prácticas.....	35
7.8. Estilos de vida.....	35
7.9. Actividad física.....	35
7.10. Dieta balanceada.....	36
7.11. Apoyo social.....	36
7.12. Distracción y buen humor.....	37
8. Propuesta de intervención	37
8.1. Población y muestra	39
8.2. Procedimiento.....	40
8.3. Objetivo general.....	42
8.4 Objetivo específico.....	42
8.5. Cartas descriptivas.....	42
8.6. Justificación.....	52
9. Discusiones y conclusiones.....	53
Referencias.....	56
Anexos.....	67



Propuesta de intervención para la prevención y/o disminución del estrés laboral

Introducción

El estrés laboral considerado como un riesgo para la salud mental y física para los trabajadores que han experimentado síntomas ante eventos estresores en su continuidad laboral presentándose como resultado el “ausentismo laboral, disminución de la productividad y del rendimiento individual” (Ceballos, Solorza, Marín, Moraga, Gómez, Segura y Andolhe, 2019, p. 3).

Por otro lado, los autores Cirera, Aparecida, Rueda, y Ferraz (2012) mencionan que el estrés en relación con el trabajo contribuye al surgimiento de patologías en las personas, impactando en su bienestar, teniendo como consecuencia la pérdida de productividad y resultados en el ambiente laboral. Se considera que la presencia del estrés en una persona tiene relación a la forma en cómo percibe y afronta la situación o evento estresante, ya que, la percepción y su forma de responder determina el aumento o disminución del estrés.

Los autores Hermosa y Perrilla (2015) mencionan que dentro del contexto laboral existe también “una interacción entre las demandas percibidas (evaluación cognitiva) en la situación, los recursos que el trabajador tiene para amortiguar el estresor y las características individuales del mismo” (p.3) es decir, la interacción depende de cuatro dimensiones de respuesta: fisiológica, comportamental, cognitiva y emocional.

En otras palabras, la forma en que cada persona percibe los desafíos ambientales diarios se encuentra caracterizada por “diversos factores genéticos, ambientales, físicos, la experiencia previa o la ayuda social, entre otros” (Molina, Gutiérrez, Hernández y Contreras, 2008, p. 2). Dado que, el afrontamiento es una respuesta principal que una persona usa para hacer frente a una situación de estrés.

Considerando posibles causas estresantes (IMSS, s.f) como el exceso de trabajo, finanzas personales, tareas desagradables, sobrecarga y ritmo de trabajo, horarios de trabajos, entorno laboral, entre otras; manifestándose en:

1. Síntomas emocionales: miedo, irritabilidad, mal humor, agotamiento, desmotivación, etc.
2. Síntomas conductuales: disminución de la productividad, nerviosismo, cometer errores, confusión, olvidos, etc.
3. Síntomas fisiológicos: músculos contraídos, dolor de cabeza, malestar estomacal, palpitaciones, respiración agitada, etc.

Por consiguiente, los trabajadores experimentan la reducción de productividad, disminución de calidad de vida, así como, problemas en salud física y/o mental, por ejemplo: problemas cardiacos, hipertensión, diabetes, obesidad y/o trastornos de ansiedad, fobias; entre otras.

Contribuyendo así, al aumento o disminución del estrés en el trabajador según el estilo de vida, el cual se define como la forma en que una persona piensa, siente y actúa en su vida contemplando el trabajo, relaciones sociales, creencias, gustos o intereses, ocio, alimentación, percepción, etc., que tenga sobre el mundo que le rodea (Barrio, García, Ruíz y Arce, 2006).

Tomando en cuenta las buenas prácticas sobre el estrés laboral, las cuales, intervienen en acciones que fomenten el manejo de situaciones problemáticas tratando a los trabajadores que están manifestando síntomas relacionados con el estrés laboral (Moreno y Báez, 2010). Para la disminución del estrés laboral mediante la mejora del estilo de vida del trabajador, desarrollo de habilidades de afrontamiento ante eventos estresantes y/o factores psicosociales que el trabajador perciba como amenazantes, y como consecuencia, el aumento de productividad en su puesto de trabajo.

Por lo tanto, se considera de vital importancia la identificación de los factores psicosociales en el ambiente laboral que han sido sugeridos como posibles afectaciones para la salud mental y física de los trabajadores de forma individual como grupal. En otras

palabras, la identificación de los posibles factores que influyen en el aumento del estrés laboral en los trabajadores consiste en la relación entre la interacción laboral, medio ambiente, satisfacción en el trabajo, condiciones de organización, capacidades del trabajador, necesidades, cultura y su situación personal fuera del trabajo “a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción del trabajo” (OIT, como se citó en Moreno y Báez, 2010, p. 6).

Igualmente, el estrés laboral tiene relación con la persona y su entorno social, los autores Nava, Orihuela y Vega (2016) mencionan que el entorno del trabajador es el ámbito laboral “el cual se caracteriza por la posibles relaciones amenazantes o desbordantes que van desde el lugar físico del trabajo y las características del propio trabajo” (p.2).

Es decir, el estrés laboral se origina del ambiente interno de la institución privada o pública, según la percepción de cada trabajador. Dependiendo de las características ambientales del trabajo, por ejemplo: convivencia laboral, comunicación con compañeros y/o superiores, actividades, entre otras, y sus propias habilidades de afrontamiento. Siendo así, indicadores para que el trabajador presente el aumento de síntomas físicos y psicológicos de estrés, y, por consiguiente, la disminución de su desempeño dentro de sus actividades laborales diarias.

Según Ávila (2014) varias disciplinas médicas han estudiado el estrés y gracias a ello en la actualidad se ha podido diferenciar características del estrés y alternativas de tratamiento, médico y/o psicológico que ayude al usuario a disminuir síntomas con base a alternativas prácticas para la disminución del estrés y mejora de su desempeño.

Por lo que, la calidad de vida se “convirtió en la preocupación por la experiencia del sujeto de su vida social, de su vida cotidiana y de su propia salud” (Vinaccia y Orozco, 2005, p. 5). A partir de lo anterior, dentro del escenario laboral es importante considerar la realización de una evaluación de los trabajadores sobre su calidad de vida para conocer aspectos que benefician u obstaculizan su alto o bajo rendimiento desde aspectos como: sentimiento de satisfacción, estado de ánimo (Vinaccia y Orozco, 2005).

Por ello, la presente investigación será de tipo teórica descriptiva. Realizando una revisión literaria sobre estudios enfocados al tema de estrés laboral, con la finalidad de realizar una propuesta de un taller psicoeducativo. Para que el trabajador, obtenga conocimiento y desarrolle habilidades, por medio, del aprendizaje de estrategias en la prevención y de afrontamiento, para la disminución y/o prevención del estrés laboral. Propiciando el control de este, mediante, el uso de herramientas cognitivo-conductuales para la solución de problemas, asertividad, manejo del tiempo, etc., así como, de destrezas para el manejo de emociones como entrenamiento de relajación, expresión de la ira, manejo de sentimiento de culpa, etc., (Durán, 2016).

Para la comprensión y reflexión se han seleccionado temas que ilustren al trabajador, de forma clara y con información fundamentada mediante investigaciones realizadas en la rama de la psicología, definiciones del estrés laboral propuestas por autores dentro del ámbito clínico y de salud: los síntomas, causas, consecuencias tanto laborales e individuales, factores que pudieren obstaculizar el rendimiento y productividad del trabajador en su puesto de trabajo, los factores psicosociales que influyen en su entorno, así como, la forma en que la persona afronta su vida laboral cotidiana. Así mismo, la investigación teórica del presente trabajo, plantea y describe el Modelo de Creencias en Salud (MCS) como un indicador funcional relacionado a lo que percibe el trabajador del evento estresante, su capacidad de afrontar, a lo que, le da como significado amenazante, así como, las acciones saludables y no saludables, como son: prácticas en su vida diaria, sedentarismo, alimentación, actividad física, etc.; que realiza para la disminución o aumento del estrés. Por lo que, el MCS explica y trata de predecir el comportamiento saludable, tomando como mecanismo de probabilidad la toma de decisiones y la acción consecuente en conductas o comportamientos saludables, el factor determinante para que la conducta se produzca dependerá de la vulnerabilidad percibida y la severidad de los riesgos percibidos, tanto a nivel individual como a nivel social, laboral y familiar (Enríquez y Sánchez, 2004).

Por lo que, el modelo de creencias de salud en relación con el estrés laboral plantea la percepción subjetiva del trabajador sobre riesgo de presentar estrés durante la jornada de trabajo y la afectación que este puede generar en su desempeño, así como, la valoración

personal del evento estresante como amenazante hacia su salud mental y física. Considerando lo anterior, como un proceso fundamental para que la persona desarrolle una percepción de susceptibilidad general habiendo escuchado o conocido acerca del riesgo de presentar el evento (Cabrera, Tascón y Lucumí, 2001), encaminado a la reflexión sobre la severidad de los efectos como los síntomas físicos, conductuales, emocionales y cognitivos que el estrés laboral puede afectar su bienestar y productividad laboral.

Ya que, según los autores Sánchez y García (2017) es fundamental conocer las experiencias y puntos de vista de los trabajadores para reconocer el significado del fenómeno estresante que obstaculiza su desempeño provocando desmotivación o insatisfacción. Y como consecuencia, esto puede repercutir en la productividad del trabajador en sus actividades diarias teniendo como resultado estrés laboral.

La motivación en un trabajador conlleva actitudes que pueden llegar a modificar su percepción sobre el factor estresante contemplando la posibilidad de buscar una solución a la problemática lo que puede favorecer en su desempeño y satisfacción, ya que “la satisfacción laboral produce importantes aspectos vinculados con los empleados y las organizaciones, desde el desempeño laboral y calidad de vida “(Sánchez y García, 2017. P. 2).

Por lo tanto, se presentan técnicas cognitivo-conductuales y de afrontamiento, como apoyo al trabajador para el control del estrés. Describiendo cada técnica para el conocimiento de uso y procedimiento práctico, así como, la reflexión sobre las características benefactorías para salud mental y física en su calidad de vida. E intentar contrarrestar las consecuencias físicas y psicológicas del estrés y de esta manera que el trabajador afronte de forma asertiva y controlada el evento estresante (Cirera, Aparecida, Rueda y Ferraz, 2012) sin tener una consecuencia de afectación a mayor medida sus actividades laborales y desempeño.

Finalmente, dentro de la psicología se han formulado estrategias de prevención de estrés, las cuales, se centran en, la obtención de conocimiento y funcionalidad del mismo , así como, de afrontamiento contribuyendo a la disminución del estrés laboral propiciando el control

de este, considerando la importancia de “controlar los factores que activan o favorecen la activación de los ejes neurohormonales ante una amenaza” (Barrio, García, López y Bedia, 2006, p. 5) que contribuyan al éxito laboral.

Marco teórico

Los autores Nava, Orihuela y Vega (2016) mencionan que el ámbito laboral se compone de un lugar físico de trabajo como son fábricas, oficinas, hospitales, escuelas, etc.; y dependiendo del manejo de las solicitudes de actividades internas y externas, puede presentarse un ambiente demandante o relajado, considerando también, las relaciones particulares entre las personas que trabajan en un mismo lugar siendo cordial, conflictivo, etc. A partir de lo anterior, se plantea una estrecha relación entre el ambiente laboral, la percepción del trabajador y su desempeño; con el estrés, ya que, se considera como “un componente característico del trabajo, debido a la competitividad creciente y está asociado con problemas de productividad, salud y relaciones personales” (p.3).

El estrés laboral se ha convertido en el centro de atención a nivel nacional y mundial por los efectos negativos en la salud de los trabajadores, dentro de las organizaciones procedente de sobrecarga de trabajo, factores psicosociales, etc., los cuales son condiciones de riesgo para la salud dándose la aparición del estrés (Osorio y Cárdenas, 2017).

Por otra parte, Félix, García y Mercado (2018) encontraron a través de diversas investigaciones que los cambios y exigencias del mercado consecuencia de la globalización, han generado una exigencia de mayor productividad de las empresas a sus trabajadores. También han provocado que el entorno laboral deje de ser factor de motivación, satisfacción y realización profesional; en contraste se produce preocupación y sufrimiento, así como, riesgo de enfermedad para la persona.

Con relación a lo anterior, se pueden determinar las causas del estrés en dos dimensiones:

1. el acelerado ritmo de vida y
2. los estresores organizacionales del individuo siendo

importante “conocer sus causas y también sus consecuencias tanto para las organizaciones como para los individuos” (Caldera, Zárate y González, 2018, p.1).

Como resultado ante la problemática del aumento de trabajadores con síntomas de estrés laboral, diferentes naciones del mundo han realizado diferentes investigaciones sobre la problemática del estrés en las empresas entre ellas la Unión Europea, que, de acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2016, como se citó en Félix, García y Mercado, 2018), el estrés laboral ha sido considerada la segunda causa con el mayor número de trastornos de salud. Así mismo, países como Argentina, Botswana, Brasil, Colombia, Filipinas, Gahana, India, Kenya, Uganda y México han estudiado formas de afrontar la prevención del estrés laboral para tomar medidas preventivas con la finalidad de disminuir la problemática que afecta a los trabajadores y a la productividad de la empresa (Félix, García y Mercado, 2018).

Por lo anterior, se plantea la siguiente pregunta para el manuscrito de investigación teórica:

¿El conocimiento, práctica de estrategias y habilidades cognitivo-conductuales contribuyen a la disminución del estrés laboral en los trabajadores?

1. ¿Qué es el estrés laboral?

1.1. Aspectos característicos: ¿Cómo se describe según autores?

El estrés laboral es la consecuencia de la interacción del ámbito laboral y la persona, percibido por el trabajador como una situación agobiante, que, sobre pasa sus propios recursos afectando su bienestar físico y mental (Lazarus y Folkman 1984; Patlán, 2019). Por ejemplo, un trabajador que experimenta estrés laboral suele tener más probabilidad de enfermarse, sentirse poco motivado, presentar menos productividad, entre otros; teniendo como reacción por el estrés afectación en sus procesos cognitivos, emocionales y/o conductuales y un bajo desempeño, así como, afectaciones fisiológicas como la baja presión de manera excesiva y/o difícil de controlar para el trabajador.

Por otro lado, Peiró (2001) comenta que las experiencias de estrés en un trabajador tienen origen por “una serie de situaciones ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresantes” (p.1) según su percepción de la experiencia estresante, las cuales, producen una cadena de vivencias emocionales en relación con el afrontamiento y control de estrés en mayor o menor duración, efectos y consecuencias significativas y duraderas para el individuo (Peiró, 2001).

Así mismo, Reyes, Rodríguez, López, Guzmán y Alonso (2017) mencionan que el estrés laboral se define como la reacción y percepción del trabajador respecto a la intensidad y frecuencia de los factores adversos dentro de un lugar del trabajo, como consecuencia de la presión del trabajo, falta de apoyo social y falta de realización de la persona en su puesto laboral.

Para los autores López, Solano, Arias, Aguirre, Osorio y Vásquez (2012) el estrés laboral puede considerarse como una respuesta psicológica y física con respecto a las exigencias de la organización, las cuales, no se ajustan a las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Por lo tanto, el conjunto de respuestas de comportamiento, psicológicas y emocionales que el trabajador perciba como origen de experimentación de estrés al tener que interactuar y enfrentar las demandas del ambiente laboral, tiene una estrecha relación con su capacidad de afrontamiento y habilidad de solución de problemas afectando su desempeño y productividad laboral.

1.2 Síntomas: físicos, emocionales, conductuales, cognitivos y de afrontamiento.

Los síntomas del estrés laboral se presentan de manera sutil, sin embargo, los síntomas que aparecen primeramente son la ansiedad, nerviosismo, sentimientos de tristeza, etc., que, si no se ofrece atención puntual y oportuna, la situación del trabajador puede agravarse provocando el bajo rendimiento laboral del trabajador y consecuencias negativas en la productividad de la empresa (Paredes, 2016).

Según Paredes (2016) los síntomas que un trabajador puede presentar ante la exposición al estrés laboral son:

1. Síntomas físicos: aumento de la frecuencia cardíaca, palpitaciones, temblores, dolores de cabeza, fatiga, dolores de cuello, respiración agitada, insomnio, problemas en la piel, herpes labial, escurrimiento nasal, garganta irritada, sudoración, úlceras, etc.
2. Síntomas cognitivos: tener pensamientos negativos, tener miedo al fracaso, ser demasiado exigentes, críticos consigo mismos, tener dificultad para concentrarse tomar decisiones, etc.
3. Síntomas emocionales: cambios en los estados de ánimo, nerviosismo, aislamiento, sentimientos de culpa, depresión, tener poca estima, amenaza, llanto, irritabilidad, niveles de angustia, etc.
4. Síntomas conductuales: comer en demasiado, ingerir comida chatarra, dificultad para conciliar el sueño, despertarse intempestivamente, tener problemas para realizar tareas simples, cometer errores, olvidarse de las cosas, mantener conductas agresivas, comportamientos antisociales se incrementa el consumo de tabaco, alcohol y otras drogas, etc.

Lo anterior, tiene como resultado el bajo rendimiento del desempeño del trabajador y la afectación para la organización como causa de la disminución de productividad, por lo que, la Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo (2009) define algunas características consecuentes del estrés laboral para la organización como son: absentismo laboral, elevada rotación del personal, problemas disciplinarios, violencia y acoso psicológico, menor productividad, errores y accidentes, mayores costes de indemnización o atención sanitaria, entre otros.

Guerrero (2002) menciona que el afrontamiento es el conjunto de la interacción entre el trabajador y la situación estresante siendo esto como el proceso cognitivo que la persona percibe y responde ante una actividad que excede sus recursos y afecta su bienestar personal.

De acuerdo con Piñeiro (2013) la aparición, duración e intensidad con que la persona presente estrés está sujeto al significado que la persona realice sobre la situación estresante y a las habilidades con que pueda afrontarlas, si la persona percibe que la situación estresante afecta su actividad diaria y obstaculiza su desempeño, como resultado hará uso de estrategias de afrontamiento para controlar la problemática. Lo anterior, a partir de la valoración que realice el trabajador sobre los efectos positivos o negativos de su acción de respuesta, la cual, considere como beneficiosa o perjudicial para su desempeño y productividad.

Por lo anterior, Muñoz (2018) menciona que las estrategias de afrontamiento que utilicen los trabajadores ante el estrés laboral pueden incrementar su desempeño laboral, o, por el contrario, empeorar la calidad o productividad de sus labores. Presentándose principalmente de forma individual y ocasionalmente grupal, ya que, “cada trabajador emplea un patrón de afrontamiento que es diferente al de otro, aunque pertenezcan al mismo contexto” (p.9).

En conclusión, el ser humano en el ámbito laboral se encuentra expuesto a diversos cambios personales y profesionales, los cuales demandan una “constante preparación y adaptación de las personas con motivo de lograr un mejor desempeño en las diferentes áreas de su vida” (Félix, García y Mercado, 2018, p. 1).

Por lo que, si la persona no cuenta con alguna estrategia de afrontamiento adecuada al enfrentarse con una situación estresante, el estrés puede aumentar manifestando síntomas cognitivos, conductuales, emocionales o fisiológicos; que, contribuyen a la baja de productividad y el desarrollo de enfermedades físicas que limiten su salud física y mental siendo un obstáculo en el procedimiento de actividades en su puesto de trabajo.

2. Relación entre el estrés y la salud

2.1 Riesgo para la salud ¿en qué afecta?

A partir que se presenta el estrés laboral dentro del ambiente de trabajo, los trabajadores comienzan a experimentar desmotivación, insatisfacción y falta realización profesional. Lo que conlleva, a ser una fuente de preocupación, sufrimiento y enfermedad para las personas que asisten cubrir sus actividades laborales. Por lo que, se ha relacionado el estrés en el trabajo como una variable que contribuye al origen de patologías en las personas, causando un impacto en el bienestar de los trabajadores, así como, en su desempeño y en los resultados de productividad de la organización (Cirera, Aparecida, Rueda, y Ferraz, 2012).

Los autores Navinés, Martín, Olivé y Valdés (2016) describen cuatro características sobre la afectación del estrés laboral y la salud en relación con la demanda laboral:

1. Los trabajadores con elevadas demandas y poco control sobre las mismas como resultado tendrían el mayor riesgo de sufrir estrés y trastornos psicosomáticos.
2. Los trabajadores con elevadas demandas y mayor control sería un grupo activo y como resultado presentaría la capacidad de decisión y de desarrollo de habilidades con un riesgo medio de sufrir estrés y trastornos psicosomáticos.
3. Los trabajadores con bajas demandas y elevada capacidad de control de estas como resultado tendrían el menor riesgo de sufrir estrés y trastornos psicosomáticos.
4. Los trabajadores con bajas demandas y poco control de ellas como resultado sería un grupo pasivo en el cual el riesgo de sufrir desmotivación y pérdida de habilidades.

Según Arias (2012) el estrés tiene 3 fases: a) fase de alarma: el estresor tiene un impacto en el individuo trabajador liberando la movilización de los propios recursos personales; b) fase de resistencia: el individuo que sufre estrés se esfuerza por sobreponerse ante la situación y como consecuencia su nivel de energía aumenta, sin embargo, en esta fase el

estrés podría funcionar como un motivador de conducta, pero si el individuo no tiene las suficientes estrategias de afrontamiento para sobrellevar el estrés puede avanzar a la siguiente fase; c) fase de agotamiento, en la cual, la energía disminuye y el estrés rebasa los esfuerzos, y la resistencia de la persona reflejándose en síntomas psicosomáticos.

Es decir, el estrés laboral tiene relación con características laborales percibidas por el trabajador como estresantes, lo que se manifiesta a través de signos y síntomas que afectan su salud física y mental, un ejemplo recurrente sobre el estrés laboral es la manifestación de afectaciones cardiovasculares asociados con la cardiopatía coronaria (Arias, 2012).

2.2 Calidad de Vida (CV)

Durán (2016) menciona que la calidad de vida tiene aspectos de subjetividad y objetividad, es decir, a partir de aspectos subjetivos que la persona experimente se puede hacer mención de bienestar físico, psicológico y social, tal como: intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y salud percibida. Y dentro de los aspectos objetivos: bienestar material, relaciones entre el ambiente físico y social, comunidad y la salud objetiva percibida.

La CV es considerada un proceso multidimensional relacionado con la satisfacción del individuo remplazando las necesidades, cumplimiento de demandas y realización personal (Durán, 2016).

Así mismo, Urzúa (2010) menciona que la CV se puede definir como la percepción individual en el contexto cultural y el sistema de valores en el cual se vive en relación con sus metas, expectativas, intereses y estándares.

Vinaccia y Orozco (2005) describen que dentro de la CV se presentan las siguientes dimensiones:

1. El bienestar físico determina la actividad funcional, fuerza o fatiga, sueño-reposo, dolor y otros síntomas.
2. El bienestar social observa las funciones y las relaciones, el afecto y la intimidad, la apariencia, entrenamiento, aislamiento, el trabajo, situación económica y el sufrimiento familiar.
3. El bienestar psicológico se relaciona con el temor, ansiedad, depresión, cognición y angustia como consecuencia de la enfermedad y tratamiento.
4. El bienestar espiritual conlleva el significado de la enfermedad, esperanza, trascendencia e incertidumbre, la religiosidad y fortaleza interior.

La CV se puede definir de mejor forma a partir de cómo la persona la percibe, es decir, la forma en que atribuya la enfermedad será la capacidad o incapacidad de la persona de expresar propios valores y/o definir su calidad de vida como resultado de cada situación e inquietudes que son únicas de cada persona (Vinaccia y Orozco, 2005).

2.3 Consecuencias salud psicológica

El estrés laboral se relaciona con síntomas psicológico-emocionales como: pérdida de autoestima, ansiedad, sedentarismo, bajo rendimiento, aislamiento, depresión, disociación, falta de afrontamiento, entre otros, (Navinés, et al., 2016). Igualmente, según Durán (2010) cuando el trabajador percibe el agotamiento de sus posibilidades de afrontamiento al estrés en el trabajo, comienza a manifestar afectaciones emocionales y de cognición que conlleva a la afectación de su desempeño personal como laboral. Algunas de las afectaciones emocional/cognitivo que se han identificado son: ansiedad, frustración, depresión, olvido frecuente, angustia, enojo, insomnio, entre otras.

Además, los trabajadores en su individualidad exteriorizan diversas actitudes, valores, expectativas; las cuales, pueden ser alteradas por la presencia del estrés manifestándose en

su conducta y en la realización de actividades de su ámbito personal y laboral. Lo anterior, enfatiza la importancia de identificar los cambios de personalidad que el trabajador presenta al experimentar estrés, mediante la evaluación psicológica, para intervenir oportunamente en signos psicológicos del trabajador como son: la falta de colaboración, dificultad en la toma de decisiones, hostilidad, desmotivación, cambio negativo en el rendimiento, ausencias, retrasos en la entrega de actividades, etc. (Mingote, Del Pino, Sánchez, Gálvez, y Gutiérrez, 2011).

De igual forma, Mur y Maqueda (2011) plantean la importancia de las características del ambiente laboral como son: el desarrollo de actividades, misión y valores de la organización, supervisión, horarios, etc.; para el progreso saludable del trabajador. Dirigido al incremento de la eficacia, así como, la disminución de los factores de riesgo ante la experiencia del estrés contrarrestando patologías que favorezcan el desarrollo de trastornos mentales y/o adicciones.

En general, según la Organización Mundial de la Salud [OMS] (2019) al detectarse factores de riesgo en el ámbito laboral, por ejemplo, bajo nivel de apoyo, falta de claridad en objetivos organizativos, prácticas ineficientes de comunicación, entre otros; el trabajador puede desarrollar síntomas emocionales, conductuales, cognitivos y/o fisiológicos derivados del estrés laboral. Afectando sus aptitudes o competencias, reduciendo además de su desempeño; teniendo como consecuencia para su salud psicológica la aparición de trastornos mentales como la depresión y ansiedad. Es decir, efectos negativos para su bienestar mental e interacción con el medio ambiente que le rodea.

2.4 Consecuencias salud física

Ávila (2014) explica que en investigaciones de neuroendocrinología se ha observado que el estrés es un activador del eje hipotálamo-hipofisio-suprarrenal, teniendo como consecuencia la liberación de hormonas como la adrenalina o cortisol que “al tener contacto con el sistema inmunológico lo deprimen disminuyendo consecuentemente las defensas que protegen al organismo lo que lo deja expuesto a diversos agentes patógenos “(p.2).

El estrés es considerado como un fenómeno intermediario que se presenta siendo el origen de enfermedades, por ejemplo: diabetes mellitus, obesidad, hipertensión arterial, artritis, cardiopatía coronaria, alteraciones gastrointestinales, alergias a la piel, úlceras pépticas, cáncer, entre otras (Navinés, et al., 2016).

2.5. Causas de estrés laboral y factores estresantes

Según Piñeiro (2013) el estrés se considera como la causa de un desequilibrio entre las demandas del ambiente llamados estresores internos o externos, además de los propios recursos de la persona. Durante la interacción altamente estresante se presentan elementos como: a) variables situacionales, b) variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación y c) consecuencias del estrés.

2.5.1 Factores organizacionales

Los factores de la organización percibidos por el trabajador el origen de una experiencia estresante, la cual, considera afecta su desempeño son: el trabajo de alta dificultad y concentración, creatividad restringida, entre otros; y de acuerdo con la dirección del área como puede ser: un mal liderazgo o ausencia de incentivos, factores relacionados con la organización y función de trabajadores y jefes, tareas asignadas por el superior, el medio ambiente, entorno social. En otras palabras, cada factor organizacional conlleva sus implicaciones y riesgos sobre el trabajador (Fernández, 2010).

Así mismo, ante la percepción de un evento estresante según Más, Alberti y Espeso (2005) los individuos tienden a cambiar su conducta en dos aspectos: en el aumento de conductas no saludables y la disminución de los hábitos saludables. Es decir, la persona que sufre estrés tiende a disminuir el número de horas de descanso aumentando el consumo de alcohol (conducta no saludable) reduciendo el realizar ejercicio (hábito saludable) teniendo como consecuencia emociones negativas como preocupación, temor, tristeza, irritabilidad, culpa, angustia, entre otras.

2.5.2 Factores relacionados al trabajo

Algunos de los factores dentro de la organización, que influyen en la experiencia del trabajador ante la disminución de su productividad, surgen, a partir del grado de adecuación que manifieste y su función ocupacional en el que se desempeñe. Los cuales, se dividen en tres aspectos: 1. En la función de sus capacidades, 2. Las expectativas sobre su ocupación laboral y 3. En las tareas de trabajo que le son encomendadas. Lo anterior, contribuye a la presencia del estrés laboral manifestándose en diferentes síntomas, a partir, de la percepción del trabajador (Paredes, 2016), generando una inadaptabilidad en su persona y lo laboral, Es decir, cuando la persona percibe que no cubre con sus actividades en tiempo y forma por aspectos relacionados a la organización, disminuye su desempeño experimentando insatisfacción y desmotivación. A continuación, se mencionan los factores del trabajo que, según Paredes (2016), influyen en el bajo rendimiento del trabajador, por ejemplo:

1. Carga mental: Alto grado de energía y capacidad mental para que la persona pueda desarrollar la tarea.
2. Carga de trabajo: Exceso en la cantidad de trabajo, o también a periodos de tiempo con poca o ninguna tarea a realizar.
3. Presiones de tiempo: Ritmos acelerados de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización de trabajos y tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo.
4. Horarios: Turnos rotativos, trabajo nocturno, horarios inflexibles y/o extensos, la falta de tiempo para interactuar y mantener un balance entre la vida personal y profesional.
5. Ambigüedad de funciones: Desconocimiento o desinformación sobre las funciones de trabajo, tener dificultades para el cumplimiento de objetivos, lo que tiene repercusiones sobre el desempeño laboral.

6. Insatisfacción laboral: Niveles bajos de satisfacción debido al tipo de trabajo realizado o los resultados obtenidos como consecuencia de su trabajo.
7. Clima laboral negativo: Percepción de un ambiente negativo de trabajo.

De manera que, el estrés laboral puede generar en el trabajador el origen de patologías físicas y mentales; así como la baja de motivación y satisfacción. Lo anterior, surge a partir de la percepción de la persona respecto a su ambiente laboral y personal. Es decir, el desarrollo de las afecciones físicas y mentales surgen, a partir, de cómo el trabajador perciba los factores estresantes como: la carga de trabajo, horarios excesivos, etc., afectan o amenazan su desempeño.

El bienestar físico y mental de un individuo se produce mediante su propia adaptación en el ambiente social, espiritual, laboral; en el que interactúe. Desarrollando sus propias creencias sobre las consecuencias que el estrés laboral puede presentar en su persona y profesión, así como, en padecimientos crónicos y/o trastornos si no es atendido por profesionales de la salud.

3. Modelo de creencias de salud en relación con el estrés laboral

Dependiendo de la forma en que la persona interprete cómo es afectada por el estrés, Rodríguez, Ortega y Nava (2009) mencionan que “un aspecto relevante en el estado de salud son las emociones que se experimenta un individuo” (p. 3), así mismo, los autores señalan que las emociones influyen de varias maneras y que causan una afectación como respuesta a la salud de la persona provocando riesgo a la salud, cambio de hábitos, agravamiento de otras enfermedades y cambios de conductas.

Del mismo modo, el afrontamiento es considerado como un término esencial el cual asume la existencia de estrategias que hacen frente a la situación estresante percibida por la persona, las cuales pueden disminuir o incrementar el estrés a partir de las posibles

respuestas que la persona manifieste relacionado con las creencias sobre las consecuencias sobre la vulnerabilidad que esto conlleva para su salud (Rodríguez, Ortega y Nava, 2009).

El estrés es considerado un proceso cognitivo, el cual, se origina a partir de la valoración o evaluación que la persona realiza sobre una situación estresante, se presenta una demanda considerando los recursos que el sujeto tiene para cumplirla y llevarla a cabo intentando responder de forma satisfactorio o no (Rodríguez, Ortega y Nava, 2009).

Por lo anterior, a partir de las creencias sobre cómo puede responder a la demanda es como afrontará la situación estresante en función a sus estrategias disminuyendo o incrementando el estrés en su organismo interpretando su capacidad para lograr o no la demanda y como consecuencia sentirse satisfecho o insatisfecho con su desempeño.

A partir de lo anterior, el Modelo de Creencias de Salud (MCS) en relación con el estrés, describe la percepción subjetiva del riesgo de presentar estrés durante la jornada de trabajo, así como, la relación entre la valoración personal y los hábitos y estilos de vida saludables o no saludables que contribuyen o afectan al bienestar físico y mental. Estos elementos se conjuntan y afectan la productividad laboral, ya que, según los autores Cabrera, Tascón y Lucumí (2001) el MCS se concentra en la posibilidad de llevar a cabo acciones para prevenir una enfermedad desde factores como la susceptibilidad, severidad y beneficio.

Por otro lado, Moreno y Gil (2003) mencionan que el MCS contempla el deseo de evitar la enfermedad o recuperar la salud, la creencia de que las conductas saludables contribuyen a la prevención de la enfermedad. Por lo que, las creencias del trabajador contribuirían a la disminución o incremento del estrés a partir de considerar la gravedad de la afectación en su salud y la importancia de prevenir enfermedades como resultado del estrés para el beneficio de su bienestar físico y mental, además de un mejor desempeño y productividad.

En consecuencia, el MCS contribuye a identificar los pensamientos de un trabajador con síntomas de estrés laboral, a partir de cómo percibe una situación estresante y si considera que estos pueden afectar su salud física y mental. Y en explicar, cómo el trabajador observa

e interactúa ante el evento estresante, es decir, mediante qué hábitos, estilo de vida, capacidad de realizar una acción para disminuir síntomas producidos por el estrés, etc.

De manera que, el MCS identifica las creencias de una persona y define un comportamiento saludable y no saludable, en relación, a la percepción de un evento estresante ante la acción de prevenir o disminución el estrés. Por lo cual, se consideró al Modelo Cognitivo-Conductual como base para la aplicación de estrategias en sus tres dimensiones: a) cognitivo, b) conductual y c) fisiológico, así como, de afrontamiento; para el decremento del estrés en el trabajador según sus necesidades física, mentales y/o de afrontamiento.

4. Terapia cognitivo-conductual (TCC): como enfoque para la disminución del estrés laboral

Los autores Puerta y Padilla (2011) mencionan que la Terapia Cognitivo Conductual (TCC) es dirigido a que la persona modifique “sus pensamientos, emociones, conductas y respuestas fisiológicas disfuncionales por otras más adaptativas para combatir sus problemas” (p. 252). Además, de hacer uso del aprendizaje por medio de la identificación de pensamientos y creencias que aumenten el estrés, así como, estrategias como apoyo de cambio y bienestar.

Del mismo modo, la TCC establece la activación y promoción de herramientas psicológicas para que la persona logre comenzar a observar si proceso de cambio y de vida, desde una perspectiva diferente; impulsando a que por sí mismo, a través de sus propios recursos y experiencia diaria (Puerta y Padilla, 2011).

Por otro lado, Serrano (2001) describe que la TCC nace de dos escuelas de pensamiento dentro de la psicología: cognitivo y conductual, este, a partir, del condicionamiento; propuestas por Aaron Beck y Albert Ellis respectivamente. Como resultado de la realización “del análisis experimental de la conducta, el papel de los eventos privados; los sentimientos y los pensamientos” (párr. 7). También, Ibáñez y Manzanera (2012) plantean que la TCC

surge del modelo teórico del aprendizaje, con base en “principios del condicionamiento clásico, operante y el aprendizaje vicario” (p. 2).

Pulido y Pulido (2006) señalan que, al inicio del siglo XX, Thorndike y Skinner establecieron que una parte considerable del comportamiento de las personas se basa en las consecuencias. Es decir, las personas manifiestan diversas respuestas a partir del medio ambiente en el que interactúan, las cuales, son reforzadas, incrementando su frecuencia y controlar diversas conductas presentes de la persona. De este modo, se describe la aproximación cognitiva plantea las causas de la conducta se presentan dentro del organismo y la aproximación conductual dirige su atención en el reforzamiento de la respuesta en el medio ambiente (Serrano, 2001).

El enfoque de la psicología es comprender la conducta humana, a partir, del progreso positivo en la calidad vida de la persona de algún evento, que considere, desadaptativo. Empleando técnicas psicológicas durante el proceso de intervención, como ayuda y eficacia del tratamiento (Korchin, 1976; Díaz y Núñez, 2010; Acevedo y Gélvez, 2018). Por lo que, la TCC utiliza un conjunto de técnicas y procedimientos considerando dos puntos: 1. Intervenir en las situaciones que impiden el desempeño del sujeto, y, 2. En desarrollar y fortalecer habilidades cognitivas y conductuales de la persona; dirigido a la aceptación entre sí mismo con el medio que interactúa y calidad de vida (Ruíz, Díaz y Villalobos, 2012).

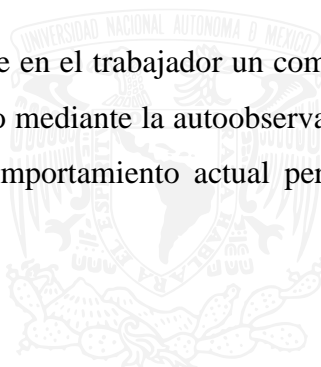
Los autores Ibáñez y Manzanera (2012) consideran que las técnicas cognitivo-conductuales son una aproximación “útil y eficaz para el manejo de una gran variedad de trastornos emocionales” (p.1) contribuyendo, también, en trastornos físicos. Algunos ejemplos emocionales son: depresión ansiedad, hipocondría, síntomas emocionales como el estrés, ira, frustración; así como los físicos: diabetes, epilepsia, dolor crónico, síndrome de intestino irritable e insomnio.

En resumen, la TCC es considerado un modelo de tratamiento psicológico con base a la evidencia empírica y experimental. Realizando un análisis en las dimensiones de respuesta desadaptativas, por medio, de la evaluación e intervención. Considerando de vital

importancia la práctica y seguimiento del tratamiento para que la persona perciba cambios partiendo de un objetivo. Además, de entender cómo la persona percibe la situación inadaptable, así como, la afectación que representa en su persona como en la interacción con el medio que le rodea, presentándose en tres dimensiones de respuesta: 1. Cognitivo, 2. Conductual, y, 3. Fisiológico. Para que exista un cambio y control de las dimensiones mencionadas, se lleva a cabo, un plan de tratamiento con el uso de técnicas cognitivo-conductuales por medio del aprendizaje, según las necesidades del individuo (Puerta y Padilla, 2011).

En por eso que la TCC describe el pensar, actuar y sentir del trabajador, a partir de la percepción del evento estresante. Considerando su comportamiento y la forma en que se relaciona.

Con lo anterior, al presentarse en el trabajador un comportamiento inadaptable, la TCC cumple con la función de guiarlo mediante la autoobservación para identificar qué factores psicosociales influyen en su comportamiento actual percibidos como un riesgo para su bienestar emocional o físico.



5. Estrés laboral en relación con su entorno social: factores psicosociales

De acuerdo con Moreno (2011) los factores psicosociales dentro del área laboral se comprenden a partir de la percepción y experiencia del trabajador en aspectos como: sobrecarga en el trabajo, falta de control, conflicto de autoridad, desigualdad en el salario, falta de seguridad en el trabajo, problemas en la relaciones laborales y turnos, entre otros, teniendo como resultado el daño a la salud física, social o mental del trabajador.

Se pueden identificar dos líneas de factores los cuales conllevan una interacción entre lo que puede afectar al trabajador y el entorno laboral de la organización: 1. Los factores psicosociales y 2. Los factores psicosociales de riesgo. El primero se entiende como factores descriptivos apuntando a la organización desde su cultura, clima laboral, etc., y los segundos

como factores predictivos, los cuales, se refieren a los escenarios organizacionales que indican una alarma de estrés en los trabajadores como baja de productividad en un área específica, falta de comunicación o convivencia entre compañeros de trabajo y directivos, etc., siendo origen de posibles afectaciones negativas a la salud y bienestar de los trabajadores cuando en consecuencia originan tensión y estrés laboral (Moreno, 2011).

A continuación, según Moreno (2011) se mencionan las condiciones psicosociales del trabajo adecuadas, las condiciones psicosociales de trabajo de riesgo y los factores de estrés psicosocial:

Tabla 1

Condiciones psicosociales de trabajo

Adecuadas:	De riesgo:
<ul style="list-style-type: none"> • Facilitan el trabajo. • Existe el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción. • Productividad empresarial. • Estados de motivación en que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuestas de inadaptación • Respuestas de tensión • Respuestas psicofisiológicas de estrés.

Tabla 2

Factores de estrés psicosocial

Contenido del trabajo:	Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.
Sobrecarga y ritmo:	Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.
Horarios:	Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.
Cultura organizacional y funciones:	Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.
Ambiente y equipos:	Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

6. ¿Cómo prevenir el estrés laboral?

La prevención son las medidas consignadas a la detección y/o acción sobre salud en la aparición de la enfermedad, reducción de factores de riesgo, detener su avance y atenuar consecuencias una vez presentada (OMS, 1998, como se citó en Julio, Vacarezza, Álvarez y Sosa, 2011).

6.1. Prevención del estrés laboral

Los autores García y Gil (2016) mencionan que la “prevención del estrés resulta el enfoque más eficaz para evitar situaciones de compleja resolución. Cuanto antes se afronte

el estrés, menores serán las probabilidades de que se cronifique o se presentes enfermedades graves” (p. 11). Por lo anterior, Moreno y Baez (2010) consideran algunos de los niveles de intervención para prevenir el estrés laboral en los trabajadores:

Tabla 3

Niveles de intervención

Individual	<p>Ejercicio físico para proteger de los efectos dañinos del estrés y aumentar la resistencia al estrés.</p> <p>Entrenamiento en control del tiempo y negociación.</p> <p>Existencia en la organización de programas de atención al empleado que le ofrezca consejo y le remita al especialista si es preciso.</p> <p>Técnicas y aplicación de terapias cognitivo-conductuales.</p>
Organizacional	<p>Programas de educación y entrenamiento a empleados y supervisores.</p> <p>Intervención sobre características físicas y ambientales del trabajo.</p> <p>Promoción de comunicación adecuada.</p>
Individual/organizacional	<p>Fomento del apoyo social por parte de compañeros y supervisores.</p> <p>Promoción del ajuste entre el empleado y el ambiente para hacer frente al desequilibrio entre recursos individuales y demandas ambientales y ajuste de expectativas.</p>

Así mismo, el afrontamiento aplicado de forma efectiva en el trabajador, con lleva, cuatro estrategias importantes: relajación, pensamiento realista y productivo, la resolución de problemas y manejo efectivo del tiempo. Uno de los objetivos principales del afrontamiento es la salud, la calidad de vida del trabajador y el manejo adecuado del estrés para la disminución de emociones negativas dando relevancia a las emociones positivas.

Por lo anterior, la Seguridad y Salud en el Trabajo (2009) plantea cinco pasos para la atención oportuna de los trabajadores, procurando su bienestar y equilibrio emocional:

1. Identificar los riesgos y a quienes están en riesgo.
2. Evaluar los riesgos y clasificarlos por importancia.
3. Decidir sobre las acciones preventivas.
4. Adoptar medidas.
5. Supervisión y revisión.

Realizar una intervención oportuna ayuda a conocer qué origina la conducta estresante del trabajador, y, en consecuencia, en que aspectos centrar la “atención” para disminuir el estrés, con base a las siguientes estrategias (Daza, s.f):

1. La adaptación del individuo con respecto a qué o cuánta información debe recoger y cómo recogerla.
2. La identificación rápida de los aspectos que pueden ser relevantes y la concentración en estos aspectos.
3. La focalización de la atención del individuo en la información útil para la resolución del problema y no centrar su atención en su propio estado emocional.
4. La valoración adecuada de sus propias capacidades.

Esto con el fin de promover el bienestar mental y de salud del trabajador de forma interna y de ser necesario, canalizar a una ayuda profesional psicológica.

6.2. Atención psicológica

6.2.1. ¿Cuál es la función del psicólogo?

El psicólogo tiene como objetivo investigar, comprender, explicar, prevenir y tratar los problemas o alteraciones “cognitivos, emocionales, del comportamiento, de la personalidad y del ajuste a las situaciones problemáticas de la vida, incluyendo las enfermedades físicas y sus tratamientos y las relaciones interpersonales” (Botella, Baños, García y Quero, 2009, p. 3). Por medio de la evaluación y tratamiento psicológico se consigue la modificación y/o disminución de las alteraciones de comportamientos, emocionales o de pensamiento, etc., para llegar a la “adopción de un nuevo estilo cognitivo, de una manera más saludable” (Martínez, 2006, p. 2).

6.2.2. ¿Cuándo recibir atención psicológica?

Cuando la persona considere que sus propios recursos son insuficientes para resolver o afrontar los problemas que se presenten en su vida cotidiana, afectando su bienestar físico y mental al interactuar en ambientes como el social, laboral, académico, entre otros (Botella, Baños, García y Quero, 2009) o en la búsqueda de “ayuda por causa de alguna dificultad emocional que interrumpa el equilibrio de su vida” (Vásquez, 2012, p. 4) de forma personal en asesoramiento, consejería, o psicoterapia según la persona solicite el servicio.

A partir de lo que la persona sienta la necesidad de resolver, ya sea por una inquietud subjetiva que la persona no sepa o se atreva a declarar (Martínez, 2006) o como causa de un conflicto personal que no le permita tener un mejor desempeño y como resultado no le permita adaptarse al medio que interactúa.

Por consiguiente, es de gran importancia que el trabajador conozca e identifique qué factores psicosociales afectan su desempeño y cuáles son las repercusiones para su salud física y mental. Explorando acciones de prevención que le son útiles de llevar a cabo según sus propios recursos de aprendizaje, tiempo, adaptabilidad, entre otros.

Por lo tanto, es fundamental que el trabajador conozca de qué forma el psicólogo puede contribuir, a partir de sus conocimientos, en la comprensión de conductas, emociones, pensamientos y fisiología de respuesta ante situaciones estresantes. Dirigido a un proceso de modificación de conducta, con base, al aprendizaje y práctica de estrategias psicológicas para la mejora de su bienestar físico y mental.

7. Estrategias cognitivo-conductuales con las que se puede atender y resolver el estrés laboral

7.1. ¿Qué son las técnicas cognitivo-conductuales para el manejo del estrés?

Como ya se ha visto anteriormente, en una situación estresante el individuo puede mostrar una serie de respuestas fisiológicas y emocionales inadecuadas. La presencia de estas respuestas produce alteraciones en la forma de percibir la situación y en la forma de controlar la situación, de este modo, la intervención a este nivel está enfocada hacia el control de esas respuestas emocionales (Daza, s.f).

Las técnicas cognitivo-conductuales son herramientas psicológicas de la TCC, las cuales, tienen la función de apoyar la psicoterapia durante el tratamiento de las distintas dificultades psicológicas y de conducta (Salinas, 1998), para ayudar a la persona a “modificar pensamientos, emociones, conductas y respuestas fisiológicas disfuncionales por otras más adaptativas para combatir sus problemas” (Puerta y Padilla, 2011, p. 2).

A partir, de la investigación teórica realizada se identificaron técnicas cognitivo-conductuales, donde, según varios autores, la persona puede lograr regular y/o disminuir el estrés en las tres dimensiones cognitivo, conductual y fisiológico, según el tipo de necesidad y la adaptabilidad de estas, para recordarlas y ejecutarlas.

7.2. Técnicas cognitivas

Reestructuración cognitiva: Según Valadez (2002) en esta técnica se identifica la relación entre el acontecimiento estresante, los pensamientos, creencias y emociones que surgen a

partir de estar en contacto con el mismo. Modificando los pensamientos automáticos y negativos, cuestionándose cuán real es lo que percibe para reconocer en qué situaciones pasadas se ha repetido el pensamiento para cuestionarlos y producir opciones de cambiarlos.

Inoculación de estrés: Según Ibáñez y Manzanera (2012) es una técnica para el manejo de situaciones estresantes. Desarrollando habilidades de la persona para disminuir los síntomas fisiológicos, reemplazar interpretaciones negativas que refuercen la activación de los síntomas por pensamientos positivos, así como, la identificación de factores estresantes y cómo enfrentarlas.

Para ello, se llevan a cabo 3 pasos:

- a) Identificar las situaciones estresantes.
- b) Entrenamiento de relajación y pensamientos positivos para mencionarlos ante los pensamientos negativos y afrontar la situación perturbadora.
- c) Utilizar la relajación, los pensamientos positivos en situaciones reales de su vida diaria.

Detención del pensamiento: Los autores Guerra y Plaza (2009) mencionan que la técnica consiste en detener el pensamiento negativo, por medio, del uso de una palabra como “detente”, “stop”, “para”; con el fin de detenerlos y cambiarlos de forma consciente por pensamientos positivos. De esta manera, se evita el efecto de malestar presentándose un control sobre la situación percibida como amenazante.

7.3. Técnicas fisiológicas

Técnicas de relajación mental (meditación): Por medio, de la meditación la persona puede contribuir en aspectos como: autorregulación de tensión y estrés; así como, en el bienestar en la salud física y mental. Un ejemplo, conocido de meditación es el yoga (Aguilar y Musso, 2008).

Relajación progresiva de Jacobson. Es una técnica, en la cual, se realizan respiraciones tensando y relajando los músculos en los diferentes puntos del cuerpo. Comenzando por la

frente, ojos, nariz, mejillas, lengua, mandíbulas, cuello, brazos, pecho, abdomen, glúteos, muslos, pantorrillas. Lo anterior, realizarlo una o dos veces al día para disminuir el estado de tensión o estrés (Valadez, 2002).

Respiración diafragmática: La persona inhalará lenta y profundamente colocando la mano derecha en la parte superior del estómago, y la mano izquierda en el pecho. Durante el proceso de la respiración, el individuo deberá concentrarse en sentir que su diafragma se moviliza a la par de la respiración, sintiendo que la mano situada en el estómago suba y la mano que está en el pecho realice menos movimiento (Puerta y Cruz, 2003).

7.4. Técnicas conductuales

Entrenamiento asertivo: Ser asertivo está relacionado con la autoestima, comunicación activa, autoconocimiento, autoeficacia, autocontrol, etc. Lo cual, se obtiene a partir del entrenamiento para el desarrollo de habilidades (Gaeta y Galvanovskis, 2009). Es decir, por medio de la asertividad la persona puede lograr comunicar sus pensamientos, así como, sentimientos sin mostrarse agresiva o pasiva, afrontando la situación estresante y la búsqueda de soluciones.

Técnica de solución de problemas: Dentro de la técnica existen cuatro características: 1. Procesamiento de información: identificar pensamientos ocurrentes ante la situación, 2. Estructura de la tarea: Descripción de las conductas adecuadas para la solución de problemas, 3. Espacios del problema: representación mental de lo que la persona considera puede realizar ante la situación, y, 4. Información presente en los espacios del problema: cuando la persona propone soluciones propuestas por sí mismo, evaluará si son útiles o no para afrontar la situación que percibe como amenazante (Rojas, 2010).

Autorregistro: La persona llevará un seguimiento escrito de su comportamiento sobre situaciones estresantes. Registrando los “pensamientos automáticos negativos, emociones y conductas manifestados” (Rodríguez, 2016, p. 4), así mismo, acompañado según la necesidad de la persona, de alguna de las técnicas cognitivo-conductuales mencionadas

anteriormente. Para observar resultados de la disminución del estrés y aumento del bienestar mental y/o físico.

7.5. Estrategias de afrontamiento

Piñeiro (2013) menciona que las respuestas del afrontamiento promueven conductas adaptativas, disminuyendo el estrés y fomentando o favoreciendo estados de salud a largo plazo o desadaptativas que en tal caso pudieren reducir el estrés a corto plazo, pero habiendo afectaciones graves a largo plazo.

Por otro lado, Guerrero (2002) refiere que es fundamental remarcar que no existe una única forma de afrontamiento para utilizar en todas las situaciones, existen diversas formas de afrontamiento que pueden ser eficaces en variadas situaciones, a partir de los objetivos de la persona que las emplee.

Así mismo, las estrategias de afrontamiento tienen como objetivo mantener el bienestar del individuo, buscando disminuir los efectos causantes de la situación estresante. Por lo que, el esfuerzo de la persona es un factor importante para el incremento o decremento de los síntomas del estrés laboral. Lo anterior, a partir de la propia percepción y conocimiento que tiene la persona sobre qué es el estrés, la afectación mental o física como consecuencia; y la acción que emplee para enfrentar el estrés dentro de su ámbito laboral. (Teixeira, Gherardi, Pereira, Cardoso, y Reisdorfer, 2016).

Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS] (s.f) plantea estrategias de afrontamiento encaminadas al mantenimiento del control de las situaciones estresantes en lo laboral relacionadas con prácticas saludables, algunas de estas estrategias son:

1. Realizar técnicas de relajación como meditación, música relajante y/o ejercicios de estiramientos.
2. Práctica de algún deporte, contribuyendo también al buen descanso en las noches.

3. Estilo de vida saludable: buena alimentación, dormir horas necesarias, evitación de tabaco y alcohol.
4. Habilidades de comunicación asertiva.
5. Búsqueda de ayuda profesional de ser necesario.

7.6. Motivación

La motivación en el trabajador se concentra en la necesidad de sentirse animado y reconocido con lo que realiza, por medio del cumplimiento de metas que generen éxito. Lo que, contribuye a que el trabajador construya estrategias bajo sus propios recursos con la finalidad de cumplir su objetivo mejorando su empeño y productividad (Peña y Villón, 2018).

Por lo que, en la actualidad en el ámbito laboral se manifiestan una variedad de escenarios que van en constante cambio como son las nuevas tecnologías, globalización, valoración del conocimiento, cambios en tiempo y secuencia de procesos. Enfatizando que un elemento fundamental, ante los cambios mencionados, es la motivación que conlleva un desarrollo asertivo teniendo una relación de causa con “la satisfacción laboral, las relaciones laborales, y el entorno laboral” (Peña y Villón, 2018, p.3) para el cumplimiento de sus necesidades, tanto como emocionales, físicas y de supervivencia.

Es decir, si el trabajador se siente motivado como consecuencia tendrá un alto nivel de satisfacción y eficacia en su desempeño y productividad.

Sánchez y García (2017) mencionan dos vertientes de la motivación en los trabajadores:

1. Motivación intrínseca: el trabajador no siente alguna aspiración de obtener nuevas responsabilidades que impliquen retos.

2. Motivación extrínseca: el trabajador obtiene recompensa por parte de la empresa por su desempeño fuera de sus actividades u horarios establecidos.

7.7. Comportamientos saludables como buenas prácticas

Moreno y Báez (2010) mencionan la existencia de las buenas prácticas sobre el estrés laboral, las cuales, intervienen en acciones que fomenten el manejo de situaciones problemáticas tratando a los trabajadores que están manifestando síntomas relacionados con el estrés laboral. La intervención debe realizarse cuando el trabajador tiene el nivel de estrés bajo y debe realizarse de forma dinámica y no rígida.

7.8. Estilos de vida

Los autores Vinaccia y Orozco (2005) definen que el estilo de vida son comportamientos que pueden beneficiar o afectar la salud a partir de la práctica cotidiana o como una forma de vivir. Como se mencionaba anteriormente, en ámbitos de comportamiento o actitudes básicamente sobre las decisiones y acciones para satisfacer sus necesidades como son las costumbres, dieta y ejercicios, hábitos de sueño, valor de pertenencia con grupos sociales, entre otros (Guerrero y León, 2010).

7.9. Actividad física

Los autores Suárez, Zapata y Cardona (2014) mencionan que la inactividad física dentro del ámbito laboral contribuye a la baja duración de capacidad física de los trabajadores, que, en consecuencia, sería desfavorables para el trabajador por su bajo rendimiento y productividad, así como para la empresa.

En relación con lo anterior, los autores mencionan que “los programas de promoción de la actividad física en trabajadores se plantean como una opción estratégica en salud ocupacional, particularmente para menguar el estrés laboral” (p. 2).

Por lo anterior, se considera que la actividad física permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica (Daza, s.f).

7.10. Dieta balanceada

La alimentación es un factor importante para el ser humano, ya que, al tener una dieta adecuada, la cual, consta de cantidades equilibradas de ensaladas, frutas y granos que contengan nutrientes, vitaminas, minerales, entre otros compuestos que ayudan al fortalecimiento del organismo y contrarrestar el estrés. Es decir, cuando el estrés está presente durante un largo plazo, las reservas acumuladas en el cuerpo se agotan rápidamente provocando que el organismo presente agotamiento y sea más vulnerable, por lo anterior, es considerable tener una alimentación equilibrada ya que la persona puede llegar a sentir debilidad y una disminución en sus defensas (Ávila, 2014).

7.11. Apoyo social

Las relaciones sociales con otros individuos pueden resultar una fuente de ayuda psicológica o instrumental. Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad.

A partir de lo anterior, el apoyo social se contempla en la familia, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, comunidad, entre otros; en quienes, la persona percibe apoyo en una situación de necesidad, teniendo como características: conductas y/o actos específicos de apoyo y valoración o significado sobre el apoyo teniendo una influencia sobre la salud del individuo que con frecuencia tienen como respuesta mejores resultados físicos y mentales (Castro, Campero y Hernández, 1997).

7.12. Distracción y buen humor

Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas, pues además de facilitar el desplazamiento de la atención de los problemas, contribuye a relativizar la importancia de esos problemas; desde el aspecto laboral “el humor reúne a las personas, se conectan y el grupo se consolida, además de aumentar la productividad y no reduce la concentración” (García, 2002; como se citó en Fernández, 2012, p. 56).

En definitiva, el bienestar físico y mental del trabajador tiene una estrecha relación con el aprendizaje de estrategias y habilidades cognitivo-conductuales que le ayuden a regular el estrés en el trabajo. Partiendo de su autoobservación y experimentación, identificando qué comportamientos o pensamientos influyen en el incremento del estrés y cuáles pueden ser funcionales para disminuirlo y mejorar su desempeño.

Considerando también, el uso de las buenas prácticas como herramientas de bienestar, que influyan en aspectos personales como autoestima, motivación, realización de metas, apoyo social; proporcionando un equilibrio a sus emociones y pensamientos. Favoreciendo su buen desempeño y productividad laboral.

8. Propuesta de intervención

El taller propone conocimientos sobre qué es, causas, consecuencias del estrés laboral, por mencionar algunos puntos de abordaje, así como estrategias cognitivo conductuales que contribuyan a la disminución del estrés laboral. Considerando la relación entre la situación o evento estresante y la percepción del trabajador como capacidad de afrontamiento.

Comparando experiencias de vida cotidiana con la literatura, para el análisis y reflexión de las características del estrés laboral a nivel individual y laboral. Lo anterior, con la finalidad de que el trabajador identifique las necesidades personales y/o sociales, según su estilo de vida, que favorecen una acción de equilibrio o desequilibrio e influyen en su

desempeño y productividad laboral. Así mismo, que logre diferenciar cómo afecta el estrés a su comportamiento y/o emociones en otros aspectos de su vida, por ejemplo: la irritabilidad, miedo, dificultad de relacionarse con los demás, alteración del sueño; y enfermedades crónicas como diabetes, hipertensión, problemas cardiovasculares, entre otras (Mesonero, 2009).

Por lo que se considera importante, que el trabajador por medio del aprendizaje explore y/o se cuestione qué factores internos y externos contribuyen a que experimente estrés laboral y el riesgo a enfermar. También se requiere la reflexión sobre las acciones recomendadas como prevención que modifiquen de hábitos no saludables, implementen estrategias de afrontamiento, etc.; que pueden contribuir a la disminución o evitación del estrés, mejora en su desempeño laboral e interacción social.

Con base a ello, se expone la presente propuesta un taller sobre la disminución del estrés laboral centrado desde un enfoque de prevención secundaria, el cual, plantea su aplicación a partir de que la persona presenta la aparición del padecimiento, en este caso del estrés. Considerando la acción de precaución de la presencia de una enfermedad y/o la disminución de factores de riesgo, así como, detener el progreso e intensidad de consecuencias habiéndose presentado los síntomas provocados por el estrés (OMS, 1998; como se citó en Julio et al., 2011). Relacionado a la psicoeducación, la cual, plantea en la transmisión de la información a la persona, en este caso al trabajador, “en aspectos referidos a su problemática, de manera de capacitarlo en el desarrollo de estrategias que le permitan afrontar situaciones conflictivas” (Guerra y Plaza, 2009, p. 8).

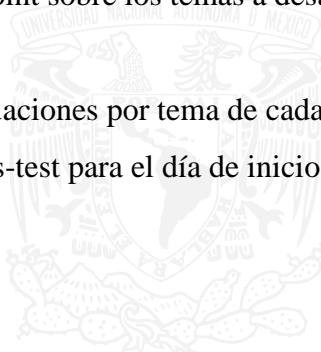
Para la aplicación de la propuesta del taller se empleará un instrumento como pre y post-test que mida la satisfacción laboral del trabajador por medio del diseño ABA donde: A: línea base datos antes de la intervención, B: intervención para la modificación de la conducta y A: línea base se tomará sin la aplicación de la técnica para medir la estabilidad del cambio presentado.

Se utilizará el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 (Anexo 1) al inicio y final de la intervención, el cual, contempla ítems en 5 factores: el ambiente físico, las prestaciones, la supervisión, el nivel de participación y la satisfacción intrínseca del trabajo, para identificar el grado de satisfacción e insatisfacción en los trabajadores (Meliá y Peiró, 1998, como se citó en Paredes, 2016).

Autoevaluaciones de elaboración propia. Se aplicarán autoevaluaciones diarias al final de cada sesión para llevar un seguimiento sobre la comprensión y/o cambio de percepción sobre los temas expuestos en los participantes.

Materiales:

- Presentación en power point sobre los temas a desarrollar.
- Lápices o bolígrafos
- Impresiones de autoevaluaciones por tema de cada una de las sesiones.
- Impresiones del pre y pos-test para el día de inicio del taller y para el final del taller
- Computadora
- Proyector/cañón



8.1. Población y muestra

- Población

La aplicación del taller está dedicado a trabajadores (hombres y/o mujeres) con un rango de edad de 18 a 60 años que radiquen en la Ciudad de México y tengan un cargo dentro de una organización, los cuáles estén interesados en adquirir conocimiento sobre qué es el estrés laboral y conocer estrategias que la psicología puede aportar por medio de la TCC (Terapia Cognitivo Conductual) para afrontar dicha aflicción (Cantoni, 2009).

- Muestra

Para seleccionar a los participantes del taller según los objetivos, la muestra será de tipo no probabilístico, ya que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014) "Las muestras no probabilísticas, también llamadas muestras dirigidas, suponen un procedimiento de selección orientado por las características de la investigación, más que por un criterio estadístico de generalización" (p.189). Cabe mencionar, que, la propuesta de taller se llevará a cabo con la participación de trabajadores en general de la organización, siendo así una muestra aleatoria, la cual, "garantiza que todos los individuos que componen la población blanca tienen la misma oportunidad de ser incluidos en la muestra" (Otzen y Manterola, 2017, p. 2)".

8.2. Procedimiento

Se diseñó la propuesta de taller, el cual, fue dividido en sesiones enfocadas en la psicoeducación. Con la finalidad de informar a los trabajadores sobre el estrés laboral para su control oportuno, durante las jornadas de trabajo y la prevención del estrés. En cuanto a, la mejora del estado de salud física y psicológica de los trabajadores. Lo que, tendrá como consecuencia, un mayor bienestar psicológico y productividad, así como, la reducción de los riesgos psicosociales.

Las actividades estuvieron basadas en técnicas de instrucción grupales y/o por equipos, lo anterior, para facilitar el proceso de instrucción y aprendizaje. A través de dichas técnicas de instrucción el aplicador del taller podrá hacer más efectivo el aprendizaje con interrogantes, demostraciones y exposiciones de los temas que a continuación se establecen.

Para el taller se plantea una duración de 10 horas, en las cuales, las sesiones se acompañaron de dinámicas que integrarían al grupo que recibe la información, motivando así el cumplimiento de objetivos e incentivando la comunicación, la participación crítica y reflexiva, esto a partir de la discusión y el análisis.

El procedimiento de la propuesta de taller se dividió en tres fases:

- Fase I: En esta fase conocida como preevaluación para la aplicación del Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 de J.L. Meliá y J.M. Peiró (1998), el cual, se mide la insatisfacción o satisfacción del trabajador dentro aspectos como satisfacción intrínseca de trabajo, ambiente físico, prestaciones, supervisión y participación.
- Fase II: En esta fase se llevará a cabo la aplicación del taller la cual consistirá en 5 sesiones de 2 horas cada una, exponiendo el contenido teórico de cada sesión, así como un repaso de la sesión anterior, la aplicación de una dinámica y/o lluvia de ideas para la comprensión y autorreflexión de los temas vistos, así como, la aplicación de autoevaluaciones en cada sesión para llevar a cabo un seguimiento sobre la comprensión y/o cambio de percepción sobre lo expuso durante la sesión.
- Fase III: Post-evaluación: aplicación del instrumento Cuestionario de satisfacción laboral S20/23 y análisis sobre la contestación del mismo instrumento ya aplicados en la fase I para contrastar sus respuestas y valorar si hubo algún cambio entre el antes y el después de la fase II.

Es una propuesta de intervención instruccional, estructurado en tres partes que conjuntan los conocimientos, las habilidades y las actitudes de los empleados, quienes deberán adquirir, dominar y aplicar los resultados de dicha formación. Las actividades estarán basadas en técnicas de instrucción individual y/o por equipos, lo anterior, para facilitar el proceso de instrucción y aprendizaje. A través de dichas técnicas de instrucción el aplicador podrá realizar de forma más efectivo el aprendizaje con interrogantes, demostraciones y exposiciones de los temas que a continuación se establecen. Para la práctica se acompañan dinámicas que integrarán al grupo que asiste al taller, motivando así el cumplimiento de objetivos e incentivando la comunicación, la participación crítica y reflexiva, esto a partir de la discusión y el análisis.

8.3. Objetivo general

Proporcionar información teórica y práctica sobre estrategias cognitivo-conductuales y de afrontamiento; mediante, un taller psicoeducativo y práctico. Para que, los trabajadores obtengan conocimiento, y les permita hacer uso de las habilidades aprendidas en su vida cotidiana en el ámbito laboral.

8.4. Objetivos específicos

- Identificar, mediante un taller teórico-práctico, creencias y experiencias del trabajador sobre la afectación del estrés laboral en su salud física y mental, así como, en su desempeño laboral.
- Proporcionar conocimientos, habilidades y estrategias de aplicación para el control de estrés laboral, mediante un taller teórico-práctico, que le permita al trabajador disminuirlo.
- Restablecer y mejorar habilidades de afrontamiento sobre situaciones estresantes principalmente en los trabajadores, mediante un taller teórico-práctico.

8.5. Cartas descriptivas

Sesión #1

Duración: Teórica: 60 minutos Práctica: 60 minutos

Tema	Objetivo	Actividades	Material	Tiempo
Bienvenida	Establecer comunicación con los trabajadores y establecer un buen rapport.	El tallerista deberá presentarse y brindar una breve introducción sobre los temas que se van a	Presentación del taller en power point (Anexo 1) , computadora y cañón.	30 min

		exponer, así como, el objetivo de la aplicación del cuestionario de Satisfacción Laboral S20/23 en el pre y post-test y de las autoevaluaciones.	Pretest impreso Cuestionario de Satisfacción laboral S20/23 (Anexo 2)	
Presentación del taller y exposición de temas.	<p>Establecer el encuadre de manera que se explicarán los contenidos del taller.</p> <p>Conocer de forma precisa definiciones del estrés laboral a partir de la literatura, así como síntomas físicos, emocionales, conductuales y afrontamiento.</p> <p>Conocer de forma precisa la relación entre el estrés y la salud, así como, calidad de vida, riesgo y consecuencias.</p>	<p>Exponer el contenido teórico a los trabajadores, concepto de:</p> <p>¿Qué es el estrés laboral? Aspectos característicos: ¿cómo se describe según autores? Síntomas: físicos, emocionales, conductuales y de afrontamiento. Relación entre el estrés y salud. Riesgo para la salud ¿en qué afecta? Calidad de vida (CV). Consecuencias salud psicológica. Consecuencias salud física.</p>	<p>Presentación power point 1_1 (Anexo 3) Computadora Proyector</p>	60 min
Técnicas y dinámicas de instrucción	Identificar por medio de la percepción y/o creencias de los trabajadores	A través de una lluvia de ideas se hablará sobre la experiencia de identificar con	Plumones o gises Pizarrón o rotafolios	15 min

	cuáles han experimentado	claridad y la importancia de conocer el concepto de estrés laboral, como lo percibe el trabajador y sus síntomas, así como el afrontamiento, la forma de llevar la calidad de vida y sus consecuencias en salud física y psicológica.		
Auto evaluación y cierre de sesión	Conocer el aprendizaje y aplicación de la información expuesta durante la sesión como forma de seguimiento.	Se cierra la sesión y se pedirá contestar la autoevaluación correspondiente al día de la sesión 1	Impresión de autoevaluación 1 (Anexo 4)	15 min

Sesión #2

Duración teórica: 60 minutos Práctica: 60 minutos

Tema	Objetivo	Actividades	Material	Tiempo
Bienvenida y exposición de temas	Dar a conocer de forma precisa las causas del estrés laboral y factores estresantes.	Se da inicio a la segunda sesión, comentando los temas vistos en la sesión uno. Para que el trabajador identifique la relación entre temas y pueda identificar qué factores externos	Presentación power point (Anexo 5), computadora cañón.	60 min

		<p>e internos contribuye a la presencia del estrés.</p> <p>Exposición de los temas: Causas del estrés laboral y factores estresantes.</p> <p>Factores organizacionales</p> <p>Factores relacionados con el trabajo.</p> <p>Modelo de creencias de salud en relación con el estrés laboral.</p> <p>Terapia cognitivo-conductual (TCC): un enfoque para la disminución del estrés laboral.</p> <p>Estrés laboral en relación con su entorno social: factores psicosociales</p>		
Técnicas y dinámicas de instrucción	Identificar la relación que el trabajador percibe sobre los temas vistos con la satisfacción en su puesto actual que dificultan el buen desempeño.	Se realizará una actividad llamada dibujo compartido, donde por equipos dibujarán una causa y factor estresante haciendo	Rotafolios, marcadores y/o pizarrón.	30 min

		reflexiones de su sentir si existiera coincidencia entre dibujos.		
Técnicas y dinámicas de instrucción	Identificar por medio de la percepción y/o creencias de los trabajadores cuáles han experimentado.	A través de una lluvia de ideas sobre lo anterior, los participantes expondrán ¿qué emociones les ha generado?	No aplica	20 min
Auto evaluación y cierre de sesión	Conocer el aprendizaje y aplicación de la información expuesta durante la sesión como forma de seguimiento.	Se cierra la sesión y se pedirá contestar la autoevaluación correspondiente al día de la sesión 2	Impresión de autoevaluación 2 (Anexo 6)	10 min

Sesión #3

Duración teórica: 60 minutos Práctica: 60 Minutos

Tema	Objetivo	Actividades	Material	Tiempo
Bienvenida	Se pretende dar a conocer de forma precisa qué relación tienen las creencias sobre la salud y el estrés laboral. Identificar por medio de la percepción y/o creencias de los trabajadores cuáles han experimentado.	Se da inicio a la tercera sesión comentando lo visto en la sesión 2. Haciendo una reflexión con los trabajadores, a partir, de la pregunta ¿qué tan importante es realizar acciones preventivas ante el estrés laboral?	No aplica	30 min.

Exposición de temas.	Identificar los principales riesgos y la relación del estrés laboral con su entorno social que permitan o afecten la realización de actividades y funciones de su puesto laboral.	Se llevará a cabo la exposición de los temas: ¿Cómo prevenir el estrés laboral?, prevención del estrés laboral a nivel individual, organizacional e individual/organizacional. Atención psicológica. ¿Cuál es la función del psicólogo? ¿Cuándo recibir atención psicológica? Estrategias cognitivo-conductuales con las que se puede atender y resolver el estrés laboral. ¿Qué son las técnicas cognitivo-conductuales para el manejo del estrés?	Presentación power point (Anexo 7), computadora cañón.	40 min.
Técnicas y dinámicas de instrucción	Identificar por medio de la percepción y/o creencias de los trabajadores cuáles han experimentado.	Se formarán equipos para identificar percepciones sobre algún factor estresante que elijan. Respondiendo a la pregunta ¿con la información	Rotafolios, marcadores y/o pizarrón.	40 min.

		vista, qué acciones preventivas usaría para enfrentar la situación?		
Auto evaluación y cierre de sesión	Conocer el aprendizaje y aplicación de la información expuesta durante la sesión como forma de seguimiento.	Se cierra la sesión y se pedirá contestar la autoevaluación correspondiente al día de la sesión 3.	Impresión de autoevaluación 3 (Anexo 8)	10 min

Sesión #4

Duración: Teórica: 60 minutos Práctica: 60 minutos

Tema	Objetivo	Actividades	Material	Tiempo
Bienvenida	Dar a conocer de forma precisa qué es la prevención e importancia en relación con la sesión anterior.	Se da inicio a la cuarta sesión, recordando lo visto anteriormente, en relación con, la prevención e indagar sobre qué recuerdan sobre qué son las técnicas cognitivo-conductuales para el manejo del estrés. Preguntando ¿cómo consideran que las técnicas cognitivo-conductuales contribuirían a la	No aplica	25 min.

		disminución del estrés?		
Exposición de temas.	Dar a conocer los tipos de prevención, control y estrategias para el estrés laboral.	Exponiendo los temas: Técnicas cognitivas, técnicas conductuales, técnicas fisiológicas, estrategias de afrontamiento, motivación.	Presentación power point (Anexo 9), computadora cañón.	40 min.
Técnicas y dinámicas de instrucción	Definir el control de estrés y las técnicas congnitivo-conudctuales para permitir a los empleados facilitar la disminucion de los sintomas de estrés para el buen desempeño profesional.	Los trabajadores formarán parejas, y plantearán un factor estresante que perciban como estresante y algunos síntomas en cualquier dimensión de respuesta. Para identificar qué técnica congnitivo-conductual podrían usar, así como, la importancia de la motivación y las buenas prácticas. De modo, que exista un dialogo entre el grupo. Para aportar ideas, como apoyo social, en la búsqueda de alternativas de motivación y		40 min.

		estrategias de afrontamiento. A través de una mesa redonda se discutirá el resultado obteniendo reflexiones de dicho tema. Así, como de las técnicas expuestas según sus necesidades cuál ocuparían y enseñarle a los trabajadores cómo utilizarlas.		
Auto evaluación y cierre de sesión	Conocer el aprendizaje y aplicación de la información expuesta durante la sesión como forma de seguimiento.	Se cierra la sesión y se pedirá contestar la autoevaluación correspondiente al día de la sesión 4	Impresión de autoevaluación 4 (Anexo 10)	15 min

SESIÓN #5

Duración: Teórica: 60 minutos Práctica: 60 minutos

Tema	Objetivo	Actividades	Material	Tiempo
Bienvenida	Repasar la importancia de la prevención del estrés laboral.	Se da inicio a la quinta sesión, recordando lo visto anteriormente, ahora realizando la interrogante de ¿Qué actividades recreativas	No aplica	20 min.

		realizan fuera de su trabajo? Y ¿Cómo perciben que el psicólogo apoyaría con sus conocimientos a una persona con estrés? Con la finalidad de introducir y exponer el tema de comportamientos saludables y la atención psicológica		
Exposición de temas.	Definir el uso comportamientos saludables y la atención psicológica para controlar y disminuir los síntomas físicos, emocionales y conductuales presentes durante su jornada de trabajado que impida un mejor desempeño en sus actividades.	Exposición de los temas: comportamientos saludables, estilos de vida, actividad física, dieta balanceada, apoyo social, distracción y buen humor.	Presentación power point (Anexo 11), computadora cañón.	45 min.
Técnicas y dinámicas de instrucción	Reflexionar la función y procedimiento de comportamientos para que el trabajador se le facilite realizarlas sin restarle	Para la práctica, por equipos de 5 personas se reflexionará por medio de la técnica de lluvia de ideas sobre los comportamientos	No aplica	30 min.

	tiempo extra laborales, de modo que, pueda tener un bienestar físico y mental tanto en lo personal así como laboral.	saludables y la atención psicológica enfatizando la importancia de ser constantes para beneficio propio y como consecuencia un mejor desempeño, así como, identificar cuál comportamiento saludable utilizarían de mayor acceso según sus tiempos.		
Aplicación cuestionario post test y cierre de sesión	Conocer el aprendizaje y aplicación de la información expuesta durante la sesión como forma de seguimiento.	Se cierra la sesión y se pedirá contestar el post test.	Impresión de post test Cuestionario de Satisfacción laboral S20-23 (Anexo 2)	20 min

8.6. Justificación

El tema de “estrés laboral” se presenta no solo en el aspecto institucional, sino en diferentes puestos o cargos de trabajo que conlleven factores estresantes que obstaculicen al trabajador y no logre adaptarse teniendo un bajo desempeño en su actividad laboral, ya que, dentro del ámbito laboral según Coduti, Gattás, Sarmiento y Schmid (2013) cualquier suceso puede ser estresante en el trabajo. Ya que el estrés puede tener origen en un sentido general de riesgo en lo psicosocial y en su mente y cuerpo ante la posibilidad de que una persona requiera “permanecer o mantener su puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de

suelo, mantener sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etc.” (p.5).

Considerando de vital importancia el comportamiento de un trabajador en su buen desempeño y satisfacción laboral se plantean 2 aspectos fundamentales para la aplicación del taller como intervención:

1. Proporcionar información para que el trabajador adquiriera el conocimiento sobre síntomas, causas y consecuencias de experimentar estrés laboral para que logre identificar en su experiencia aspectos que considere obstaculizan su interacción laboral y social.
2. Proporcionar conocimiento por medio de la práctica y experimentación sobre las estrategias y técnicas cognitivo-conductuales para el afrontamiento y disminución del estrés laboral.

Desde el enfoque preventivo con el objetivo de mejorar el rendimiento y satisfacción de los trabajadores promoviendo a la par practicas de buena salud y calidad de vida a partir de la comprensión de aspectos cognitivos, emocionales y conductuales para una mejora en la adaptación de un ambiente laboral sano.

9. Discusiones y conclusiones

Esta propuesta de taller tiene como finalidad la reflexión y acción del trabajador para disminuir y/o controlar el estrés laboral, para ello la estructura del taller conlleva acercamiento teórico del tema y herramientas para el reconocimiento de habilidades psicológicas que contribuyan a su afrontamiento y disminución o control del estrés.

Ya que, según Flores, León, Vera y Hernández (2013) la importancia del manejo del estrés permite a la persona “controlar y reducir la tensión que surge cuando una determinada

situación se percibe como difícil o inmanejable, a fin de, contrarrestar los niveles negativos” (p. 3).

Por tal motivo, considerando el aumento del estrés laboral en la actualidad, la propuesta de taller como intervención contribuye a que el trabajador obtenga conocimientos no exclusivamente sobre las técnicas cognitivo-conductuales, sino, de profundizar a partir de qué y porqué siente, piensa y/o actúa de cierta forma y cómo repercute negativamente en su rendimiento y productividad. Para posteriormente darle a conocer las herramientas psicológicas como cognitivas, fisiológicas y conductuales como de afrontamiento. Con las cuales, pudieren llevar a la práctica según sus propias posibilidades personales y laborales con la finalidad de disminuir o controlar el estrés y mejorar su rendimiento ante las situaciones y/o eventos estresantes.

Así mismo, que el trabajador lleve a cabo una reflexión sobre el aprendizaje de nuevos conocimientos con los anteriores, para comprar creencias y acciones que ha implementado, en contraste con las consecuencias físicas y emocionales experimentadas en el pasado, poniéndolos en una balanza beneficios y desventajas en dos aspectos: 1. sobre lo que contribuye a sentir estrés a un nivel que obstaculicé su desempeño y 2. qué acciones y/o creencias positivas pueden contribuir para lograr controlar o disminuir el estrés y mejore su desempeño.

Lo anterior, a partir de su percepción, a su experiencia y la autoeficacia de llevar a cabo una acción para su mejoría tanto personal como laboral, apoyándose en el uso de las técnicas cognitivo-conductuales, siendo ajustadas, dependiendo a las necesidades de aplicación. Facilitando información al trabajador, para que pueda conocer los efectos desfavorables y la relevancia de llevar cabo su aplicación. Y llegar a tener resultados benefactorías en el control y/o disminución del estrés (Flores et al., 2013) en su desempeño y satisfacción personal.

En conclusión, los objetivos del taller como propuesta de intervención tienen una estrecha relación con la obtención de conocimiento según el tipo de necesidad sea físico o mental, ya que, tiene un enfoque hacia la mejora de la salud física y psicológica de los trabajadores. Lo

anterior, con base a la reflexión y acción de las estrategias psicológicas, en este caso de la TCC, a partir de lo que se piensa, siente y actúa sobre un evento estresante. Esto es, con base a sus propios recursos y aprendizaje de habilidades psicológicas, el trabajador llevará a la práctica, durante las sesiones, el conocimiento obtenido según su experiencia para el afrontamiento del control del estrés. Mediante, la participación en la actividad de lluvia de ideas y las autoevaluaciones, considerando la importancia de comportamientos saludables o no saludables que le resulten útiles según su propia personalidad.

Cabe mencionar, que un trabajador pudiere contar con estrategias de afrontamiento, pero la falta de motivación puede contribuir a que sienta estrés. Parte de la motivación hacia un trabajador es el reconocimiento de sus actividades y las dinámicas como actividades recreativas que integren al equipo en general y conlleve a un sentido de pertenencia dentro del trabajo atendiendo así las necesidades personales de cada trabajador (Sánchez y García 2017. P. 2).

A partir de, la valoración subjetiva del trabajador en la importancia de prevenir algún padecimiento crónico. Considerando sus creencias o acciones para mejorar su salud física/mental y su desempeño laboral.

Lo anterior, de una forma consiente para que logren percibir cambios producidos mediante la práctica de lo aprendido teniendo mejores resultados tanto en lo personal como en lo laboral, es decir, lograr la disminución del estrés laboral por medio del conocimiento y práctica favoreciendo o evitando la adopción de comportamientos y hábitos que influyan en la salud mental y física (Soto, et al., 1997).

Referencias

- Acevedo, M., & Gélvez, L. (octubre, 2018). Estrategias de intervención cognitivo conductual en un caso de depresión persistente. *Revista Virtual Católica del Norte*, (55). pp. 146-158. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1942/194258529012/html/index.html>
- Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo. (2009). *Informe anual 2009-Resumen*. Recuperado de: https://osha.europa.eu/es/publications/annual_report/ar_summary_2009
- Aguilar, G., & Musso, A. (marzo, 2008). La meditación como proceso cognitivo-conductual. *Suma Psicológica*, 15(1). pp. 241-258. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=134212604010>
- Arias, W. (diciembre, 2012). Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales. *Revista Cubana Salud Pública*, 38(4). pp. 525-535. Recuperado de: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v38n4/spu04412.pdf>
- Ávila, J. (julio, 2014). El estrés un problema de salud del mundo actual. *Revista CONCINCIA*, 1(2). pp. 115-124. Recuperado de: http://www.revistasbolivianas.org.bo/scielo.php?pid=S231002652014000100013&script=sci_arttext
- Barrio, A., García, M., & Bedia, M. (2006). Control del estrés. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1). pp. 429-439. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=349832312036>
- Barrio, J., García, M., López, M., & Bedia, M. (2006). Control de estrés. *International Journal Developmental and Educational Psychology*, 2(1). Pp. 429-439. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832312036.pdf>

- Botella, C., Baños, R., García, A., & Quero, S. (junio, 2009). El servicio de asistencia psicológica de la Universidad Jaume I. *Acción Psicológica*, 6(1). pp. 87-96. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3440/344030761007.pdf>
- Cabrera, G., Tascón, J., & Lucumí, D. (junio, 2001). Creencias en salud; historia, constructos y aportes al modelo. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 19(1). pp. 91-101. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/120/12019107.pdf>
- Caldera, D., Zárate, L., & González, C. (2018). Diagnóstico y análisis de estresores organizacionales para una empresa de la industria alimenticia en México. *Fórum empresarial*, 23(1). pp. 97-117. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/631/63157547011/html/index.html>
- Cantoni, N. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*, 7(2). Recuperado de https://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm
- Castro, R., Campero, L., & Hernández, B. (agosto, 1997). La investigación sobre apoyo social en salud: situación actual y nuevos desafíos. *Revista Saúde Pública*, 31(4). pp. 425-435. Recuperado de: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-89101997000400012
- Ceballos, P., Solorza, J., Marín, N., Moraga, J., Gómez, N., Segura, F., & Andolhe, R. (octubre, 2019). Estrés percibido n trabajadores de atención primaria. *Ciencia y enfermería*, 25(5). pp. 1-12. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532019000100204

- Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, V., & Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas. *Invenio*, 15 (29). pp. 67-80. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>
- Corredor, P., & Monroy, J. (junio, 2009). Descripción y comparación de patrones de conducta, estrés laboral y burnout en personal sanitario. *Revista hacia la promoción de la salud*, 14(1). pp. 109-123. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3091/309126691008.pdf>
- Daza, F. (s.f). *NTP 349: Prevención del estrés: intervención sobre el individuo*. Centro Nacional de Condiciones de Trabajo. Recuperado de: https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_349.pdf
- Durán, M. (2016). *Influencia de la jornada laboral (JL) en la calidad de vida (CV) del trabajador y en la calidad de vida laboral (CVL) (Tesis de Maestría)*. Recuperado de: <https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/2877/Corredormaira2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Durán, M. (junio, 2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. *Revista Nacional de Administración*, 1(1). pp. 71-84. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- Enríquez, D. & Sánchez, R. (2004). *Análisis exploratorio de distintas variables relacionadas con el comportamiento sexual de riesgo en hombres y mujeres universitario*. Tesis de Licenciatura no publicada. Facultad de Estudios Superiores Iztacala. Estado de México.

- Félix, R., García, C., & Mercado, S. (abril, 2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *CULCyT*, 15(64). pp. 31-41. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7188504.pdf>
- Fernández, P. (2010). La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral. *Invenio*, 13(25). pp. 111-124. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3311052.pdf>
- Flores, I., León, M., Vera, E., & Hernández, M. (septiembre, 2013). Intervenciones psicológicas para el manejo y reducción de estrés en pacientes hipertensos: una revisión sobre su efectividad. *Psychologia: avances de la disciplina*, 7(2). 25-44. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/2972/297229855003.pdf>
- Gaeta, L., & Galvanovskis, A. (diciembre, 2009). Asertividad: Un análisis teórico-empírico. *Enseñanza e investigación en psicología*, 14(2). pp. 403-425. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211992013>
- García, M., & Gil, M. (diciembre, 2016). El estrés en el ámbito de los profesionales de la salud. *Persona*, 19. pp. 11-30. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1471/147149810001.pdf>
- Guerra, V., & Plaza, H. (2009). Tratamiento cognitivo-conductual del estrés postraumático en un caso de violación infantil. *Revista de Psicología*, 18(1). pp. 103-129. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=26419221005>
- Guerrero, E. (abril, 2002). Modos de afrontamiento de estrés laboral en una muestra de docentes universitarios. *Revista de afrontamiento de Formación del Profesorado*, (43). pp. 93-112. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=27404309>

- Guerrero, L., & León, A. (junio, 2010). Estilo de vida y salud. *Educere*, 14 (48). pp. 13-19. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/356/35616720002.pdf>
- Hermosa, A., & Perilla, L. (agosto, 2015). Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 33 (2). pp. 55-56. Recuperado de: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfnsp/v33n2/v33n2a12.pdf>
- Ibáñez, C., & Manzanera, R. (2012). Técnicas cognitivo-conductuales de fácil aplicación en asistencia primaria (I). *SEMERGEN*, 38(6). pp. 377-387. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-pdf-S113835931200069X>
- Ibáñez, C., & Manzanera, R. (julio, 2014). Técnicas cognitivo-conductuales de fácil aplicación en asistencia primaria (parte 2). *SEMERGEN*, 40(1). pp. 34-41. Recuperado de: <https://www.elsevier.es/es-revista-medicina-familia-semergen-40-pdf-S1138359313002207>
- Instituto Mexicano del Seguro Social. (s.f). *Estrés laboral*. Recuperado de: <http://www.imss.gob.mx/salud-en-linea/estres-laboral>
- Julio, V., Vacarezza, M., Álvarez, C., & Sosa, A. (2011). Niveles de atención, de prevención y atención primaria de la salud. *Archivos de Medicina Interna*, 33 (1). pp. 11-14. Recuperado de: <http://www.scielo.edu.uy/pdf/ami/v33n1/v33n1a03.pdf>
- López, L., Solano, A., Arias, A., Aguirre, S., Osorio, C., & Vásquez, E. (diciembre, 2012). El estrés laboral y los trastornos psiquiátricos en profesionales de la medicina. *Revista CES Salud Pública*, 3(2). pp. 280-288. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4164138.pdf>

- Martínez, P. (marzo, 2006). Del motivo de consulta a la demanda en psicología. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría*, 26(97). pp. 53-69. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/neuropsiq/v26n1/v26n1a04.pdf>
- Más, M., Alberti, L., & Espeso, N. (agosto, 2005). Estilos saludables de vida y su relevancia en la salud del individuo. *Revista Humanidades Médicas*, 5(2). pp. 1-16. Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-81202005000200006
- Mesonero, A. (2009). Hacia una cultura de la prevención del estrés: la educación en recursos personales. *International Journal of Developmental and Educational Psychology*, 2(1). pp.165-173. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/3498/349832321017.pdf>
- Mingote, J., Del Pino, P., Sánchez, R., Gálvez, M., & Gutiérrez, M. (2011). El trabajado con problemas de salud mental. Pautas generales de la detección, intervención y prevención. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57 (1). pp. 1-262. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500012
- Molina, T., Gutiérrez, A., Hernández, L., & Contreras, C. (diciembre, 2008). Estrés psicosocial: Algunos aspectos clínicos y experimentales. *Anales de Psicología*, 24(2). Pp. 353-360. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/167/16711589019.pdf>
- Moreno, B. (2011). Factores y riesgos psicosociales: conceptualización, historia y cambios actuales. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1). Pp. 4-18. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v57s1/especial.pdf>
- Moreno, B., & Báez, C. (noviembre, 2010). *Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Recuperado de:*

<http://comisionnacional.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/PUBLICACIONES%20PROFESIONALES/factores%20riesgos%20psico.pdf>

Muñoz, M. (2018). *Estrategias de afrontamiento frente al estrés laboral en los empleados de una empresa de servicios digitales (Tesis de maestría)*. Recuperado de: http://bibliotecadigital.usbcali.edu.co/bitstream/10819/6751/1/Afrontamiento_Estr%C3%A9s_Laboral_Munoz_2018%20.pdf

Mur, C., & Maqueda, J. (2011). Salud laboral y salud mental: estado de la cuestión. *Medicina y seguridad del trabajo*, 57(1). pp. 1-262. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2011000500001

Nava, C., Orihuela, L., & Vega, C. (junio, 2016). Relación entre el estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. 19(2). pp. 558-568. Recuperado de: <http://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol19num2/Vol19No2Art5.pdf>

Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clínica*, 146 (8). pp. 359-366. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Manuel_Valdes3/publication/304336915_Workrelated_stress_Implications_for_physical_and_mental_health/links/5bcf5e9c299bf1a43d9b35ad/Work-related-stress-Implications-for-physical-and-mental-health.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2019). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de: https://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés Laboral: estudio de revisión. *Divers.: Perspect. Psicol*, 13 (1). pp. 081-090. Recuperado de: <https://revistas.usantotomas.edu.co/index.php/diversitas/article/view/3494/3383>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de muestreo sobre la población a estudio. *Int. J. Morphol*, 35 (1). pp. 227-232. Recuperado de: <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ijmorphol/v35n1/art37.pdf>
- Paredes, L. (2016). *Estudio del estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral en la compañía Insumos Profesionales Insuprf Cía (Tesis de maestría)*. Recuperado de: <http://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/5103/1/T2027-MDTH-Paredes-Estudio.pdf>
- Patlán, J. (2019) ¿Qué es el estrés laboral y cómo medirlo? *Revista Salud Uninorte*, 35(1). Recuperado de: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/817/81762945010/html/index.html>
- Peiró, J. (junio, 2001). El estrés laboral: una perspectiva individual y colectiva. *Investigación Administrativa*, 33(88). pp. 31-40. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Jose_Peiro5/publication/39174637_El_estres_laboral_Una_perspectiva_individual_y_colectiva/links/0a85e53c40d925b326000000.pdf
- Peña, H., & Villón, S. (abril, 2018). Motivación Laboral. Elemento fundamental en el éxito organizacional. *Revista Scientific*, 3(7). pp. 177-192. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/7011913.pdf>
- Piñeiro, M. (julio, 2013). Estrés y factores relacionados en el personal sanitario de hospitalización psiquiatría: un estudio de prevalencia. *Revista electrónica trimestral de Enfermería*, 12 (31). pp. 125- 150. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v12n31/docencia3.pdf>

- Puerta, D., & Cruz, D. (2003). Influencia de la respiración diafragmática en la motricidad fina. *Acta Colombiana de Psicología*, (10). pp. 89-95. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79801007>
- Puerta, J., & Padilla, D. (diciembre, 2011). Terapia cognitiva-conductual (TCC) como tratamiento para la depresión: una revisión del estado del arte. *Duazary*, 8(2). pp. 251-257. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/5121/512156315016.pdf>
- Pulido, M., & Pulido, A. (diciembre, 2006). La historia vista a través de una perspectiva cognitivo-conductual. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 11(2). pp. 385-397. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29211213>
- Reyes, A., Rodríguez, L., López, K., Guzmán, F., & Alonso, M. (noviembre, 2017). Estrés laboral, resiliencia y consumo de alcohol en trabajadores de la industria del Acero de Nuevo León, México. *Health and Addictions*, 18(1). pp. 29-37. Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Aldri_Reyes_Cruz/publication/322868417_Estres_Laboral_Resiliencia_y_Consumo_de_Alcohol_en_Trabajadores_de_la_Industria_del_Acero/links/5aba475e458515fcc95dc071/Estres-Laboral-Resiliencia-y-Consumo-de-Alcohol-en-Trabajadores-de-la-Industria-del-Acero.pdf
- Rodríguez, C. (junio, 2016). Intervención psicológica en una adolescente con problemas emocionales ante una situación de desestructuración familia. *Revista de psicología clínica con niños y adolescentes*, 3(1). pp. 59-65. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/4771/477152548007.pdf>
- Rodríguez, M., Ortega, G., & Nava, C. (diciembre, 2009). Competencias efectivas y reacciones de estrés en participantes sanos y con enfermedades crónicas. *Psicología y Salud*, 19(2). pp. 177-188. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/291/29111986002.pdf>

- Rojas, B. (junio, 2010). Solución de problemas: una estrategia para la evaluación del pensamiento creativo Sapiens: *Revista universitaria de investigación*, 11(1). pp. 117-125. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/410/41021794008.pdf>
- Román, J. (diciembre, 2006). El desencuentro entre la salud mental y la salud de los trabajadores. *Revista Cubana salud pública*, 32(4). Recuperado de: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662006000400017
- Ruiz, M., Díaz, M. & Villalobos, A. (2012). *Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales*. Bilbao, España: Desclée De Brouwer, S.A
- Salinas, J. (agosto, 1998). La aplicación de técnicas cognitivo y conductuales para el tratamiento de la depresión: un caso. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*, 1(1). Recuperado de: <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/jorgluis.html>
- Sánchez, M., & García, M. (junio, 2017). Satisfacción Laboral en los Entornos de Trabajo. Una exploración cualitativa para su estudio. *Scientia Et Technica*, 22 (2). pp. 161-166. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/849/84953103007.pdf>
- Serrano, M. (septiembre, 2001). Algunas consideraciones históricas en torno de la Terapia Cognitivo- Conductual: ¿Sincretismo?. *Revista Electrónica de Psicología Iztacala*. 4(1). Recuperado de: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/22825/21551>
- Soto, F., Lacoste, A., Papenfuss, R., & Gutiérrez, A. (julio, 1997). El modelo de creencias de salud. Un enfoque teórico para la prevención del sida. *Revista Española de Salud Pública*, 71(4), pp. 335-341. Recuperado de: http://scielo.isciii.es/pdf/resp/v71n4/esp_sida.pdf

- Suárez, G., Zapata, S., & Cardona, J. (2014). Estrés laboral y actividad física en empleados. *Diversitas: perspectiva en psicología*, 10(1). pp. 131-141. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5883760>
- Teixeira, C., Gherardi, E., Pereira, S., Cardoso, L., & Reisdorfer, E. (octubre, 2016)- Estrés laboral y estrategias de afrontamiento entre los profesionales de enfermería hospitalaria. *Revista Electrónica Trimestral De Enfermería*, 44. pp. 228-298. Recuperado de: <http://scielo.isciii.es/pdf/eg/v15n44/administracion3.pdf>
- Urzúa, A. (2010). Calidad de Vida Relacionada con la Salud: Elementos Conceptuales. *Revista Médica. Chile*; 138: Pp. 358-365. Recuperado en: <http://www.scielo.cl/pdf/rmc/v138n3/art17.pdf>
- Valadez, A. (julio, 2002). Aplicación de técnicas cognitivo-conductuales en un caso de problemas familiares: reestructuración cognitiva, asertividad y manejo de contingencias. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 5(2). Recuperado de: <http://www.revistas.unam.mx/index.php/repi/article/view/22668/21407>
- Vásquez, J. (mayo, 2012). Reflexión sobre como los psicólogos perciben las intervenciones psicológicas online. *Revista Virtual Universal Católica del Norte*, 35, pp. 346-365. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/1942/194224362018.pdf>
- Vinaccia, E. y Orozco, L. (junio, 2005). Aspectos Psicosociales Asociados a la Calidad de Vida de Personas con Enfermedades Crónicas. *Diversitas: Perspectivas en Psicología*, 1(2), pp. 125-137. Disponible en: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67910202>

Anexos

Anexo 1

Presentación sesión #1

Objetivo

- Proporcionar información teórica y práctica sobre estrategias cognitivo-conductuales y de afrontamiento; mediante, un taller psicoeducativo y práctico. Para que, los trabajadores obtengan conocimiento, y les permita hacer uso de las habilidades aprendidas en su vida cotidiana en el ámbito laboral.
- Con un total de 10.00 horas. En 5 sesiones
 - Cuestionario Pre y pos test
 - Autoevaluaciones de reflexión

2

Temario:

Sesión 1

- ¿Qué es el estrés laboral?
- Aspectos característicos: ¿cómo se describe según autores?
- Síntomas: físicos, emocionales, conductuales y de afrontamiento
- Relación entre el estrés y la salud
- Riesgo para la salud ¿en qué afecta?
- Calidad de vida (CV)
- Consecuencias: salud psicológica
- Consecuencias: salud física

Sesión 2

- Causas de estrés laboral y factores estresantes
- Factores organizacionales
- Factores relacionados al trabajo
- Modelo de creencias de salud en relación con el estrés laboral
- Terapia cognitivo-conductual (TCC): un enfoque para la disminución del estrés laboral.
- Estrés laboral en relación con su entorno social: factores psicosociales

3

Temario

Sesión 3

-Cómo prevenir el estrés laboral
Prevencción del estrés laboral

Nivel individual
Nivel organizacional
Nivel individual/organizacional

-Atención psicológica.
¿Cuál es la función del psicólogo?
¿Cuándo recibir atención psicológica?
-Estrategias cognitivo-conductuales con las que se puede atender y resolver el estrés laboral.
-¿Qué son las técnicas cognitivo-conductual para el manejo del estrés?

Sesión 4

Técnicas cognitivas
Técnicas fisiológicas
Técnicas conductuales

Estrategias de afrontamiento

Motivación

4

Temario

Sesión 5

-Comportamientos saludables como buenas prácticas
Estilos de vida
Actividad física

Dieta balanceada
Apoyo social
Distracción y buen humor

5

Anexo 3

Presentación de temas sesión #1_1

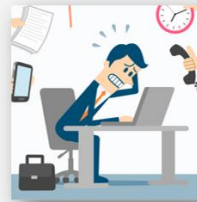
**¿QUÉ ES EL
ESTRÉS
LABORAL?**

Aspectos característicos: ¿cómo se describe según autores?

Peiró (2001) comenta que las experiencias de estrés en un trabajador tienen origen por "una serie de situaciones ambientales o personales que podemos caracterizar como fuentes de estrés o estresantes" (p.1)



López, Solano, Arias, Aguirre, Osorio y Vásquez (2012) como una consecuencia de respuesta psicológica y física con respecto a las exigencias de la organización.



13

**¿QUÉ ES EL
ESTRÉS
LABORAL?**
Aspectos característicos

El estrés laboral es la consecuencia de la interacción del ámbito laboral y la persona, percibido por el trabajador como una situación agobiante, que, sobre pasa sus propios recursos afectando su bienestar físico y mental (Lazarus y Folkman 1984; Patlán, 2019).



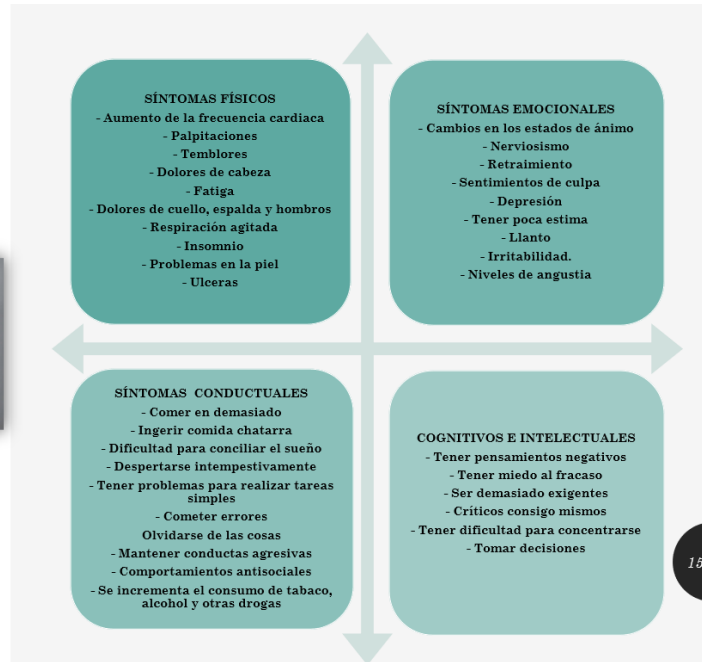
Relacionado con el conjunto de respuestas de comportamiento, psicológicas y emocionales que se originan cuando el trabajador tiene que enfrentar las demandas del ambiente externo.



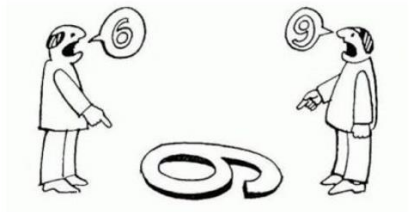
14

Síntomas

Así mismo, Paredes y Hurtado (2016) mencionan que los principales síntomas de estrés se manifiestan en:



15



Afrontamiento

Muñoz (2018) menciona que las estrategias de afrontamiento que utilicen los trabajadores ante el estrés laboral pueden incrementar su desempeño laboral, o, por el contrario, empeorar la calidad y productividad de sus labores, "cada trabajador emplea un patrón de afrontamiento que es diferente al de otro, aunque pertenezcan al mismo contexto" (p.9).



La percepción de un trabajador se manifiesta en: reacciones emocionales y conductuales, donde, disminuye satisfacción en el trabajo, la motivación, rendimiento, poca relajación, falta de pensamiento realista y negativo y poca capacidad de resolución de problemas que se manifiesta en la experiencia subjetiva del trabajador.

17

Relación entre el estrés y la salud

Riesgo para la salud ¿en qué afecta?

El ambiente de trabajo dejó de ser como parte de la motivación, satisfactoria y realización profesional pasando a hacer una fuente de preocupación, sufrimiento y enfermedad para las personas, por lo que, se ha relacionado el estrés con el trabajo como una variable que contribuye al origen de patologías en las personas.

Navinés, Martín, Olivé y Valdés (2016) describen cuatro características sobre la afectación del estrés laboral y la salud en relación con la demanda laboral:

Los trabajadores con elevadas demandas y poco control sobre las mismas: mayor riesgo de sufrir estrés y trastornos psicósomáticos.

Los trabajadores con elevadas demandas y mayor control sería un grupo activo: presentaría la capacidad de decisión y de desarrollo de habilidades con un riesgo medio de sufrir estrés y trastornos psicósomáticos.

Bajas demandas y elevada capacidad de control: menor riesgo de sufrir estrés y trastornos psicósomáticos.

Bajas demandas y poco control de ella: grupo pasivo en el cual el riesgo de sufrir desmotivación y pérdida de habilidades.



18

El estrés laboral tiene relación con características laborales percibidas por el trabajador como estresantes lo que se manifiesta a través de signos y síntomas que afectan su salud física y mental, un ejemplo recurrente sobre el estrés laboral es la manifestación de afectaciones cardiovasculares asociados con la cardiopatía coronaria (Arias, 2012).



19

Calidad de Vida (CV)

Durán (2016) la calidad de vida tiene 2 aspectos aspectos subjetivos a partir del bienestar físico, psicológico y social como: intimidad, expresión emocional, seguridad percibida, productividad personal y salud percibida.

Y dentro de los aspectos objetivos: bienestar material, relaciones entre el ambiente físico y social, comunidad y la salud objetiva percibida.

Vinaccia y Orozco (2005) describen dentro de la CV se presentan 4 dimensiones:

- **Bienestar físico:** actividad funcional, fuerza o fatiga, sueño-reposo, dolor y otros síntomas.



Bienestar social: observa las funciones y las relaciones, el afecto y la intimidad, la apariencia, entrenamiento, aislamiento, el trabajo, situación económica y el sufrimiento familiar.



20



- **Consecuencias salud psicológica**

El estrés laboral se relaciona con síntomas psicológico-emocionales como: pérdida de autoestima, ansiedad, sedentarismo, bajo rendimiento, aislamiento, depresión, disociación, falta de afrontamiento, entre otros, (Navinés, et al., 2016).

- **Consecuencias salud física**

El estrés es considerado como un fenómeno intermediario que se presenta como el origen de enfermedades como: diabetes mellitus, obesidad, hipertensión arterial, artritis cardiopatía coronaria, alteraciones gastrointestinales, alergias a la piel, úlceras pépticas, cáncer, entre otras (Navinés, et al., 2016).

22

Anexo 4

Sesión # 1_Autoevaluación

AUTOEVALUACIÓN	Sesión 1
Nombre: _____	
Fecha: _____	
¿Cómo definiría el estrés laboral en el puesto actual?	
¿Cómo consideras que el estrés ha afectado su salud y calidad de vida?	



Anexo 5
Presentación de temas sesión # 2

Causas de estrés laboral y factores estresantes

Causa de la consecuencia de un desequilibrio entre las demandas del ambiente llamados estresores internos o externos y sus propios recursos de la persona (Piñero, 2013).

Elementos entre la interacción altamente estresante como:

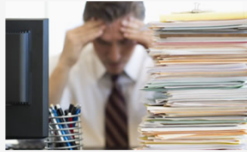
- a) variables situacionales
- b) variables individuales del sujeto que se enfrenta a la situación
- c) c) consecuencias del estrés



23

Factores organizacionales

Se puede catalogar de acuerdo con el desempeño laboral.



(Fernández, 2010).

Trabajo de alta dificultad y concentración, creatividad restringida, entre otros.

Como puede ser un mal liderazgo o ausencia de incentivos, factores relacionados con la organización y función, tareas, el medio ambiente, entorno social.

(Más, Alberti y Espeso, 2005)

Aumento de conductas no saludables y la disminución de los hábitos saludables.

La percepción del evento estresante potencializan la actividad fisiológica y los cambios de conducta de la persona.

Disminuir el número de horas de descanso aumenta su consumo de alcohol (conducta no saludable) reduciendo el realizar ejercicio (hábito saludable) teniendo como consecuencia emociones negativas como preocupación, temor, falta de decisión, irritabilidad, etc.

24

Factores relacionados al trabajo

Función de sus capacidades, expectativas con las funciones y tareas de trabajo que le son encomendadas y que contribuyen a la presencia de estrés en el trabajador (Paredes, 2016) como son:



Carga mental	Alto grado de energía y capacidad mental para que la persona pueda desarrollar la tarea
Carga de trabajo	Exceso en la cantidad de trabajo, o también a periodos de tiempo con poca o ninguna tarea a realizar
Presiones de tiempo	Ritmos acelerados de trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización de trabajos y tiempo insuficiente para hacer bien el trabajo.
Horarios	Turnos rotativos, trabajo nocturno, horarios inflexibles y/o extensos, la falta de tiempo para interactuar y mantener un balance entre la vida personal y profesional
Ambigüedad de funciones	Desconocimiento o desinformación sobre las funciones de trabajo, tener dificultades para el cumplimiento de objetivos, lo que tiene repercusiones sobre el desempeño laboral.
Insatisfacción laboral	Niveles bajos de satisfacción debido al tipo de trabajo realizado o los resultados obtenidos como consecuencia de su trabajo
Clima laboral negativo	Percepción de un ambiente negativo de trabajo.

25

Modelo de Creencias de Salud en relación con el estrés laboral

El Modelo de Creencias de Salud (MCS) investiga los comportamientos, la conformación y significado de vivencias e interpretación de la realidad que cada individuo sobre el entorno.



Investiga los comportamientos, la conformación y significado de vivencias e interpretación de la realidad que cada individuo sobre el entorno.



Predecir el comportamiento de prevención en salud centrándose en la posibilidad que tiene un individuo para realizar una acción y evitar una enfermedad o alteración de la salud



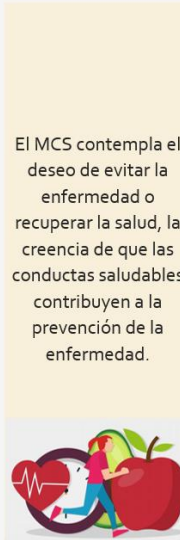
Exponen que la interpretación sobre las creencias sobre el estrés comprende la cognición que el individuo interpreta como riesgo y la capacidad intelectual para discriminar, afrontar o evitar acciones estresantes con las consecuencias que estas conlleve Corredor y Monroy (2009).

26

Los autores Corredor y Monroy (2009) exponen que la interpretación sobre las creencias sobre el estrés comprende la cognición que el individuo interpreta como riesgo y la capacidad intelectual para discriminar, afrontar o evitar acciones estresantes con las consecuencias que estas conlleva.



Las emociones influyen de varias maneras y pueden causar una afectación como respuesta a la salud de la persona provocando riesgo a la salud, cambio de hábitos, agravamiento de otras enfermedades y cambios de conductas (Rodríguez, Ortega y Nava, 2009).



El MCS contempla el deseo de evitar la enfermedad o recuperar la salud, la creencia de que las conductas saludables contribuyen a la prevención de la enfermedad.

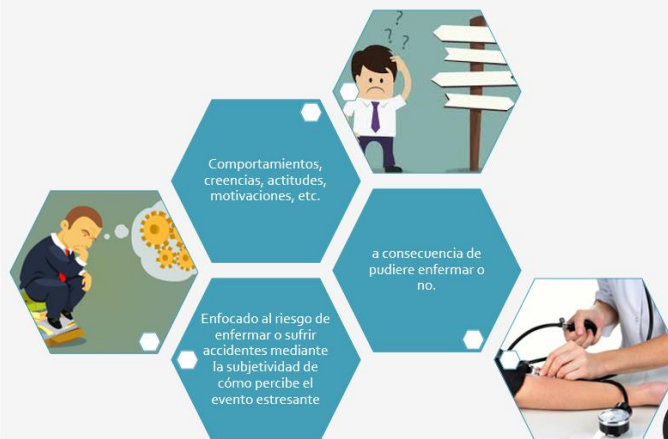


Las creencias del trabajador contribuirían a la disminución o incremento del estrés a partir de considerar la gravedad de la afectación en su salud y la importancia de prevenir enfermedades como resultado del estrés para el beneficio de su bienestar físico y mental teniendo como resultado un mejor desempeño y productividad.



Gutiérrez y Vilorio (2014) mencionan que el riesgo a enfermar dentro del ámbito laboral se contemplan 2 variables la de antecedentes y la consecuente.

Indagando variables psicológicas como:



Terapia Cognitivo Conductual (TCC): un enfoque para la disminución del estrés laboral

Puerta y Padilla (2011)


¿QUÉ ES?

¿CÓMO FUNCIONA?


¿CÓMO APLICA EN RELACIÓN

ESTRÉS LABORAL?


Modelo de tratamiento psicológico
 Aaron Beck y Albert Ellis
 Evidencia empírica y experimental
 Dimensiones de respuesta: desadaptativas
 Evaluación e intervención
 Práctica y seguimiento



Entender
 Percepción de la situación y afectación
 Respuesta: cognitivo, conductual y fisiológico
 Cambio y control
 Técnicas cognitivo conductuales
 Aprendizaje



Percepción y experiencia
 Situación estresante
 Identificar respuestas
 Para tratarlo
 Resultados / cambios
 Control y/o disminución



29

Estrés laboral en relación con su entorno social: factores psicosociales

Moreno (2011) los factores psicosociales dentro del área laboral se comprenden a partir de su percepción y experiencia del trabajador, teniendo como resultado el daño a la salud física, social o mental.

Se pueden identificar dos líneas de factores los cuales conllevan una interacción entre lo que puede afectar al trabajador y el entorno laboral de la organización (Moreno, 2011):

Los factores psicosociales

- Como factores descriptivos apuntando a la organización desde su cultura, clima laboral, etc., Como la sobrecarga en el trabajo, falta de control, conflicto de autoridad, desigualdad en el salario, falta de seguridad en el trabajo, problemas en la relaciones laborales y turnos, entre otros

Los factores psicosociales de riesgo

- Como factores predictivos se refieren a los escenarios organizacionales que son posibles de tener una afectación negativa a la salud y bienestar de los trabajadores cuando en consecuencia originan tensión y estrés laboral.

30



según Moreno (2011) menciona las condiciones psicosociales del trabajo adecuadas, las condiciones psicosociales de trabajo de riesgo y los factores de estrés psicosocial:



Condiciones psicosociales de trabajo adecuadas

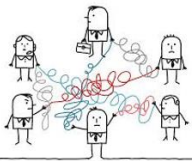
- Facilitan el trabajo.
- Existe el desarrollo de las competencias personales laborales y los niveles altos de satisfacción.
- Productividad empresarial.
- Estados de motivación en que los trabajadores alcanzan mayor experiencia y competencia profesional.

Condiciones psicosociales de trabajo de riesgo

- Respuestas de inadaptación.
- Respuestas de tensión.
- Respuestas psicofisiológicas de estrés.



31



Factores de estrés psicosocial

Contenido del trabajo: Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajo fragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, alta incertidumbre, relación intensa.

Sobrecarga y ritmo: Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización.

Horarios: Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

Cultura organizacional y funciones: Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales.

Ambiente y equipos: Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

32

Anexo 6**Sesión # 2_Autoevaluación**

AUTO EVALUACIÓN				Sesión 2
Nombre: _____				
Fecha: _____				
PREGUNTAS	MUY DE ACUERDO	DE ACUERDO	DESACUERDO	MUY DESACUERDO
¿Sus funciones y responsabilidades están bien definidas?				
¿Se siente satisfecho con los resultados de sus actividades?				
¿Está motivado y le gusta el trabajo que desarrolla?				
¿Los horarios de salida y entrada cumplen con tiempos definidos?				
¿Las condiciones salariales para usted son buenas?				
¿Se siente presionado con el trabajo que realiza?				
¿Le resulta fácil expresar sus opiniones en su grupo de trabajo?				
¿Se siente parte de un equipo de trabajo?				
¿La comunicación interna dentro de su área de trabajo funciona correctamente?				
¿Se siente cansado y/o fatigado de forma permanente?				
¿Se siente satisfecho con sus expectativas u aspiraciones en su puesto de trabajo?				
Nota: No hay rubro por la diferencia existente de un extremo a otro				

Anexo 7

Presentación de temas sesión #3

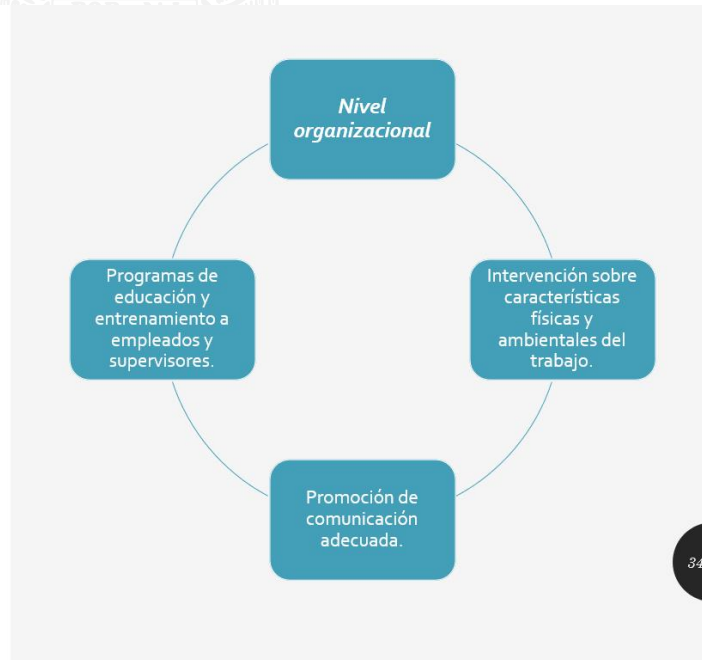
¿Cómo prevenir es estrés laboral?

Los autores García y Gil (2016) mencionan que la “prevención del estrés resulta el enfoque más eficaz para evitar situaciones de compleja resolución. Cuanto antes se afronte el estrés, menores serán las probabilidades de que se cronifique o se presentes enfermedades graves” (p. 11).

Moreno y Baez (2010) consideran algunos de los niveles de intervención para prevenir el estrés laboral en los trabajadores:



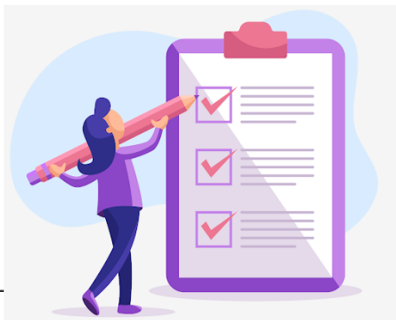
33



34



Realizar una intervención oportuna ayuda a conocer qué origina la conducta estresante del trabajador, y, en consecuencia, que aspectos centrar la "atención" para disminuir el estrés, con base a las siguientes estrategias (Daza, s.f):



Uno de los objetivos principales del **afrentamiento** es la salud y calidad de vida del trabajador y el manejo adecuado del estrés para la disminución de emociones negativas dando relevancia a las emociones positivas.



Con lleva, 4 estrategias importantes: relajación, pensamiento realista y productivo, la resolución de problemas y manejo efectivo del tiempo.



- 1 La adaptación del individuo con respecto a qué o cuánta información debe recoger y cómo recogerla.
- 2 La identificación rápida de los aspectos que pueden ser relevantes y la concentración en estos aspectos.
- 3 La focalización de la atención del individuo en la información útil para la resolución del problema y no centrar su atención en su propio estado emocional.
- 4 La valoración adecuada de sus propias capacidades.

Esto con el fin de promover el bienestar mental y de salud del trabajador de forma interna y de ser necesario, llevar ayuda profesional psicológica.



37

Estrategias cognitivo-conductuales con las que se puede atender y resolver el estrés laboral

¿Qué son las técnicas cognitivo-conductuales para el manejo del estrés?

La presencia de respuestas fisiológicas y emocionales producen alteraciones en la forma de percibir la situación y en su comportamiento en la forma de controlar la situación, de este modo, la intervención a este nivel está enfocada hacia el control de esas respuestas emocionales (Daza, s.f).

La técnicas cognitivo-conductuales surgieron a partir de perspectivas cognitivas y de conducta.

Con función de apoyar la psicoterapia durante el tratamiento de las distintas dificultades psicológicas y de conducta (Salinas, 1998).

Para ayudar a la persona a "modificar pensamientos, emociones, conductas y respuestas fisiológicas disfuncionales por otras más adaptativas para combatir sus problemas" (Puerta y Padilla, 2011, p. 2) como causa de falta de afrontamiento y/o inadaptación con el medio que le rodea.

38

Anexo 8

Sesión # 3_Autoevaluación

AUTOEVALUACIÓN

Sesión 3

Nombre: _____

Fecha: _____

Describe brevemente: ¿Considera que las creencias sobre el estrés afectan a la persona en su salud?

¿Cómo crees que disminuir el estrés beneficiaría tu desempeño en las actividades diarias tanto individuales como laborales?

Desde su punto de vista, cómo influirían los factores psicosociales sobre el estrés laboral en la salud y desempeño del trabajador.

Anexo 9

Presentación de temas sesión #4

Técnicas cognitivas



Reorganización cognitiva:

: Según Valdez (2002) en esta técnica se identifica la relación entre el acontecimiento estresante, los pensamientos, creencias y emociones que surgen a partir de estar en contacto con el mismo.

Modificando los pensamientos automáticos y negativos, cuestionándose cuán real es lo que percibe para reconocer en qué situaciones pasadas se ha repetido el pensamiento para cuestionarlos y producir opciones de cambiarlos.

39

Técnicas cognitivas



Inoculación de estrés

Según Ibáñez y Manzanera (2012) es una técnica para el manejo de situaciones estresantes. Desarrollando habilidades de la persona para disminuir los síntomas fisiológicos, reemplazar interpretaciones negativas que refuerzan la activación de los síntomas por pensamientos positivos, así como, la identificación de factores estresantes y cómo enfrentarlos.

Para ello, se llevan a cabo 3 pasos:

1. Identificar las situaciones estresantes.
2. Entrenamiento de relajación y pensamientos positivos para mencionarlos ante los pensamientos negativos y afrontar la situación perturbadora.
3. Utilizar la relajación, los pensamientos positivos en situaciones reales de su vida diaria.

Detención del pensamiento

Los autores Guerra y Plaza (2009) mencionan que la técnica consiste en detener el pensamiento negativo, por medio, del uso de una palabra como "detente", "stop", "para"; con el fin de detenerlos y cambiarlos de forma consciente por pensamientos positivos.

De esta manera, se evita el efecto de malestar presentándose un control sobre la situación percibida como amenazante.

41

Técnicas fisiológicas



Técnicas de relajación mental (meditación): Por medio, de la meditación la persona puede contribuir en aspectos como: autorregulación de tensión y estrés; así como, en el bienestar en la salud física y mental. Un ejemplo, conocido de meditación es el yoga (Aguilar y Musso, 2008).

Relajación progresiva de Jacobson. Es una técnica, en la cual, se realizan respiraciones tensando y relajando los músculos en los diferentes puntos del cuerpo. Comenzando por la frente, ojos, nariz, mejillas, lengua, mandíbulas, cuello, brazos, pecho, abdomen, glúteos, muslos, pantorrillas. Lo anterior, realizarlo una o dos veces al día para disminuir el estado de tensión o estrés (Valadez, 2002).

Respiración diafragmática: La persona inhalará lenta y profundamente colocando la mano derecha en la parte superior del estómago, y la mano izquierda en el pecho. Durante el proceso de la respiración, el individuo deberá concentrarse en sentir que su diafragma se moviliza a la par de la respiración, sintiendo que la mano situada en el estómago suba y la mano que está en el pecho realice menos movimiento (Puerta y Cruz, 2003).

42

Técnicas conductuales



Entrenamiento asertivo: Ser se asertivo está relacionado con la autoestima, comunicación activa, autoconocimiento, autoeficacia, autocontrol, etc. Lo cual, se obtiene a partir del entrenamiento para el desarrollo de habilidades (Gaeta y Galvanovskis, 2009). Es decir, por medio de la asertividad la persona puede lograr comunicar sus pensamientos, así como, sentimientos sin mostrarse agresiva o pasiva, afrontando la situación estresante y la búsqueda de soluciones.

Técnica de solución de problemas: Dentro de la técnica existen cuatro características: 1. Procesamiento de información: identificar pensamientos ocurrientes ante la situación, 2. Estructura de la tarea: Descripción de las conductas adecuadas para la solución de problemas, 3. Espacios del problema: representación mental de lo que la persona considera puede realizar ante la situación, y, 4. Información presente en los espacios del problema: cuando la persona propone soluciones propuestas por sí mismo, evaluará si son útiles o no para afrontar la situación que percibe como amenazante (Rojas, 2010).

43

Técnicas conductuales



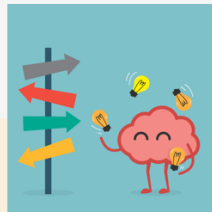
Autorregistro: La persona llevará un seguimiento escrito de su comportamiento sobre situaciones estresantes. Registrando los “pensamientos automáticos negativos, emociones y conductas manifestados” (Rodríguez, 2016, p. 4), así mismo, acompañado según la necesidad de la persona, de alguna de las técnicas cognitivo-conductuales mencionadas anteriormente. Para observar resultados de la disminución del estrés y aumento del bienestar mental y/o físico.

44

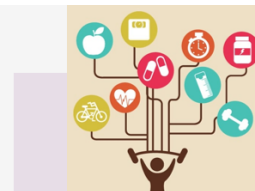
Estrategias de afrontamiento



Las estrategias de afrontamiento tienen como objetivo mantener el bienestar buscando disminuir los efectos causantes de la situación estresante mediante el esfuerzo de la persona que pueden incrementar o decrementar los efectos del estrés laboral.



Desde la propia construcción y del conocimiento que tiene la persona sobre las situaciones estresantes en su percepción del estrés laboral y las estrategias de afrontamiento donde se puede conocer cómo los trabajadores reaccionan entre el ambiente laboral y la situación que considere estresante (Teixeira, Gherardi, Pereira, Cardoso, y Reisdorfer, 2016).



Instituto Mexicano del Seguro Social [IMSS] (s.f) plantea estrategias de afrontamiento encaminadas al mantenimiento del control de las situaciones estresantes en lo laboral: Realizar técnicas de relajación como meditación, música relajante y/o ejercicios de estiramientos.

- Práctica de algún deporte, contribuyendo también al buen descanso en las noches.
- Estilo de vida saludable: buena alimentación, dormir horas necesarias, evitación de tabaco y alcohol.
- Habilidades de comunicación asertiva.
- Búsqueda de ayuda profesional de ser necesario.

45

Motivación



La motivación en el trabajador se concentra en la necesidad en relación con la generación de la actitud necesaria y el planteamiento de metas que generen al éxito, teniendo como resultado, al cumplir la necesidad creará nuevas necesidades que continúen motivando las futuras metas que anhele conseguir (Peña y Villón, 2018).

Se considera que la motivación tiene una relación de causa con "la satisfacción laboral, las relaciones laborales, y el entorno laboral" (Peña y Villón, 2018, p.3). Es decir, si el trabajador se siente motivado como consecuencia tendrá un alto nivel de satisfacción y eficacia en su desempeño y productividad.



Sánchez y García (2017) mencionan dos vertientes de la motivación en los trabajadores:

1. Motivación intrínseca: el trabajador no siente alguna aspiración de obtener nuevas responsabilidades que impliquen retos.

2. Motivación extrínseca: el trabajador obtiene recompensa por parte de la empresa por su desempeño fuera de sus actividades u horarios establecidos.



Anexo 10

Sesión #4_ Autoevaluación

AUTOEVALUCIÓN	Sesión 4
Nombre: _____	
Fecha: _____,	
¿Cómo beneficiaría la prevención del estrés laboral en su salud?	
¿Cómo consideras que las técnicas psicológicas contribuyen a la disminución del estrés?	
¿Para usted cómo influiría la motivación en tu trabajo?	



Anexo 11

Presentación de temas sesión #5

Comportamientos saludables

Intervienen en acciones que fomenten el manejo de situaciones problemáticas tratando a los trabajadores que están manifestando síntomas relacionados con el estrés laboral.



Estilos de vida

Vinaccia y Orozco (2005) definen que el estilo de vida son comportamientos que pueden beneficiar o afectar la salud a partir de la práctica cotidiana o como una forma de vivir (decisiones y acciones para satisfacer sus necesidades).



Actividad física

Se considera que la actividad física permite movilizar el organismo mejorando su funcionamiento y su capacidad física de cara a que esté en mejores condiciones para hacer frente al estrés, aumentando la capacidad para el trabajo físico y mejorando las funciones cardiovascular, respiratoria y metabólica (Daza, s.f).



Dieta balanceada

Consta de cantidades equilibradas de ensaladas, frutas y granos que contengan nutrientes, vitaminas, minerales, entre otros compuestos ayudan al fortalecimiento del organismo y contrarrestar el estrés, es considerable tener una alimentación equilibrada ya que la persona puede llegar a sentir debilidad y una disminución en sus defensas (Ávila, 2014).

47

Comportamientos saludables



Apoyo social

Un grupo social puede constituirse en referencia que facilite al individuo una mejor adaptación e integración en la realidad, se contempla en la familia, amigos, vecinos, compañeros de trabajo, comunidad, entre otros; teniendo como características: conductas y/o actos específicos de apoyo y valoración teniendo una influencia sobre la salud del individuo que con frecuencia tienen como respuesta mejores resultados físicos y mentales (Castro, Campero y Hernández, 1997).



Distracción y buen humor

Fomentar la distracción y buen humor constituye una buena medida para prevenir situaciones de ansiedad o para aliviarlas desde el aspecto laboral "el humor reúne a las personas, se conectan y el grupo se consolida, además de aumentar la productividad y no reduce la concentración" (García, 2002; como se citó en Fernández, 2012, p. 56).

48