

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

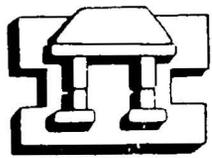


FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

ESTRES LABORAL: "CONSIDERACIONES PARA UNA PROPUESTA DE PREVENCION"

TESIS TEORICA QUE PARA OBTENER EL GRADO DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA PRESENTAN: CINTHYA PATRICIA SEGOVIA HERNANDEZ LAURA ANGELICA PAZ GARCIA

DIRECTOR DE TESIS: LIC LETICIA SANCHEZ ENCALADA
DICTAMINADORES: LIC. JOSE ESTEBAN VAQUERO CAZARES LIC. NORMA YOLANDA RODRIGUEZ SORIANO



IZTACALA

TLALNEPANTLA, EDO. DE MEXICO.

JULIO 2002

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



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.

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA**

**ESTRÉS LABORAL: "CONSIDERACIONES PARA UNA
PROPUESTA DE PREVENCIÓN"**

**TESIS TEÓRICA QUE PARA OBTENER EL GRADO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA PRESENTAN:**

**CINTHYA PATRICIA SEGOVIA HERNÁNDEZ
LAURA ANGELICA PAZ GARCÍA**

**DIRECTOR DE TESIS:
LIC. LETICIA SANCHEZ ENCALADA**

**DICTAMINADORES:
LIC. JOSÉ ESTEBAN VAQUERO CAZARES
LIC. NORMA YOLANDA RODRÍGUEZ SORIANO**

Tlalnepantla, Edo. De México.

JULIO 2002

LA ELABORACIÓN DE ESTE TRABAJO QUEDA DEDICADA A:

DIOS:

Por ser la luz que ilumina mi camino.

MIS PADRES:

Porque el mejor legado que me brindaron es el amor, la perseverancia y la educación.

MIS HERMANOS:

Con su comprensión y tolerancia, están conmigo en todo momento.

FATIMA:

Por enseñarme el valor de la vida, a tener fe y a luchar contra cualquier adversidad.

CON MI MAS SINCERO AGRADECIMIENTO A:

**LAURA ANGELICA PAZ GARCIA.
LIC. LETICIA SÁNCHEZ ENCALADA.
LIC. JOSE ESTEBAN VAQUERO CAZARES.
LIC. NORMA YOLANDA RODRÍGUEZ SORIANO.**

Quienes guiaron e hicieron posible la culminación de este proyecto profesional.

Quiero agradecer y dedicar este trabajo, en primer lugar a Dios y a mis padres por estar conmigo en todo momento y alentarme en cada paso que doy.

A Cinthya por tu apoyo y amistad incondicional. Por compartir conmigo las preocupaciones, alegrías y la confianza para la realización de este trabajo.

A la familia González García por su apoyo y cariño. A Adriana y Mariana que han sido una gran compañía durante toda mi vida. A Valeria por ser mi más grande alegría y mi pequeño ángel.

A la gran familia Paz, a las familias Contreras García y García Caballero por preguntar y darme ánimos durante todo este proceso.

A mis abuelitas, Consuelo Herrera y Angela Ortiz, porque sé que en cualquier lugar donde se encuentren comparten mi alegría y siguen velando por mí.

A Susana y Teresa por ser mis amigas y compañeras, por compartir conmigo todos los momentos, los éxitos y las dificultades que se nos presentaron durante nuestra formación.

A Jeannette por la confianza, amistad y apoyo. Muchísimas gradas.

Muy especialmente a la Lic. Leticia Sánchez Encalada, por su apoyo, confianza y tiempo. Por ser nuestra guía y orientadora.

A la Lic. Norma Yolanda Rodríguez Soriano y Lic. Esteban Vaquero.

A todas aquellas personas, maestros y compañeros que de una u otra manera fueron parte de mi formación profesional.

Finalmente, a la Universidad Nacional Autónoma de México por brindarme la oportunidad de realizar mis estudios y ser parte de ésta gran familia.

LAURA ANGÉLICA PAZ GARCÍA

ESTRÉS LABORAL: CONSIDERACIONES PARA UNA PROPUESTA DE PREVENCIÓN

INDICE

	PAGINA
INTRODUCCIÓN	4
CAPITULO 1. ESTRÉS	7
1.1 CONCEPTO DE ESTRÉS	7
1.2 FACTORES DE RIESGO ANTE EL ESTRÉS	11
1.2.1 CONDICIONES AMBIENTALES	11
1.2.2 DIFERENCIAS INDIVIDUALES	12
1.3 CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS	14
1.3.1 FISIOLÓGICAS	15
1.3.2 PSICOLÓGICAS	15
1.3.3 LABORALES	16
CAPITULO 2. ESTRÉS LABORAL	19
2.1 CAUSAS- ESTRESORES	19
2.1.1 CONDICIONES AMBIENTALES DE TRABAJO	20
2.1.2 CONDICIONES TEMPORALES.....	21
2.1.3 CONDICIONES DE DEMANDA Y CARGA DE TRABAJO.....	21
CAPITULO 3. EVALUACIÓN DEL ESTRÉS.....	27
3.1 ESCALAS DE MEDICIÓN	27
3.1.1 ESCALA DE CLIMA SOCIAL EN EL TRABAJO (WES).....	27
3.1.2 ESCALA DE APRECIACION AL ESTRÉS (EAE)	28
3.1.3 INVENTARIO DE ANSIEDAD RASGO-ESTADO (DARE)	29

3.1.4 INVENTARIO DE SITUACIONES Y RESPUESTAS A LA ANSIEDAD (ISRA)	29
CAPITULO 4. ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO.....	31
4.1 DEFINICIÓN	31
4.2 ESTILOS DE AFRONTAMIENTO	37
4.2.1 PATRÓN DE CONDUCTA TIPO A Y TIPO B	38
CAPITULO 5. MÉTODOS DE PREVENCIÓN AL ESTRÉS	41
5.1 TECNICAS DE RELAJACIÓN.	41
5.2 ENTRENAMIENTO AUTÓGENO.	44
5.3 ENTRENAMIENTO EN INOCULACIÓN DEL ESTRÉS.....	46
5.4 TÉCNICA DE BIORRETROALIMENTACIÓN	50
CAPITULO 6. LA FUNCIÓN DEL PSICÓLOGO EN EL SECTOR LABORAL.....	53
6.1 EN EL PROCESO DE SELECCIÓN.	53
6.2 EN EL PROCESO DE CAPACITACIÓN.	57
CAPITULO 7. PROPUESTA DE PREVENCIÓN AL ESTRÉS.	63
CONCLUSIONES	71
BIBLIOGRAFÍA.....	73
ANEXO 1	
ANEXO 2	
ANEXO 3	
ANEXO 4	
ANEXO 5	

RESUMEN

El objetivo de la presente tesis es realizar una propuesta de prevención del estrés laboral bajo una perspectiva cognitivo-conductual. Se analizan las diferentes concepciones del estrés, el cual es definido como aquellas demandas que exceden las capacidades de afrontamiento del individuo, específicamente el estrés laboral se concibe como aquellas demandas de trabajo que exceden las capacidades del trabajador. Posteriormente se revisan los diferentes estresores laborales, entre los principales se encontraron: las condiciones ambientales, el tipo de tarea a realizar y la capacitación que se le brinda al trabajador para desempeñarse. Algunas escalas de medición que evalúan los niveles de estrés a los que está sometido el empleado. Asimismo, se identifican diferentes estrategias de afrontamiento aplicables a la industria como la solución de problemas y los círculos de salud y se analizaron los patrones de comportamiento tipo A y tipo B. Se explican las técnicas de relajación para controlar el estrés como la propuesta por Jacobson, el entrenamiento autógeno y la biorretroalimentación..

Asimismo, se revisó el papel que juega el psicólogo dentro del ámbito laboral como proveedor del recurso humano y modificador de actitudes, a través del reclutamiento, selección y capacitación. Finalmente, se desarrollo una propuesta de prevención de estrés laboral, la cual esta basada en el control del mismo y enfocada al rediseñamiento de la tarea, lo que implica mejorar las condiciones ambientales y la capacitación del trabajador: además debe estar dirigida hacia todo el personal, ya sea altos ejecutivos y operativos (obreros, ayudantes generales).

INTRODUCCIÓN

Todo el ser humano se encuentra inmerso dentro de una sociedad llena de exigencias y necesidades las cuales lo llevan a luchar para vivir con calidad. Las diversas situaciones a las que se enfrenta día con día generan en el individuo estados de ánimo que puede evaluar como placenteros o aversivos, dependiendo de las habilidades con que cuenta para solucionarlos. El estrés puede ser considerado como uno de éstos estados de ánimo, motivo por el cual en fechas recientes ha despertado el interés de diferentes profesionales de la salud, como son médicos y psicólogos.

Diversos autores se han dado a la tarea de estudiar e investigar para tratar de definir el estrés, unos lo han definido como una respuesta orgánica ante una situación de presión, otros como un problema de adaptación o bien como un sistema multicausal. En éste sentido, Lazarus & Folkman (1986), refieren que el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno, que es evaluado por el primero como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. Además se han abordado los diferentes factores que lo provocan, al respecto autores como: Ivancevich y Mattenson, (1987); Stora, (1992); Fontana, (1995), mencionan que las condiciones ambientales y las diferencias individuales juegan un papel importante para la aparición del estrés ya que, por un lado, el entorno social proporciona al individuo las herramientas básicas con las que puede sobrevivir y evolucionar, y por otro, las diferencias individuales determinarán el grado y calidad de reacción del individuo ante situaciones de la vida cotidiana que en algunas ocasiones pueden ser valoradas como estresantes. De igual manera, ambos factores influirán en los estilos de afrontamiento al estrés. Las investigaciones se han enfocado a diferentes campos de acción como por ejemplo: el ámbito laboral; en donde diversos investigadores se han interesado en la prevención del estrés. Bajo esta perspectiva Kuhn, (1996) realizó un estudio para prevenir el estrés en operadores de grúas de una empresa siderúrgica alemana utilizando el método de círculo de salud que ayuda a aclarar las situaciones estresantes mediante la discusión en debates de grupo, los resultados arrojaron que los círculos de salud son benéficos para los empleados ya que permiten abordar problemas laborales que pasan inadvertidos durante la jornada de trabajo. Otros autores como Terra, (1995) han desarrollado propuestas de prevención por medio del rediseñamiento de tareas e implementación de la cooperación del trabajo en equipos en una organización con sistema de línea de montaje, con el objetivo de mejorar la calidad de vida o desempeño de los empleados.

La actual situación de México ha obligado a que el trabajo sea parte fundamental en la vida de las personas ya que las condiciones sociales y económicas del país hacen que se convierta en el principal medio de subsistencia. Así la mayoría de los mexicanos, principalmente los de la clase media trabajan por un salario mínimo y en ocasiones en condiciones ambientales poco recomendables, por lo que el área de trabajo puede ser considerada como una fuente importante de estrés. Lo anterior puede traer graves consecuencias tanto en la vida del individuo, como en la industria, en el primero bajo desempeño y como consecuencia despido, mientras que en la segunda una menor producción y quizá alta rotación de personal. Desafortunadamente la actitud de las empresas ante estos acontecimientos es de indiferencia, ya que lo único importante es alcanzar niveles altos de producción lo que implicaría un mayor ingreso sin importar la salud física y mental del individuo.

Frente al panorama hasta aquí descrito al psicólogo industrial se le han asignado diversos roles y funciones en la organización. Dentro de la teoría clásica de la organización, es el de un técnico especialista en recursos humanos, que es capaz de reclutarlos, seleccionarlos, (psicológicamente) capacitarlos, integrarlos, evaluarlos laboralmente, manejar sus relaciones humanas y su dinámica grupal. En la aproximación participativa es el animador grupal, promotor del cambio que permite a las empresas realizar los ajustes que el mercado y la organización social demanda, es también el modificador de actitudes y orientador de personas e instituciones y el especialista en la organización de la fuerza del trabajo. (Peniche, en: Urbina, 1992) A pesar de lo anterior en la actualidad raramente se utilizan psicólogos organizacionales para reducir el estrés laboral, ya que el hombre se ve como una máquina de producción y diversos profesionales como administradores, contadores, etc; han invadido este campo de acción minimizando la experiencia y conocimientos del psicólogo sobre el entendimiento de la conducta humana.

Así, el estrés puede ser considerado como una enfermedad de la civilización actual ocasionada por el acelerado ritmo de vida de los trabajadores. Una interrogante importante se deriva de lo anterior, ¿Cómo enfrenta el individuo esta situación?. De ahí surge nuestro interés por realizar un análisis sobre estrés laboral bajo una perspectiva cognitivo-conductual. Siendo el objetivo de la presente investigación elaborar una propuesta de prevención al estrés en el ámbito laboral, que implicaría el planteamiento de una estrategia para detectar los niveles de estrés y estilos de afrontamiento y como objetivos específicos:

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- a) **Identificar los factores de riesgo para prevenir el estrés**
- b) **Detectar si el trabajador cuenta con habilidades de afrontamiento y**
- c) **Sugerir una estrategia de intervención para manejar el estrés laboral**

CAPITULO 1.

ESTRÉS

1.1 Concepto de estrés

Existen diversas enfermedades que han sido consideradas como psicósomáticas debido a que no se encuentra una causa específica y los síntomas que presentan no son objetivos para el área clínica, dos de estos casos están representados por la hipertensión y los problemas cardiovasculares, que son provocadores de ansiedad y estrés, fenómenos que en la literatura se han relacionado por la similitud de sus características. Sin embargo, en este capítulo abordaremos únicamente el estrés sin dejar de mencionar el significado de ansiedad.

Para Robles, en Dupont, (1999) la ansiedad es considerada como la anticipación aprensiva ante la posibilidad de un futuro daño o peligro acompañado de un sentimiento de disforia (desagradable) o sintomatología somática de tensión; el foco de esta anticipación puede ser interno o externo, de tal forma que esta respuesta se desencadena por una situación real o imaginaria. Del mismo modo Rojas, (1998) distingue dos tipos de ansiedad: exógena y endógena. La primera se relaciona con aquellos estados de amenaza inquietante producida por estímulos externos de muy variada condición: conflictos agudos, súbitos, inesperados, situaciones de tensión emocional, crisis de identidad personal y problemas provenientes del medio ambiente. La segunda deriva de un trastorno psicofisiológico de estructuras cerebrales implicadas en la regulación de la vida emocional.

Por otro lado, hablar sobre estrés es una tarea ardua y difícil dado que no existe una definición que pueda explicar con claridad y precisión el término; de hecho la mayoría de las personas utilizan esta palabra con sentido común para describir algún estado de ánimo, todos la usan pero no saben qué significa y qué implicaciones puede traer a su vida. Günther y Huber, (1986) afirman que su definición siempre ha planteado dificultades tanto en el lenguaje corriente (en el que todos sabemos lo que se entiende por estrés pero nadie sabría describirlo) como en el campo científico, en el que distintas especialidades se preocupan aisladamente del mismo objeto, y donde cada experto parte de los supuestos particulares de su propio campo de especialidad.

Para entender el concepto de estrés es necesario conocer la génesis de la palabra misma Stress es una palabra inglesa, es una simplificación de distress, procede del verbo latino stringere y de su compuesto di-stringere cuyo participio strictum es una palabra afín a

estricto, estrecho, restricción. Fusiona las ideas de estirar, jalar, por un lado y apretar y comprimir por el otro. (Rodríguez, 1988; Ivancevich & Mattenson, 1989; Stora, 1992) Asimismo, Acosta (1987) menciona que el término estrés se deriva de la física (concebido como la ley de Hooke) donde es utilizado para señalar a una fuerza que actúa sobre un objeto y que al rebasar el límite de resistencia produce una deformación o la destrucción de éste objeto o sistema. Por lo anterior, este término puede entenderse como una tensión, sobrecarga o estimulación de un estado de ansiedad, que al actuar sobre el organismo rebasa los límites de resistencia de éste manifestándose de diversas formas, tanto físicas como psicológicas.

En el área de la medicina el estrés es definido como un estado psicofisiológico alterado. No así en Psicología, en donde diversas teorías lo conciben de acuerdo a sus postulados, aunque casi todos coinciden en que el estrés es una falta de adaptación al medio ambiente.

El término estrés ha sido sometido a una evolución, comienza en la década de 1920 con el fisiólogo estadounidense Walter Cannon, quien acuñó el término homeostasis para explicar el mantenimiento del medio interno hacia las reacciones específicas, esenciales para mantener el equilibrio orgánico en situaciones de emergencia. En realidad se enfrentaba a lo que, previa evolución, se habría de convertir en el concepto actual de estrés. Uno de los pioneros en la investigación de este fenómeno es el Dr. Hans Selye a quien le intrigó el síndrome general de la enfermedad que parecía ser una respuesta inespecífica del organismo al ambiente a partir de la observación de sujetos que padecían diferentes enfermedades infecciosas, pero con una sintomatología común, sin síntomas específicos. Selye define el estrés como una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores, propuso incluso un nombre a dichos agentes: estresores; es decir, lo definió como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda ambiental. (Lazarus & Folkman, 1986; Ivancevich & Mattenson, 1987; Meidhart, 1992; Stora, 1992, Halabe & Saita, 1998) Para Selye las respuestas son puramente fisiológicas por lo tanto considera que todos los organismos responden de la misma manera ante cualquier demanda. Así, integra a la explicación del estrés el Síndrome General de Adaptación (SGA) ó Síndrome de Estrés Biológico, que puede ser entendido como aquellas alteraciones provocadas por diversos agentes nocivos. Dicho síndrome consta de tres etapas:

- La primera se llama reacción de alarma, que se caracteriza por una serie muy compleja de modificaciones bioquímicas provocadas por el estresor.
- La segunda se conoce como fase de resistencia y se produce cuando ya se ha alcanzado cierto condicionamiento o adaptación al estresor.

- La tercera, es la fase de agotamiento y es aquí donde el estímulo sobrepasa los límites de resistencia del organismo. (Acosta, 1987; Stora, 1992; Rojas, 1998)

La explicación de Selye sobre el estrés puede ser encasillada en el modelo positivista de la psicología conductual ya que considera al individuo como un ente puramente fisiológico, lo anterior se debe a su formación médica, considera el estrés en términos de adaptación porque la información que proviene del exterior (estímulos) es procesada a nivel del sistema nervioso central y por lo tanto, la respuesta está regulada por mecanismos bioquímicos que alteran las condiciones fisiológicas, y a su vez, la homeostasis del cuerpo provocando cambios en el comportamiento humano. Lo anterior podría ser análogo al condicionamiento clásico, la exposición variada a un mismo estímulo provoca una respuesta condicionada compensatoria.

A pesar de que la definición de Selye nos permite observar objetivamente los efectos del estrés puede ser considerada como vaga, ya que no permite identificar con claridad cuales son los estímulos generadores de estrés. Además generaliza el comportamiento humano reduciéndolo a una simple respuesta ante cualquier cambio ambiental.

Bajo esta perspectiva conductual, *"Basowitz, Persky y Grinker, (1995) mencionan que un estímulo es estresante cuando produce una conducta o respuesta fisiológica estresada y una respuesta se considera estresada cuando está producida por una demanda, un daño, una amenaza o una carga"*. (Lazarus & Folkman, 1986, p.39) A pesar de que ésta definición permite identificar los estímulos y respuestas ante el estrés, concibe al individuo como un ente puramente fisiológico y olvida que un ser humano es una totalidad conformada de aspectos físicos, psicológicos y sociales.

La visión psicoanalítica aborda el estrés como un fenómeno psicosomático ya que sus síntomas no se manifiestan de manera objetiva sino son estados de la personalidad subjetivos. El estrés puede definirse como la manifestación estable de una configuración subjetiva inadecuada desde la cual el sujeto puede deformar su propia realidad. (Buendía, 1998) Si bien es cierto que el ser humano es una totalidad y que de él depende la interpretación de la realidad no puede dejarse de lado su ambiente social e interacción con los demás, entonces, su configuración de personalidad no es puramente individual sino también social.

Otra perspectiva psicológica que trata de explicar el estrés es la postura cognitivo-conductual, que considera al individuo como una combinación de aspectos ambientales, pensamientos y conducta. *"La Psicología Cognitivo-Conductual conceptualiza a la persona como un ser que activamente construye sus opciones vitales, que este proceso de*

construcción puede ser a la vez objetivo e introspectivo. La interconexión de estas características es la que permite a la persona enfrentarse inteligentemente a los acontecimientos de su vida de una manera adaptada, para él y los demás, o no hacerlo con la resultante presentación de psicopatología" (Zumaya, en: Dupont, 1999, p.249). Desde esta perspectiva entender el estrés como una mala adaptación al medio, significa que la actividad cognoscitiva está provocando pensamientos negativos, que a su vez conducen a una conducta patológica o desadaptativa.

De acuerdo con McKay y Fanning, (1988) existen dos fórmulas básicas para explicar el estrés:

1. Estímulo ambiental – Activación Fisiológica – Pensamientos Negativos = Emoción Dolorosa (estrés)

Un estímulo ambiental provoca una activación fisiológica, seguida de una interpretación negativa de la activación y finalmente una emoción dolorosa (estrés), es decir, en esta fórmula se puede observar parte del planteamiento de Selye cuando dice que un estímulo ambiental provoca una respuesta fisiológica. Sin embargo, aquí se toma en cuenta no únicamente esa respuesta, sino la forma en que el individuo interpreta esa realidad o cambio físico que no logra evaluar o comprender para, posteriormente, convertir esa respuesta en una emoción e interpretar su ambiente como peligroso o amenazante, manifestando finalmente una respuesta de estrés.

2. Estímulo ambiental – Pensamientos Negativos – Activación fisiológica = Emoción Dolorosa (estrés)

Un estímulo ambiental da paso a pensamientos negativos, seguido de una activación fisiológica y una emoción dolorosa (estrés). En ésta explicación se da primero un pensamiento que indica una activación fisiológica, lo que genera una emoción (estrés). Hasta aquí, se puede observar que una emoción siempre está precedida por un pensamiento por lo cual la forma de comportarse de un individuo depende en gran medida de la interpretación que haga de su realidad y de la capacidad con la que cuenta para resolver sus problemas.

Lo anterior nos lleva a entender que el estrés ocurre cuando el individuo interpreta su realidad como peligrosa o amenazante, sin embargo, esto no siempre es así ya que existe un fenómeno denominado eustrés que se refiere a la vivencia positiva del estrés, pero en este trabajo abordaremos únicamente el distrés que es la vivencia negativa del estrés. Así, Lazarus y Folkman, (1986) definen el estrés psicológico como una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus

recursos y que pone en peligro su bienestar. Se puede entender el estrés como un fenómeno multicausal que el individuo interpreta como amenazante debido a que rebasa sus capacidades de afrontamiento ante una demanda del medio ambiente en el que se desarrolla.

Por otro lado, cabe señalar que a pesar que el estrés y la ansiedad son fenómenos similares la ansiedad se presenta como una anticipación de un evento real o imaginario, mientras que el estrés no se anticipa, se da cuando se vive el evento que el individuo interpreta como amenazante o riesgoso.

Finalmente, son muchos los ámbitos donde el estudio del estrés ocupa un papel central, en el mundo sociolaboral, en la conducción, en la vejez, a lo largo del ciclo vital. En el área laboral ha despertado gran interés en los últimos años ya que el trabajo se ha convertido en el principal medio de subsistencia del individuo y es el lugar donde pasa la mayor parte de su tiempo. El estrés laboral ha sido definido como el resultado de la semblanza del trabajo que posee una postura de amenaza al individuo la cual puede ser provocada por las excesivas demandas de la empresa o por la falta de conocimiento de las necesidades de los empleados (Rice, 1992). En capítulos posteriores se abordará más específicamente este tema.

1.2. Factores de riesgo ante el estrés.

1.2.1 Condiciones Ambientales

Al considerar el estrés como un sistema multicausal no se pueden especificar las causas que lo provocan, sin embargo, existe un factor que lo determina en gran medida, este factor es el entorno social ya que proporciona al individuo las herramientas básicas para aprender, comportarse y enfrentar sus problemas, pero, principalmente a adaptarse a las exigencias de su grupo social. " *La sociedad puede ser un medio por el que el individuo se adapta a la naturaleza, también puede ser una forma de configurar grupos y personas y es producto de aquellos individuos y grupos que la crean, influyen en ella y luchan por cambiarla.* " (Lazarus & Folkman op.cit p.247). Del mismo modo, Stora (1992) menciona que se consideran factores causantes de estrés las diferencias culturales, las condiciones sociales y económicas de una nueva sociedad y las presiones ejercidas para la asimilación ya que pueden aumentar la vulnerabilidad en poblaciones e individuos.

Asimismo, deben ser consideradas como fuentes de estrés las condiciones ambientales a las que continuamente está expuesto el individuo. " *Lazarus y Cohen (1977) hablan de tres tipos*

de acontecimientos o condiciones: Cambios mayores, que afectan a un gran número de personas, situados fuera de cualquier tipo de control y pueden ser prolongados, (por ej. desastres naturales); Cambios menores, que afectan a una sola persona o a unas pocas (por ej. un divorcio o una muerte); Ajetreos Dianos, que son aquellas pequeñas cosas que logran perturbarnos, pueden ser incluso las más importantes en el proceso de conservación de la salud (por ej. reñir con la esposa) " (Lazarus & Folkman, 1986, p.36). La forma en la que el individuo enfrenta las diferentes situaciones está, de alguna manera, mediatizada por su habilidad para establecer relaciones con la gente que le rodea, porque es en esta relación donde aprende a interpretar su realidad, además su grupo de amigos puede ayudarlo a entender la situación que enfrenta y apoyarlo para encontrar una solución. Por lo tanto, si el individuo se siente solo y no cuenta con apoyo social tendrá dificultades para enfrentar el estrés.

El hombre como ser social debe evolucionar y responder a las demandas sociales de su grupo, para obtener un equilibrio y un bienestar, en este sentido, los recursos con los que cuenta para lograrlo jugarán un papel importante. Buendía, V. y Mira, J. (1993), refieren que los recursos vitales del sujeto pueden definirse como aquellos objetos, características personales, condiciones o energías que el individuo valora o que sirven para obtener tales objetos, por tanto los recursos incluirían:

- Objetos o posesiones: valorados por alguna cualidad propia, por su escasez o un costo elevado.
- Condiciones: Su modo de vida o situación social.
- Características personales: su fortaleza, dominio y autoestima. (diferencias individuales).
- Energías: como el tiempo, el dinero o la información, los cuales se valoran en la medida en que contribuyen a adquirir otros recursos.

El ambiente social y la forma en que el individuo perciba su papel en el medio en que se desenvuelve determinarán su modo de vida y, por consiguiente la interpretación de la realidad que vive y que le exige desempeñar un rol social determinado.

1.2.2. Diferencias Individuales.

Las causas del estrés son diversas y por lo tanto no se reducen a las condiciones ambientales, sino que dependen en gran medida de la valoración que el individuo hace de la situación, así como también de los procesos de afrontamiento, es decir, del grado y calidad de reacciones ante ésta. En el proceso de afrontamiento intervienen de manera importante las diferencias individuales que constituyen el repertorio de respuestas del individuo, esto es,

la forma de interactuar con los demás, de manejar un conflicto, a su vez moderan la relación entre los estresores y el estrés calificando la relación entre ambas variables como positivas o negativas según sea el caso.

Las diferencias individuales son categorizadas por su naturaleza en:

A. Demográficas / Conductuales donde destacan:

Edad: guarda relación con el estrés por el hecho de que la respuesta a un estresor requiere de la adaptación individual que se produce, en parte, por las experiencias de vida del individuo asociadas con la edad.

Sexo: La relación sexo-estrés parece centrarse en los diferentes roles desempeñados por el hombre y la mujer. *"Los ejemplos indican la creciente probabilidad del hombre de experimentar sobrecarga en su papel, en su búsqueda por promover y mantener la imagen que se espera de él, como realizador y proveedor de éxito, lo cual provoca un aumento en los conflictos intragrupal a medida de que trata de hacer valer su liderazgo e influencia, y una mayor probabilidad de discrepancia en las metas de su carrera cuando deja de progresar con la rapidez que debe, para satisfacer sus aspiraciones y las de otros"*. (Ivancevich & Mattenson, 1987, p.195) No obstante, Fontana (1995) refiere que el apego a un estereotipo sexual puede no ser tan intenso en la sociedad moderna, pero el proceso es muy lento y aún permite a los hombres dominar las posiciones de poder en cualquier profesión. Esto produce tensión en ambos de la misma manera en que el cuerpo no se ha adaptado al hecho de que ya no necesita la conducta dominadora masculina en los diversos ámbitos del poder.

Educación: en este sentido se hace referencia al nivel educativo ya que éste provoca que los individuos tengan experiencias de vida con mayor movilidad social, así como con mayores exigencias. *"En un estudio de factores sociales y psicológicos, asociados a la enfermedad, se descubrió que los índices de enfermedad ascendían en el status social, mas allá de donde normalmente los ubicaba su nivel educativo."* (Ivancevich & Mattenson op.cit. p.190)

Las diferencias mencionadas anteriormente no son moderadores directos en sí mismos, sino más bien son factores que probablemente influyen de una manera importante en la vida de los individuos. *"El sexo, la raza, el estado civil y la clase socioeconómica indican la posición del individuo en la sociedad. Tal información es de importancia capital puesto que los caminos por los que la experiencia del individuo se organiza y se estructura dependen del lugar que este sujeto ocupa dentro de un orden social."* (Lazarus & Folkman, op.cit. p.261)

B. Cognoscitivo / Afectivas

Locus de Control: Se refiere a la percepción de los individuos sobre el grado en que el control de los estímulos externos reside dentro de ellos o está fuera de ellos. Las personas que son internas se perciben a sí mismas como poseedoras de un mayor control sobre los acontecimientos externos a diferencia de las personas externas. Más específicamente en relación con el estrés, el concepto de locus de control se refiere a la ubicación percibida del control de los estresores. *"En el grado en que el individuo cree tener el control o dominio de una situación, habrá menor probabilidad de que perciba la situación como amenazante o generadora de estrés, y a su vez de que tenga menos probabilidad de manifestar patrones adversos de reacción"* (Chan, 1977 en Ivancevich & Mattenson op.cit. p.201-202)

Tolerancia a la Ambigüedad: El papel de la ambigüedad es estresante porque el individuo no sabe con claridad qué es lo que está esperando, es decir, no sabe lo que va a suceder, lo que tiene que hacer o lo que se espera de él.

Autoestima: los altos niveles de autoestima se encuentran asociados a una mayor confianza en la habilidad del individuo para manejar satisfactoriamente la situación. Inversamente, los bajos niveles pueden subrayar o facilitar la producción de estrés negativo. *"Mueller, (1965) realizó una investigación en la Universidad de Michigan, encontró relaciones negativas entre la sobrecarga cualitativa de rol y la autoestima, es decir, los empleados que informaron encontrarse insatisfechos consigo mismos, con su experiencia y habilidades (baja autoestima) también demostraron una alta sobrecarga cualitativa (la carencia de la experiencia necesaria para satisfacer la demanda de trabajo). Estas mismas percepciones de sobrecarga también estuvieron relacionadas con resultados negativos del estrés psicológico y fisiológico. Por lo tanto, la autoestima jugó un papel moderador en la relación estresor-estrés"* (Ivancevich & Mattenson, op.cit. p.199)

Tipos de personalidad: se refiere básicamente a la forma particular de los individuos de reaccionar ante el estrés, a estas formas de reacción se les ha denominado Conducta Tipo A y Conducta Tipo B que serán revisadas en un capítulo posterior.

1.3 Consecuencias del estrés.

Además de ser importante conocer las causas que probablemente provocan el estrés también lo es el conocer las consecuencias que puede llegar a generar. Estas pueden ser clasificadas en diferentes categorías como son: fisiológicas, psicológicas y laborales.

1.3.1 Fisiológicas

En este rubro la mayoría de los autores coinciden en que las consecuencias fisiológicas dañan la salud del individuo en general. Para Fontana (1995), cada una de las reacciones corporales ante las exigencias del medio es útil en sí misma ya que éstas adaptan al cuerpo para que responda a los desafíos que enfrenta haciendo que permanezcamos firmes y devolvamos los golpes, impulsándonos a una retirada estratégica. Esta respuesta llamada ataque o huida, sucede a nivel del sistema nervioso autónomo. En el curso de ésta respuesta inconsciente suceden una gran cantidad de reacciones dentro del cuerpo ejecutando una función específica para adaptarnos y enfrentar el desafío. Sin embargo, el problema radica en que esas reacciones pueden llegar a dañar al organismo, si se les permite continuar por mucho tiempo. Están planeadas para desaparecer tan pronto como ha pasado la urgencia. Si no cesan comienzan a tener un efecto adverso.

Fisher, Shoenfeldt y Shaw, (1996); Rice, (1992) consideran que los efectos físicos que genera el estrés pueden ser: alta presión sanguínea, incremento de la tasa cardiaca, úlceras, lesiones en el cuerpo, fatiga física, daños cardiovasculares, problemas respiratorios, incremento en el sudor, desórdenes cutáneos, dolores de cabeza, cáncer, tensión muscular, desórdenes del sueño e incluso puede provocar la muerte.

1.3.2 Psicológicas

Para Fontana (1995), ciertos niveles de estrés parecen ser psicológicamente benéficos ya que agregan vida, nos ponen alerta, incitan a pensar y a trabajar más rápido, y de un modo más intenso, nos alientan a sentirnos útiles y apreciados, con un propósito definido para nuestra vida y objetivos precisos para alcanzar. Sin embargo, cuando el estrés va más allá de los niveles óptimos, agota nuestra energía psicológica, deteriora nuestro desempeño y, a menudo, nos deja con un sentimiento de inutilidad y subestima. Así, nos volvemos a encontrar con que el estrés depende de las capacidades de la persona para responder a las exigencias que se le presentan, por lo que no puede ser considerado como bueno o malo.

Las consecuencias que, en el ámbito psicológico puede generar el estrés son:

- 1) Ansiedad, tensión, confusión, irritabilidad
- 2) Frustración, coraje y resentimiento
- 3) Hipersensibilidad emocional e hiperactividad
- 4) Depresión
- 5) Sentimientos de aislamiento y enajenación
- 6) Aburrimiento e insatisfacción

- 7) Fatiga mental y menor funcionamiento intelectual
- 8) Pérdida de la concentración
- 9) Pérdida de creatividad
- 10) Baja autoestima
- 11) Apatía, agresividad nerviosismo, y melancolía. (Fisher, Schoenfeldt & Shaw, 1996)

Asimismo, cabe mencionar que Fontana (1995) divide los efectos psicológicos del estrés en: efectos cognoscitivos, emocionales y conductuales.

Los efectos cognoscitivos están relacionados con el pensamiento y conocimiento, incluyen decremento del período de concentración y atención y aumento de distractibilidad, deterioro de la memoria y de la capacidad de organización.

Los efectos emocionales, por su parte, abarcan los sentimientos y emociones, como son: aumento de tensión física y psicológica, aumento de la hipocondría, depresión e impotencia, así como también pérdida de la autoestima.

Por último, en los efectos conductuales generales encontramos: el aumento de los problemas del habla, disminución de los intereses así como del entusiasmo, descenso de los niveles de energía, alteración de los patrones del sueño, las responsabilidades tienden a depositarse en los demás y pueden aparecer patrones de conducta adictiva como alcoholismo

1.3.3 Laborales

Las consecuencias que genera el estrés específicamente de tipo laboral son en dos sentidos. En primer lugar, afectan al individuo ya que el trabajo es su principal medio de subsistencia y de alguna manera tiene que desempeñarse satisfactoriamente para conservarlo y así obtener un salario que le permita cubrir sus necesidades básicas, y, en segundo lugar, afecta a las empresas porque el hecho de que el trabajador tenga padecimientos físicos provocados por el estrés implicará incapacidades y una baja productividad. Al respecto Vittorio, (1996) menciona que el costo del estrés más preocupante es el presentismo, que puede entenderse como estoy físicamente presente en el trabajo, pero mentalmente ausente, es decir, el empleado asiste al trabajo para cubrir un requisito pero se muestra distraído y no se concentra en su tarea, esto provoca también accidentes en el área laboral. Además, esta distracción hace que el empleado pierda el control de la situación y se sienta incapaz de cumplir con las demandas que le exige su puesto. El estrés laboral *tiene dificultades para la salud de los trabajadores (reacciones cardiovasculares, gastrointestinales, alérgicas, respiratorias, unos mayores riesgos de accidentes y angustia*

emocional) y para el rendimiento de las empresas (ausentismo, desmotivación, bajo volumen de ventas, baja productividad y tensiones interpersonales)" (Vittorio, op. cit, p.31)

Finalmente, el estrés no puede ser concebido en términos meramente negativos ya que sus efectos variarán y dependerán en gran medida de las diferencias individuales que marcan el destino evolutivo de los individuos. Por lo tanto, al plantear una propuesta para su prevención se deben tomar en cuenta estas diferencias, pero principalmente, las condiciones en las que se desarrolla y la calidad de vida con la que enfrenta su realidad física, psicológica y laboral.

**FALTA
PAGINA**

18

CAPITULO 2. EL ESTRÉS LABORAL.

2.1 Causas – Estresores

El estrés es consecuencia de una condición ambiental, por ello el ambiente laboral ha sido considerado como uno de los lugares que generan altos niveles de estrés, debido a que la incapacidad de los individuos de resistir la presión laboral puede conducir a un cierto número de consecuencias desde el descontento y la insatisfacción hasta un deterioro de la salud. El estrés laboral es una interacción de las condiciones de trabajo con las características del trabajador que provoca cambios en las funciones fisiológicas y psicológicas, es decir, será definido como las demandas del trabajo que exceden la habilidad del trabajador. (Rice, 1995) En ésta definición nos encontramos nuevamente con que los agentes generadores de estrés conocidos como estresores son diversos, sin embargo, antes de tratar de entenderlos, es necesario explicar los factores que intervienen para que el estrés ocurra en el ámbito laboral.

Al respecto Ivancevich y Mattenson (1989) proponen un modelo explicativo que abarca cuatro unidades que finalizan con una respuesta adaptativa mediada por las características individuales y/o procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantea a las personas especiales demandas físicas y/o psicológicas, conocida como estrés laboral.

La primera unidad la constituyen los denominados estresores o antecedentes de la situación de estrés, entre los que encontramos, a nivel intraorganizacional las condiciones de trabajo, y a nivel extraorganizacional las relaciones familiares y condiciones económicas. La segunda unidad se refiere al estrés como tal, es decir, la interpretación que realiza el individuo con respecto a los estresores, lo cual hace que se convierta en estrés positivo o negativo, en donde intervienen las diferencias individuales, el tipo de empleo y el tipo de tarea que realiza. La tercera unidad son los resultados tanto fisiológicos como conductuales que origina la situación de estrés. Finalmente, la cuarta etapa la constituyen las consecuencias o las enfermedades de adaptación generadas por los resultados. (Ver Anexo 1, Diagrama del modelo integral de estrés de Ivancevich y Mattenson, 1989).

Retomando este modelo podemos considerar que las condiciones de trabajo juegan un papel importante en el origen del estrés, ya que determinarán en gran medida el desempeño del

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

trabajador al realizar su tarea. *"Las condiciones de trabajo incluyen cualquier aspecto circunstancial en el que se produce la actividad laboral tanto factores del entorno físico en el que se realiza como las circunstancias temporales en que se da, las condiciones bajo las cuales los trabajadores desempeñan su trabajo, es decir, todos aquellos elementos que se sitúan en torno al trabajo sin ser el trabajo mismo, el conjunto de factores que lo envuelven."* (Peiró & Prieto, 1996, p.37). Estas condiciones de trabajo pueden ser divididas en tres tipos:

- Condiciones ambientales del trabajo,
- Condiciones temporales,
- Condiciones de demanda y carga de trabajo.

2.1.1 Condiciones ambientales del trabajo.

Las condiciones ambientales se refieren básicamente a los aspectos físicos del lugar de trabajo como son el ruido, temperatura, iluminación y el diseño del lugar, es decir, toda organización debe proporcionar al individuo los elementos necesarios para una mejor realización de las tareas. Esto incluye materiales y condiciones adecuadas, como un espacio en el que pueda sentir control sobre su desempeño. *"Bajo esta denominación se pueden incluir básicamente tres variables: la masificación o hacinamiento, la privacidad y la territorialidad"* (Peiró & Prieto, 1996, p.60). El hacinamiento consiste en la percepción que cada persona tiene sobre la cantidad de gente en un determinado espacio, que puede obstruir o dificultar la realización de sus tareas, debido a que comparten un espacio limitado con un gran número de personas. La privacidad se refiere al control que se ejerce sobre los contactos o relaciones con otras personas, es decir, hasta que grado se permite que otros interfieran en sus labores. *"Ornstein (1990), considera que la privacidad tiene 4 funciones distintas en los contextos organizacionales: 1) La autonomía personal entendida como la necesidad de mantener la propia identidad. 2) El descanso emocional (no ser observado por otros). 3) La autoevaluación o necesidad de mantener oportunidades para planificar o tomar decisiones. 4) La protección de las comunicaciones"*. (Peiró & Prieto, 1996, p.47) La territorialidad se refiere a la percepción de un espacio como algo propio, la personalización del lugar para controlar el espacio. Por lo anterior, se puede decir que el estrés laboral ocurre porque el individuo percibe una falta de control del ambiente o situación, entre mayor control del ambiente menor estrés.

2.1.2 Condiciones temporales.

Las condiciones temporales, como su nombre lo indica, se refieren al tiempo que el individuo dedica a su jornada laboral, rol de turnos, horas extras, períodos de descanso y horarios excesivos. *"El tiempo que las personas pasan trabajando tiene una consecuencia directa para su desarrollo personal, familiar, social, etc como es el tiempo de no trabajo o tiempo libre. Por otra parte, la jornada laboral tiene una implicación directa para la salud, a través del cansancio y la fatiga (física y mental) que puede producir cuando es más larga de lo debido".* (Peiró & Prieto, 1996, p.70).

2.1.3 Condiciones de demanda y carga de trabajo.

Las condiciones de demanda y carga de trabajo son quizá las más importantes ya que ponen a prueba las capacidades físicas y cognitivas del individuo, además son aquellas que se presentan en la mayoría de las organizaciones. Cabe señalar que la demanda se refiere a la exigencia por parte de la empresa para realizar una tarea y la carga se refiere a la cantidad y calidad de la tarea por desempeñar. Asimismo, al definir el estrés como aquellas demandas que sobrepasan la capacidad de afrontamiento del individuo, entonces la carga de trabajo es uno de los principales estresores debido a que las demandas de la tarea exceden las capacidades del individuo. En este sentido podemos encontrar diversos estresores como son:

-COMPLEJIDAD DE LA TAREA: Turcotte, (1986) refiere que una tarea demasiado compleja puede rebasar la capacidad y la competencia de un trabajador o requerir de la intervención de equipo de trabajo. Así pues, las tareas demasiado simples, que se hacen rutinarias muy pronto, y demasiado complejas, que implican demasiados cambios, son generadores de estrés. Dentro de éste grupo encontramos:

-Minima carga de trabajo o actividades de rutina: Esto significa que, en ocasiones, el procedimiento para llevar a cabo la tarea es mecanizado y no requiere un gran esfuerzo mental, como por ejemplo: en las fábricas donde generalmente se realizan líneas de montaje o ensamblaje. Schultz y Schultz, (1990) refieren que las líneas de ensamblaje propician el estrés debido a que se caracterizan por la repetición y monotonía, por gran velocidad y labores rutinarias, por falta de interés y participación y, a menudo, por ruido fuerte.

-Sobrecarga de trabajo: Se divide en dos tipos, la sobrecarga cuantitativa y la cualitativa. La sobrecarga cuantitativa se refiere a excesiva cantidad de trabajo en poco tiempo. La sobrecarga cualitativa implica trabajo muy difícil, que sobrepasa la capacidad y/o habilidad

del individuo para realizarlo. *"French y Caplan han señalado que la sobrecarga cualitativa, produce al menos 9 síntomas de tensión psicológica y física: insatisfacción en el puesto de trabajo, tensión en el trabajo, reducción de la autoestima, amenaza, azoramiento, altos niveles de colesterol, aumento del ritmo cardíaco, resistencia dérmica, mayor consumo de tabaco"*. (Vittorio, 1996, p.33).

-Autonomía relacionada con la tarea: Se encuentra ligada al nivel jerárquico que ocupa un individuo dentro de la empresa. Una mayor jerarquía implica tener una responsabilidad fuerte para responder a las demandas de la empresa satisfactoriamente, por lo cual la realización de la tarea ya no depende de un solo individuo, sino de un grupo de individuos coordinados por un jefe, que necesita tener control de la situación para lograr el objetivo, si esto no ocurre entonces se sentirá estresado. *"Los trabajadores con responsabilidad sobre otras personas tienen un mayor nivel de estrés, como es el caso de directivos que, además, deben cumplir demasiados compromisos de trabajo."* (Krebs, 2001. p.162). No solo los directivos o jefes presentan estrés sino también los empleados con un puesto de nivel bajo (subordinados) ya que no tienen la suficiente autonomía en el desempeño de su trabajo o tarea y además deben regirse bajo los lineamientos que les marca su jefe, es decir, ellos no tienen el control de la situación.

Otro factor importante relacionado con la autonomía de la tarea es aquel en donde al individuo se le permite participar en la toma de decisiones para mejorar los procedimientos bajo los cuales se lleva a cabo la tarea, es decir, cuando se le da libertad para controlarla.

ROL INHERENTE A LA TAREA O ESTRÉS DE ROL: Se define como la percepción que el trabajador hace de las tareas que le son demandadas y la capacidad de respuesta ante ésta demanda que implicará una satisfacción en ambas direcciones (individuo-empresa). Se conocen dos tipos de estrés de rol que son: conflicto de rol y ambigüedad de rol.

- a) Conflicto de rol: Diversos autores como Turcotte (1986), Schultz, y Schultz.(1990); Krebs, (2001) lo definen como un resultado de demandas contrapuestas hechas al trabajador por diversos grupos dentro de su organización, cuando debe de realizar trabajo que le disgusta o se le exige realizar tareas que estima están fuera de su responsabilidad o nivel de calificación. Esto es, ocurre cuando existe disparidad entre las exigencias del puesto o entre éste y las convicciones y valores personales del individuo, también puede ocurrir cuando las demandas del trabajo no van de acuerdo con las expectativas de vida del empleado.

- b) Ambigüedad de rol: Se presenta cuando el individuo se da cuenta de que lo que hace no es compatible con su puesto, sus funciones a realizar son confusas o poco claras. *"Resulta de la falta de claridad en los requerimientos del cargo del empleado, ignora los objetivos y responsabilidades de su función, o qué esperan de él sus jefes y colegas, y no tiene la información necesaria para realizar adecuadamente sus tareas"*. (Krebs, 2001. p.163)

Segura, et.al. (1995) realizaron un estudio que tenía por objetivo conocer los antecedentes y consecuencias del estrés de rol en las enfermeras de los Equipos de Atención Primaria (EAP) de la comunidad valenciana en el cual participaron 190 enfermeras que trabajaban en 44 EAP, a quienes se les aplicó una batería de cuestionarios compuesta por varias escalas como las de House, Ritzo y Lirtzman para evaluar ambigüedad y conflicto de rol, Escala de Tensión Laboral de Meliá y Peiró, y una escala elaborada por los mismos investigadores para medir la satisfacción laboral. Propusieron un modelo que considera como antecedentes del estrés de rol: autonomía de la tarea, estandarización de los objetivos, sobrecarga de trabajo y retroalimentación, y como las consecuencias del mismo: tensión laboral, insatisfacción en el trabajo y abandono de trabajo.

Así, no solo las características de los puestos o las relacionadas con la tarea son generadoras de estrés, también las características de las organizaciones, como las políticas internas, propician el estrés en los trabajadores. A este respecto, Stora (1995) identifica seis causas generales de estrés en el trabajo:

- Problemas organizacionales: Se refiere al hecho de que en ocasiones la organización atraviesa crisis económicas que repercuten en el equipo e instalaciones con los que cuenta para elaborar su producción, lo cual generará tensión en el trabajador, ya que esto le impedirá desempeñarse satisfactoriamente.
- Respaldo insuficiente: La escasez de personal en puestos clave puede significar que el empleado tenga que realizar tareas que están por debajo del nivel de su entrenamiento y competencia, las cuales le quitan tiempo al trabajo que debería estar realizando, las irritaciones de éste tipo interfieren en la eficiencia de su trabajo y les provoca una sensación extrema de frustración y cólera.
- Horas extras o sin contacto sociales: Las horas sin contacto sociales pueden interferir en el desarrollo de las relaciones personales y de los pasatiempos de los cuales depende mucho en alivio del estrés.
- Prospectos de posición, salarios y promoción escasos: Autores como Stora (1992) y Shultz, D & Shultz S. (1990) lo denominan también estrés relacionado con el

desarrollo de la carrera y se refiere a éste en dos sentidos, carrera profesional, el comienzo de la carrera implica una competencia intensa con el fin de ganar más dinero rápidamente y adquirir una situación social más elevada, todos los que fracasan al igual que los que triunfan pagan un precio muy alto, acompañado de decepciones, disminución o freno del progreso. Asimismo, el fin de la carrera es otra posible fuente de frustración; y la situación profesional, la cual depende de los procedimientos de promoción de las empresas y de los cambios sociales y culturales de la sociedad. Esto es, en algunas ocasiones los trabajadores con grandes responsabilidades obtienen las recompensas más bajas y laboran en condiciones de trabajo inadecuadas. Muchas personas sienten el estrés causado por la frustración de sus ambiciones.

- e) Rituales y procedimientos innecesarios. Los trabajadores sienten que realizan papeleos o actividades innecesarias para su trabajo real, como por ejemplo asistir a reuniones frecuentes les provoca gran pérdida de tiempo.
- f) Incertidumbre e inseguridad. En el trabajo, la incertidumbre puede tomar la forma de cambios frecuentes en la política de modo que los individuos nunca saben exactamente dónde están; en el peor de los casos la incertidumbre puede tomar la forma de no saber si va uno a conservar o no el trabajo.

Con respecto a los estresores, tanto los derivados de las características de los puestos, los relacionados con la tarea, como los relacionados con las características de organización, Terra, (1995) en: Murphy y Murrel, et. al., realizaron un estudio con el fin de prevenir el estrés laboral por medio del rediseñamiento de profesiones y la implementación de equipos de trabajo en una industria metalúrgica. Para este estudio se basaron en la teoría de Karasek, la cual sostiene que el rediseñamiento de trabajo está dirigido por la reestructuración del balance entre demandas de trabajo y capacidad de control, así como la creación de un completo y complejo grupo de tareas

Los autores implementaron un cambio total en una fábrica de latas de metal la cual tenía serios problemas de enfermedades, ausentismo, rotación de personal y, por lo tanto, en la producción la cual se llevaba a cabo por medio de líneas de ensamblaje. Esta organización del trabajo en donde cada quién se ocupaba de labores simples y sencillas era monótona y rutinaria. Sin embargo, con la llegada de un nuevo director a la planta se lograron grandes resultados mediante la implementación de un rediseñamiento de trabajo y de equipos. El cambio se logró con la participación de la administración, consultores externos y de los mismos trabajadores. En cada departamento se formaron equipos de 6 a 7 miembros

debidamente entrenados, con un líder, los cuales se encargaron de describir y analizar sus labores y los riesgos que éstas tenían para su salud. Elaboraron un reporte de actividades y propuestas de mejora, todos los reportes de los diferentes departamentos fueron discutidos con el equipo de administración. Por medio de estos reportes se realizaron los cambios de la organización como por ejemplo, la planeación detallada y la regulación de actividades, entrenamiento a empleados, reevaluación de sueldos y niveles jerárquicos, etc.

Los resultados fueron positivos y entre ellos se encuentra: la disminución de enfermedades y del ausentismo, una disminución de empleados con bajo sueldo y en general un mejoramiento integral en la calidad de vida del trabajador y de la organización.

Bajo este mismo planteamiento de rediseñamiento, Smith, y Zehel, (1992) realizaron un programa de intervención para la reducción del estrés, a fin de minimizar unos trastornos extremos traumáticos y acumulativos entre los procesadores de la industria cárnica en U.S.A., dicho programa se basó en la teoría del equilibrio que divide el lugar de trabajo en cinco dimensiones y examina las influencias de cada dimensión sobre el estrés laboral, así como la interacción entre las diferentes dimensiones. Estas cinco dimensiones consisten en la persona, los cometidos (condiciones de la tarea) , el entorno, la estructura organizativa y las tecnologías. El programa de intervención se llevó a cabo en varias fases: 1) Valoración ergonómica de y todos los trabajos en la fábrica, 2) Desarrollo de criterios de ingeniería para mejorar el puesto de trabajo y el diseño de las herramientas, 3) Seminarios de orientación y formación para los supervisores y trabajadores de primera línea. En cada departamento se establecieron grupos objetivo para abordar la idoneidad de las recomendaciones, mejorarlas, facilitar recomendaciones adicionales y ayudar a identificar los mejores medios para realizarlas. Los grupos se reunían todas las semanas durante una hora concentrándose en las mejoras que podrían aumentar la calidad de vida y la satisfacción laboral del trabajador. Se celebraron reuniones semanales durante un periodo superior a dos meses con el fin de sugerir mejoras en el diseño de trabajo y discutir las sugerencias con otros empleados. Al final de éste periodo los trabajadores del departamento del procesamiento de carne aprobaron una importante recomendación para rediseñar el trabajo que consistía en ampliar todos los puestos haciendo que los trabajadores rotasen en todos ellos. De esta forma, los despiezadores llevarían a cabo actividades como procesadores cárnicos y los procesadores realizarían cometidos de despiezadores. Las rotaciones se efectuarían dos horas todos los días o cada dos días, dependiendo de la naturaleza de los cometidos, la logística de la rotación y las necesidades de producción del departamento. Se esperaba que éste programa aumentase la variedad de los cometidos, mejorase el desarrollo y el uso de la experiencia.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

facilitase a cada trabajador la oportunidad de desempeñarse en un puesto durante parte de la jornada laboral en el cual fuese posible tener una interacción social; que facilitase a los empleados períodos alternativos de trabajo con menos exigencias y cargos con mayores exigencias y dar a todos la oportunidad de trabajar en puestos de mayor prestigio como los despiezadores. Se utilizaron dos métodos para determinar la eficacia del programa. El primero consistió en una escala de comprobación del estado de salud y de las condiciones laborales, la cual rellenaron los trabajadores. El segundo incluyó entrevistas y conversaciones no estructuradas con los empleados y supervisores. En cuanto a los resultados más relevantes resalta el hecho de que los trabajadores reportaron una clara mejora en sus quejas musculares y óseas provocadas por el trabajo, en lo que se refiere a las percepciones de la cantidad de estrés laboral los despiezadores, empaquetadores y procesadores sentían que el estrés laboral era inferior mediante el nuevo programa de ampliación del trabajo. Aunque la satisfacción era inferior en el caso de los despiezadores, debido a la menor utilización de su experiencia, opinaban que el entorno laboral general en el departamento de procesamiento de carne había mejorado lo cual representaba una menor tensión y una interacción más positiva entre los empleados.

CAPITULO 3. EVALUACIÓN DEL ESTRÉS.

3.1 Escalas de medición

Dada la importancia del estrés en la salud física y psicológica de los individuos, diversos autores han desarrollado escalas de medición del estrés en un esfuerzo por controlarlo y estudiarlo. En las organizaciones las utilizan como una forma de prevenir el estrés, sin embargo, más que un método de prevención, dichas escalas han sido utilizadas como un método de selección. A continuación se describirán algunas de éstas escalas:

3.1.1 Escala de Clima Social en el Trabajo (WES)

La siguiente escala no evalúa precisamente los niveles de estrés, sin embargo es importante describirla porque, como se ha mencionado en los diferentes capitulos de este trabajo, el ambiente juega un papel importante para la aparición del estrés. Por lo tanto, se mencionará brevemente su utilidad.

El nombre original de esta escala es "The Social Climate Scales: Family, Work, Correctional institutions and Classroom Environment Scales", aprecia lo que perciben las personas respecto al ambiente (familiar, laboral, escolar, etc.) fue creada por R.H Moos, B.S Moss y E.J. Trickett en el laboratorio de Ecología Social de la Universidad Stanford. (Fernández-Ballesteros, R y Sierra B, 1984). En este apartado abordaremos únicamente la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES), que se divide en tres dimensiones fundamentales:

Relaciones: Es una dimensión integrada por las subescalas: Implicación (IM): grado en que los empleados se preocupan por su actividad y se entregan a ella. Cohesión (CO): grado en que los empleados se ayudan entre sí y se muestran amables con los compañeros. Apoyo (AP): grado en que los jefes ayudan y animan al personal para crear un buen clima laboral.

Autorrealización: Se aprecia por medio de las subescalas: Autonomía (AU): grado en que se anima a los empleados a ser autosuficientes y a tomar iniciativas propias. Organización (OR): grado en que se subraya una buena planificación, eficacia y terminación de la tarea. Presión (PR): grado en que la urgencia o la presión en el trabajo domina el ambiente

Estabilidad / Cambio Abarca las siguientes subescalas: Claridad (CL) grado en que se conocen las expectativas de las tareas diarias, y se explican las reglas y planes del trabajo. Control (CN): grado en que los jefes utilizan las reglas y las presiones para tener controlados

a los empleados. Innovación (IN): grado en que se subraya la variedad, el cambio y los nuevos enfoques. Comodidad (CF): grado en que el ambiente físico contribuye a crear un ambiente laboral agradable.

Su aplicación puede ser individual o grupal y tiene una duración de veinte minutos. Se la da al individuo una hoja que contiene frases relacionadas con el trabajo, las cuales tiene que evaluar en la hoja de respuestas como verdaderas (V) o falsas (F) según sea el caso. (ver anexo 2)

3.1.2 Escala de Apreciación del Estrés (E.A.E.)

Esta escala fue desarrollada por Fernández Seara y Mielgo Robles y tiene como objetivo conocer el peso de los distintos acontecimientos en la vida de los individuos (Fernández y Mielgo, 1992). Se basa en el modelo teórico de Lazarus en donde el estrés es *"el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno, depende de las evaluaciones cognitivas sobre sí mismo y sobre el contexto"* (Lazarus, 1996 en: Fernández, y Mielgo, 1992, p.4).

La prueba se divide en 4 escalas independientes, que son:

- a) EAE-G: Escala General de Estrés
- b) EAE-A: Escala de Acontecimientos estresantes en Ancianos
- c) EAE-S: Escala de estrés Sociolaboral
- d) EAE-C: Escala de estrés en la conducción.

Cada una de éstas escalas tienen una duración aproximada de entre 20 y 30 minutos y se puede aplicar a adultos de entre 18 y 85 años de edad, en grupo o de forma individual. Las cuatro escalas presentan tres categorías de análisis:

- a) Presencia/Ausencia del acontecimiento
- b) Intensidad y
- c) Vigencia

La Escala de Estrés Sociolaboral (EAE-S) tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral, en sujetos entre 20 y 60 años de edad, contiene 50 reactivos que abarcan tres ámbitos.

- a) Trabajo en sí mismo
- b) Contexto laboral
- c) Relación del sujeto con el trabajo. (Ver Anexo 3)

Consideramos que ésta prueba se puede aplicar en la industria utilizando no solo la escala sociolaboral (EAE-S) sino también la escala de estrés general (EAE-G) y la escala de estrés

en la conducción (EAE-C) para de ésta manera obtener mayor información sobre los individuos.

3.1.3 Inventario de la Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE)

Este inventario fue desarrollado por Spielberger, Martínez-Urrutia, González-Reigoso, Natalicio y Díaz-Guerrero en 1975. Consta de dos escalas de auto evaluación que miden dos dimensiones distintas de la ansiedad:

- a) Ansiedad Rasgo (A-Rasgo)
- b) Ansiedad Estado (A-Estado)

La primera, mide la forma como se siente generalmente el evaluado, se refiere a las diferencias individuales, relativamente estables en la propensión a la ansiedad, es decir, a las diferencias entre las personas con tendencia a responder a situaciones percibidas como amenazantes.

La segunda dimensión, Ansiedad Estado, mide la forma en la que se siente el evaluado en el momento de la prueba, lo cual es, para muchos, una situación generadora de ansiedad.

Esta prueba se puede aplicar en grupo o de manera individual, y ofrece como ventaja conocer el nivel de ansiedad de los evaluados en su vida diaria, en el justo momento de la evaluación y así poder llevar a cabo una comparación.

Por otro lado, el inventario no tiene límite de tiempo, el examinado responde a los reactivos del IDARE llenando el círculo del número correspondiente que se encuentra a la derecha del cada uno de los reactivos del protocolo (Ver Anexo 4).

3.1.4 Inventario de Situaciones y Respuestas a la Ansiedad (ISRA)

Fue elaborado por Miguel Tobal y Cano, en 1988. Se trata de una prueba basada en los modelos interactivo y neoconductual, el modelo interactivo propone que el estudio de la personalidad se debe realizar bajo su enfoque de interacción entre las características del individuo y las situaciones en las que se encuentra a lo largo de su vida. "La situación influye la conducta del individuo dependiendo de la forma en que éste la perciba" (Tobal, y Cano, 1988). Por otro lado, el enfoque neoconductista propone la introducción de variables cognitivas en la ansiedad así como un triple sistema de respuesta ante ella:

- a) Nivel motor
- b) Nivel cognitivo
- c) Nivel fisiológico

Este inventario tiene como objetivo evaluar por separado la frecuencia o respuestas cognitivas, fisiológicas y motoras de ansiedad ante situaciones de la vida cotidiana susceptibles de generarla. El inventario se divide en tres partes (cognitivas, motoras y fisiológicas), cada una consta de 23 enunciados. La resolución de la prueba completa se lleva a cabo en 50 minutos aproximadamente y se aplica a individuos mayores de 16 años con la escolaridad suficiente para poder comprender las instrucciones.

Según los autores el inventario, es susceptible de aplicarse en diversos campos como: en la investigación, el campo educativo, clínico y laboral. En éste último ámbito, la prueba es utilizada como método de selección de personal o como una forma de conocer el efecto que tienen determinadas tareas en el individuo o en un grupo de trabajo. (Ver ANEXO 5).

CAPITULO 4.

ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

4.1 Definición

Una vez que el individuo se encuentra inmerso dentro de un ambiente o situación estresante, se ve en la necesidad de afrontarlo para controlarlo y así poder disminuir su grado de estrés. Es decir, recurre a estrategias o estilos de afrontamiento para solucionar el problema. Antes de plantear las diferentes estrategias que existen es importante definir lo que es el afrontamiento. Según Lazarus y Folkman (1986), se define como afrontamiento a los esfuerzos cognitivos conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas, externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo. Aunque al dar esta definición podría decirse que el afrontamiento y la estrategia son lo mismo, esto no es así, ya que el afrontamiento es todo un proceso mediante el cual el individuo planea como enfrentar el estresor, mientras que la estrategia es la forma o el medio por el que el individuo maneja la situación estresante.

El afrontamiento se desencadena por la percepción que el individuo hace de determinadas situaciones que considera como amenazantes o peligrosas. Lazarus y Folkman (1986), refieren que el proceso de afrontamiento se realiza en tres etapas relacionadas entre sí, y son:

- a) EVALUACIÓN PRIMARIA: Cuando el individuo clasifica la situación según su grado de afectación, el cual puede ser irrelevante, amenazante o positivo. Puede llamarse también de anticipación, es decir, el acontecimiento no ha ocurrido todavía y los aspectos principales a evaluar incluyen la posibilidad de que el acontecimiento ocurra o no, el momento en que ocurrirá y la naturaleza de lo que ocurra. Esto es, cuando el estresor no daña directamente o cuando desafía a enfrentarlo.

- b) EVALUACIÓN SECUNDARIA: Es un complejo proceso evaluativo de aquellas opciones de afrontamiento, por el que se tiene la seguridad de que una opción determinada cumplirá con lo que se espera, así como la seguridad de que uno puede aplicar una estrategia particular o un grupo de ellas de forma efectiva. Es la

valoración que el individuo realiza sobre si puede o no manejar la amenaza, de qué forma y hasta qué punto puede prevenirla, así como las consecuencias de la misma.

- c) **REEVALUACIÓN:** Es un cambio introducido en la evaluación inicial, en base a la nueva información recibida del entorno (la cual puede bien eliminar la tensión del individuo o bien aumentarla) y/o en base a la información que se obtiene de las propias reacciones de éste. Es decir, analizar con detalle el estresor o las situaciones estresantes para darles la importancia que tienen.

Este proceso de afrontamiento lleva a cabo diversas funciones que dependerán en gran medida del marco teórico bajo el cual se conceptualiza. En este contexto cognitivo-conductual realiza dos funciones específicas: la que está dirigida hacia el problema y la que está dirigida a regular la emoción.

- a) **AFRONTAMIENTO DIRIGIDO AL PROBLEMA:** Incluye la búsqueda de información y la resolución de problemas, son las estrategias que intentan modificar el estresor. Gil Monte y Peiró (1997) mencionan que se trata de estrategias que proceden a analizar y definir la situación, buscar alternativas para su solución considerando los costos y beneficios, incluyen también las estrategias que alteran al entorno y al sujeto. Entre las primeras se encuentran las dirigidas a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos, procedimientos, etc. Entre las segundas, se incluye la variación del nivel de aspiraciones de los sujetos, la reducción de la participación del yo, la búsqueda de canales de gratificación alternativos, el desarrollo de nuevas pautas de conducta, o el aprendizaje de nuevos procedimientos y recursos.
- b) **AFRONTAMIENTO DIRIGIDO A LA EMOCIÓN:** Que incluye la expresión y regulación de las emociones, son los procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional e incluyen estrategias como la evitación, minimización, el distanciamiento, la atención selectiva y la extracción de valores positivos a los acontecimientos negativos.

Desde el ámbito del estrés laboral se han elaborado también estrategias de afrontamiento. Gil Monte y Peiró (1997) proponen tres tipos de estrategias de afrontamiento: individuales, grupales y organizacionales.

a) ESTRATEGIAS INDIVIDUALES: Entre las estrategias individuales más comunes se encuentran:

Entrenamiento en solución de problemas: D'Zurilla y Goldfried, (1971) en: Gil Monte y Peiró, (1997) mencionan que ésta técnica trata de ayudar a las personas a resolver problemas y tomar decisiones más adecuadas. Para ello, facilita a las personas el reconocimiento del problema y su identificación. Para adquirir esta habilidad, generalmente se siguen una serie de pasos: 1) el participante debe reflexionar sobre cual es su problema. Debe analizar los estresores y los efectos de éstos con detalle. 2) Los participantes deben identificar lo que están o no dispuestos a hacer para resolver el problema. Se formulan, en términos conductuales, diferentes objetivos reales para la solución del problema. 3) Se pide que se formulen diferentes formas de solucionar el problema, aun sin considerar si son factibles de realizarse o no. 4) Se identifican soluciones eficaces y se pide al participante que evalúe las consecuencias de cada una de ellas. 5) Se elige una solución la cual se debe analizar a detalle. 6) Se lleva a la práctica la solución elegida, anticipando al participante que se puede tener éxito o fracasar. 7) Se evalúa si la alternativa elegida los ha llevado en forma global al cumplimiento de los objetivos.

En forma general, este entrenamiento necesita de una sesión de 1 ó 2 horas por cada fase, las cuales se llevan a cabo una vez por semana durante 6 ó 7 semanas.

Entrenamiento en asertividad: El término de asertividad se refiere a la expresión directa, honesta y apropiada de sentimientos, pensamientos, deseos y necesidades. Para Caballo, (1993) la conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas. Entre las técnicas que se utilizan para este tipo de entrenamiento están: el juego de roles, el modelado, reforzamiento y reestructuración cognitiva. En forma general, se realiza en grupo y comienza por la discusión de las creencias y actitudes que el sujeto tiene sobre sí mismo. Se revisan todas las situaciones tratando de mejorarlas en términos asertivos, es decir, se clasifican las conductas asertivas y no asertivas de cada situación. Posteriormente, se escenifican algunas situaciones mediante el juego de roles. Al terminar cada escenificación se realiza una retroalimentación con respecto a la forma de enfrentar las situaciones, mediante sugerencias

y cambios aplicables. Este entrenamiento supone también el emplear las habilidades asertivas adquiridas en situaciones reales.

Programas de entrenamiento para manejar el tiempo eficazmente: Estos programas tienen 3 objetivos principales; 1) Establecer prioridades en cuanto a las actividades que se tienen que realizar en el tiempo del que se dispone, para lo cual los participantes deben llevar a las sesiones una lista de objetivos personales, que serán discutidos en términos de importancia, compromiso y actividades a realizar. 2) Aumentar la cantidad de tiempo disponible para atender las actividades prioritarias (uso positivo del tiempo), que servirá para que los participantes identifiquen los momentos y actividades que no contribuyen al cumplimiento de los objetivos. 3) Reducir la percepción y frecuencia de las condiciones laborales de urgencia, por medio de la formulación de preguntas, tales como ¿Qué actividades de urgencia son exigidas por su trabajo con razones válidas?, ¿Qué fuentes de urgencia no son exigidas por su trabajo, pero son realmente urgentes?, y ¿Qué puede hacer usted para mejorar el control de las situaciones urgentes?. Las respuestas se discuten en grupo y se elaboran propuestas para solucionar los problemas encontrados, con el fin de que cada participante elabore un plan de acción que le permita un manejo eficaz de su tiempo.

Aumentar su competencia profesional: En este tipo de estrategia se trata de que la persona sea más capaz para realizar su trabajo mediante la asistencia a congresos, cursos, revisando la literatura relacionada con su campo profesional y desarrollando la investigación.

Rediseño de elaboración de tareas por iniciativa propia: Esta estrategia conlleva a una mayor autonomía y libertad personal que influirá directamente en su nivel de estrés, reduciéndolo.

Distanciamiento mental del trabajo fuera del horario laboral: Esta estrategia sugiere realizar actividades como el deporte o algún otro hobby que permita el distanciamiento mental de los problemas del trabajo.

Descansos durante el trabajo: Estos descansos permiten al trabajador relajarse y sirven como respiros emocionales que le ayudan a distanciarse del problema aunque sea solo por unos momentos.

Fijarse objetivos reales y factibles de conseguir: De ésta manera el trabajador evita sentirse frustrado ante objetivos no alcanzados, ya que si se plantea objetivos factibles y reales conseguirá lograr sus metas y reforzar sus sentimientos de competencia social.

b) ESTRATEGIAS GRUPALES: La mayoría de éste tipo de estrategias recomiendan fomentar el apoyo social por parte de los compañeros de trabajo y los supervisores. Esto es debido a que a través del apoyo social en el trabajo los individuos reciben nueva información

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

y adquieren o mejoran sus habilidades, obtienen refuerzo social y retroalimentación con respecto a la ejecución de sus tareas, así como también consiguen apoyo emocional y consejos. Para implementar el apoyo emocional en el trabajo se han diseñado algunas estrategias. Sutherland y Cooper (1992), en: Gil Monte y Peiró, 1997) proponen en 4 puntos, una estrategia para fomentar el apoyo social en el trabajo, basándose en una perspectiva interpersonal y orientada al apoyo emocional. Estos cuatro puntos son: 1) El empleado debe elegir un compañero con el que pueda hablar y sincerarse para revelar sus sentimientos y que esto no implique una amenaza para él. 2) A éste compañero le explicará un problema personal. El empleado debe admitir que necesita ayuda y que el compañero elegido es la persona adecuada. 3) Se debe intentar mantener y construir una relación, aún fuera de los momentos de crisis. 4) Hay que revisar periódicamente la naturaleza de la relación establecida para evaluar su efectividad. Si la relación no es constructiva se debe buscar un nuevo compañero que pueda ayudar. Por otra parte, desde la perspectiva grupal, Taerk, (1983), en: Gil Monte y Peiró, 1997), propone el establecimiento de otra estrategia. En un grupo de profesionales de enfermería del área de oncología se desarrolló un programa durante dos años a razón de dos días por semana. Los objetivos del grupo se dirigieron a identificar pacientes con actitudes negativas hacia ellos, desarrollar estrategias de afrontamiento para tratar con estos pacientes, facilitar la comunicación entre las enfermeras y los profesionales de otras salas, disponer de un lugar de encuentro en donde pudieran compartir experiencias y problemas. Al finalizar el programa los participantes manifestaron que había mejorado el clima de la sala, había disminuido la ansiedad, la impotencia, la culpa y las tasas de abandono de los profesionales. Asimismo, otra forma de establecer el apoyo social en el trabajo es fomentar y entrenar a compañeros y supervisores en dar retroinformación. Así, se le brinda al profesional información sobre como son percibidos, entendidos y vividos sus modos de comportamiento con los demás. Bajo esta misma perspectiva grupal, Kuhn, (1992) realizó un estudio para prevenir el estrés en operadores de grúas de una empresa siderúrgica en Alemania utilizando el método de círculo de salud que ayuda a aclarar las situaciones estresantes mediante la discusión en debates en grupo. Los círculos se llevaron a cabo en varias fases: 1) Durante esta fase se recopilaban las características del trabajo que los trabajadores consideraban estresantes. Por ejemplo, los trabajadores de reparaciones y mantenimiento eran unánimes al mencionar como estresantes la búsqueda de los fallos y su eliminación durante las averías de la maquinaria y de los equipos. Manifestaron que además del estrés derivado del modo de analizar y eliminar de forma satisfactoria y correcta los fallos, la presión del tiempo, las cuestiones múltiples

planteadas por sus superiores durante el diagnóstico de fallos, las interrupciones laborales debidas a cometidos intermedios a corto plazo y las planificaciones de los equipos incompletas o no actualizadas también se percibían como importantes factores de estrés. 2) Se determinaron los efectos negativos para la salud experimentados por los trabajadores durante o con posterioridad a ciertas situaciones laborales. Estos efectos se recopilaron mediante la aplicación de un cuestionario, el cual facilitó información sobre la relación entre las cargas de trabajo y los efectos negativos para la salud; se investigaron también las situaciones estresantes relacionadas a menudo con ciertas enfermedades de los trabajadores. 3) Los resultados de la fase 2 se resumieron y se presentaron a los círculos de salud a fin de llevar a cabo una discusión profunda, solamente participaron en las discusiones de valoración, los trabajadores, los médicos y el moderador. Las propuestas para reducir los problemas incluían unas instrucciones más frecuentes sobre temas de seguridad, instalación de sistemas de intercomunicación para reducir los errores y permitir a los peones subir a las grúas ocasionalmente a fin de mejorar su entendimiento del trabajo en términos generales. 4) En la fase final, se presentaron unas propuestas por escrito que se remitieron a los departamentos laborales en la medida en que fuesen viables desde un punto de vista financiero, organizativo y técnico. Los resultados arrojaron que los círculos de salud son beneficiosos para todas las partes interesadas, en el caso de los trabajadores y los administradores de la fábrica, los círculos resultan útiles para abordar problemas laborales que, de lo contrario, pasarían inadvertidos durante la jornada laboral rutinaria o bien, no se incluirían en los informes. Además, la composición mixta del círculo en el cual participaban varios niveles de jerarquías laborales es un factor útil para ejercer presiones a fin de adoptar medidas e introducir mejoras. Los superiores apreciaron una mejor comunicación con los trabajadores que les permitió descubrir los puntos débiles, aumentar la motivación, mejorar las condiciones laborales y reconsiderar las rutinas de larga duración.

c) ESTRATEGIAS ORGANIZACIONALES: Las organizaciones también deben preocuparse por mejorar el ambiente de trabajo con el fin de prevenir el estrés. Se proponen tres estrategias principales que pueden aplicar las organizaciones:

Programas de socialización anticipatoria: Estos programas intentan prevenir el estrés causado por la discrepancia existente entre las expectativas que el trabajador tiene cuando empieza a trabajar y la realidad que encuentra. Así, proponen llevar a cabo éste choque antes de que el trabajador comience con su vida laboral. El choque se vivencia en un contexto "de laboratorio" que permite desarrollar estrategias constructivas para enfrentarse

con las expectativas irreales que se tienen. Para Kramer, (1974), en: Gil Monte y Peiró, 1997, un programa de socialización debe seguir cuatro fases, que son: 1) Presentar al nuevo miembro un choque moderado con la realidad profesional de forma que pueda elaborar argumentos cognitivos para resolver las discrepancias entre sus expectativas y la realidad. Para llevar esto a cabo, se le presentan al sujeto diversos ejemplos de situaciones laborales con las que se han enfrentado algunos trabajadores veteranos y que pueden ser contrarias a sus expectativas. 2) Se analizan los problemas de la fase uno y se idean nuevas estrategias para enfrentarse a ellos. 3) En esta fase se intenta enseñar a los empleados que es lo que otros esperan de ellos. También el nuevo miembro tiene la oportunidad de exponer lo que espera realizar o no dentro de su puesto, pudiendo así, valorar sus posibilidades de éxito o de fracaso. 4) Esta fase va dirigida a enseñar y entrenar al nuevo miembro técnicas de negociación y de solución de conflictos.

Evaluación y retroalimentación: En cuanto a ésta última, se establece que la organización debe proporcionar retroinformación y dentro del propio departamento se debe hacer lo mismo. La evaluación tiene como objetivo cambiar la ejecución a través del autoaprendizaje y el crecimiento personal, se basa en el asesoramiento, en el establecimiento de objetivos, y en la planificación de carrera, asigna al evaluador el rol de asesor y da al trabajador un rol activo en el diseño de planes futuros. Esto proporciona al trabajador una orientación al futuro lo cual incrementa su compromiso con la organización y disminuye los sentimientos de despersonalización. Asimismo, la retroalimentación aumenta los sentimientos de realización personal en el trabajo.

Desarrollo organizacional: Es un proceso que busca mejorar las organizaciones a través de esfuerzos sistemáticos y planificados a largo plazo focalizados en la cultura organizacional y en los procesos sociales y humanos de la organización. Esta estrategia considera que la mayor parte de las personas están motivadas al crecimiento y desarrollo personal si se procura un ambiente que los apoye y que resulte retador. La intervención se lleva a cabo mediante un grupo de actividades estructuradas, en las que los grupos se involucran en una tarea, o secuencias de tareas, cuyos objetivos están relacionados directa o indirectamente con la mejora organizacional.

4.2 Estilos de afrontamiento

Por otro lado, es también importante señalar que el afrontamiento ante las situaciones de estrés depende de las diferencias individuales existentes entre los seres humanos. Así,

retomando lo mencionado en el capítulo anterior, dentro de las diferencias cognoscitivo-afectivas se encuentran los dos tipos de personalidad denominadas Patrón de Conducta Tipo A y Patrón de Conducta Tipo B.

4.2.1. Patrón de conducta Tipo A y Tipo B

Para Friedman y Rosenman, (en Cuesta, 1989) el Patrón de conducta Tipo A ha sido definido como el comportamiento caracterizado por una crónica e incesante lucha por acaparar más y en menos tiempo, si es necesario enfrentándose activamente a otras personas o cosas. Por su parte, Jenkins, (1998) agrega que se caracteriza por un nivel considerable de hostilidad, competitividad, prisa, impaciencia, desasosiego, agresividad (a veces enérgicamente reprimida), explosividad en el lenguaje y un elevado nivel de alerta acompañado de tensión muscular.

Este Patrón de Conducta es una forma de reaccionar ante el estrés. Las personas Tipo A son más susceptibles de sufrir el estrés y sus consecuencias. Hablando específicamente del estrés laboral, su competitividad, prisa e impaciencia los lleva a dedicar mucho tiempo al trabajo y no utilizar estrategias de afrontamiento como el ocupar un poco de tiempo al descanso o a los pasatiempos, ya que se siente inquieto durante los periodos de inactividad. Asimismo, estas características los llevan a buscar trabajos con muy altas demandas, por lo cual una de las consecuencias más importantes de éste patrón de conducta es el ataque cardíaco.

Dada la importancia de éste patrón de conducta, la Enciclopedia de la Salud y el Trabajo (1999), argumenta que ha sido objeto de estudio en el campo de la Psicología social y de la personalidad, la Psicología industrial y de la organización, la Psicofisiología, la enfermedad cardiovascular y la salud en el trabajo. Específicamente, en el campo de la Psicología industrial, las investigaciones que aplican el concepto de Tipo A han incluido el estudio comparativo de diferentes profesiones y de las respuestas de los trabajadores al estrés en el trabajo. Asimismo, menciona que en el análisis comparativo de diversas medidas del comportamiento Tipo A, la entrevista estructurada parece ser más válida para los estudios cardiovasculares y psicofisiológicos que los cuestionarios autoadministrados.

Reig y Caruana, (1989) realizaron una investigación en donde estudiaron diversas fuentes de estrés ocupacional y el Patrón de comportamiento Tipo A, en relación a una escala de insatisfacción laboral y a la percepción del propio estado de salud. Los autores se basaron en el modelo de Fletcher, el cual asume que la tensión se puede predecir teniendo en cuenta

tanto la percepción individual de los estresores laborales como la percepción que una persona tiene de sus propias capacidades para afrontar las exigencias de su entorno. Para llevar a cabo este estudio se envió un cuestionario a una muestra seleccionada al azar de personal de enfermería de los hospitales del Servicio Valenciano de Salud. Los cuestionarios recogieron datos sobre el grado de insatisfacción laboral, percepción del estado de salud, personalidad Tipo A, estresores profesionales y hábitos de salud, así cómo también sobre diversas variables sociodemográficas.

En cuanto al grado de insatisfacción laboral, solo el 11.3% de los encuestados se encuentra insatisfecho, el 24.3% no sabe si esta satisfecho o no y el 64.5% si está satisfecho con su trabajo. En cuanto a los estresores profesionales mas importantes se encontraron que el primer lugar lo ocupa el cometer errores que resulten en perjuicio de los pacientes, el sistema de turnos, no poder localizar a los médicos cuando los necesitan, ver morir a algún paciente considerado por ellos como "especial", trabajar con compañeros incompetentes, recibir órdenes contradictorias, que la dirección no tome en cuenta las necesidades reales de su servicio o su departamento, la desorganización del hospital, la falta de participación en la toma de decisiones y la escasez de personal. Asimismo, el 74.2% de los encuestados valoraron su estado de salud como bueno. Dentro de las conclusiones importantes destaca el hecho de que la puntuación global en insatisfacción y dos características del Patrón de Conducta Tipo A ("siempre tengo sensación de urgencia o prisa" y "me interesan pocas cosas aparte de mi trabajo y hogar") aparecen como predictores de informes negativos en la autovaloración del estado de salud. Además, los autores concluyeron que el sistema de turnos es uno de los predictores mas importantes del grado de insatisfacción laboral, ya que los trabajadores con turno fijo es probable que alcancen puntuaciones mas extremas de insatisfacción laboral que los que trabajan en turno rotatorio.

Por otro lado, el Patrón de conducta Tipo B es el polo opuesto del anterior. Así, Matson, (1997) considera que la persona Tipo B es cooperadora, colaboradora, rara vez se encuentra presionada por los plazos o el tiempo; a veces llegan tarde y disfrutan del tiempo libre. Por su parte, Jenkins, (1998) agrega que son más relajadas, uniformes en su ritmo de actividad y aparentemente más contentas de la vida y de quienes les rodean.

Si bien es cierto que la forma de enfrentar el estrés apropiadamente depende de la capacidad del individuo, las estrategias de afrontamiento mencionadas en este capítulo pueden ser un herramienta de aprendizaje útil para enseñarle al individuo a enfrentar con mayor acierto la vida cotidiana ya que son los acontecimientos diarios los que en ocasiones pasan inadvertidos y generan mayor grado de estrés, además entre más controlada este la

situación el individuo se sentirá más seguro y en lugar de evitar o evadir el problema buscará la solución.

CAPITULO 5.

MÉTODOS DE PREVENCIÓN DE ESTRÉS

5.1 Técnicas de relajación.

Un acontecimiento importante en la vida del individuo, como lo es el estrés no puede ser solo abordado por sus consecuencias sino que debe ser también prevenido. Algunos investigadores han creado y utilizado técnicas psicoterapéuticas para prevenir el estrés, como por ejemplo: las técnicas de relajación (Jacobson , Schultz y Meichenbaum), que se basan en el modelo cognitivo-conductual. Dicho modelo considera al individuo como un sistema autorregulador que puede guiar y controlar sus pensamientos y emociones, de este modo explica el estrés como un proceso transaccional que incluye no solo la activación de una respuesta, sino también los estímulos externos, los recursos de afrontamiento y la valoración cognitiva. (Smith, 1992)

Dado que la tensión psicológica se manifiesta en las personas por medio, entre otras manifestaciones, de tensión muscular (en cuello, hombros, etc.) las técnicas de relajación muscular resultan ser una herramienta eficaz en el tratamiento del estrés. Sin embargo, cabe destacar que la relajación no significa mantenerse inmóvil y descansar sobre la cama, sino que se trata de tomar conciencia sobre la tensión y relajación de los músculos por medio de técnicas específicas.

Una de las primeras técnicas de relajación fue creada por Jacobson en 1928, por medio del libro "Relajación Progresiva"- nombre que le dio a dicha técnica- publicado en Chicago. Para Jacobson la relajación y la ansiedad son dos fenómenos mutuamente excluyentes, es decir, si hay ansiedad no hay relajación y viceversa. (Vallejo, y Gasto, 1990) afirman que el método de Jacobson se basa en la percepción mental del estado de contracción y distensión muscular y en el control mental de la actividad muscular, para llegar a percibir la ausencia de tensión (relajación).

Se practica preferentemente en un sitio tranquilo en posición tumbada de espaldas con la mirada hacia el techo y los brazos alargados y un poco separados del cuerpo. No obstante, la posición y el lugar no deben ser un impedimento ya que esta técnica se puede practicar en cualquier lugar y posición. Se trata de una técnica lenta y metódica que abarca sesiones de 30 a 60 min con ejercicios referidos progresivamente durante quince días a un grupo muscular y luego a otro. Cada ejercicio comporta varios movimientos de contracción

voluntaria hasta llegar a un nivel elevado de tensión muscular. Una vez percibida esa tensión el paciente relaja lentamente sus músculos. Se trata entonces de que el sujeto tome conciencia del paso de la tensión a la relajación.

Jacobson ha demostrado que, conforme va avanzando el aprendizaje se puede ir haciendo más sutil y pasar de los músculos estriados a los lisos, provocando así la relajación sobre músculos gastrointestinales y circulatorios. Sin embargo a pesar de la eficacia de este método se puede encontrar un inconveniente para su utilización, sobre todo en el ámbito laboral y es que se trata de una técnica muy lenta por lo que hay emplear de varios meses hasta un año para lograr el objetivo, un aprendizaje completo y una conciencia de la tensión-relajación de todos los músculos. Cabe señalar que esta técnica en la actualidad es una de las más utilizadas en los Estados Unidos de América.

Otra técnica es la Relajación General Consciente, la cual pretende deshacer por medio de la relajación las contracturas musculares, conscientes e inconscientes, de una manera lenta. Para Blay, (1988) la relajación es la contraparte de la acción, toda acción es una descarga de energía, la relajación es el medio natural par la reposición de la energía. Así, nos encontramos con que toda contracción muscular sea consciente o inconsciente es un gasto de energía.

El procedimiento para llevar a cabo esta técnica es similar al propuesto por Jacobson (tensión-distensión), solo que se divide en diferentes fases de relajación las cuales pueden ser consideradas tanto objetiva como subjetivamente: (Ver Tabla 1).

OBJETIVAMENTE	SUBJETIVAMENTE
1. Muscular Superficial	1. Conciencia Física Periférica
2. Emocional Superficial	2. Conciencia de Hormigueo o Vibración
3. Mental Superficial	3. Sensación de Placidez
4. Muscular Profundo	4. Descanso Mental
5. Emocional Profunda	5. Conciencia de Oscuridad
6. Mental Profunda	6. Conciencia de luminosidad

TABLA 1. Fases en la Relajación General Consciente. (Blay, 1988 p.27)

La primera fase es la que se experimenta cuando, al estar muy cansado de mucho ejercicio físico, puede uno por fin tenderse en la cama. Es así como se llega a la conciencia física. La segunda fase es cuando durante este descanso físico se mantiene la conciencia despierta y

tranquila. Entonces se percibe una sensación general de hormigueo en todo el cuerpo, comenzando, generalmente, por las extremidades.

La tercera fase viene automáticamente si se persiste en el abandono progresivo, pero siempre consciente, de todo el cuerpo. Una sensación de bienestar invade la conciencia poco a poco. En la cuarta, se consigue que la mente se calme y se calle. Esto se obtiene dirigiendo la atención hacia el propio proceso de pensar, viéndolo con tranquilidad y parcialidad. Así, se hace el silencio por sí solo.

La quinta fase se inicia cuando el sujeto se da cuenta de que puede aflojarse y abandonarse aún más. Frecuentemente se siente que se hunde hacia "algo" oscuro y desconocido, por lo que es posible que se asuste. Sin embargo, con otros intentos se puede lograr que esto no suceda. Al dominar la fase anterior, se puede parar a la sexta fase, en la cual se llega a una conciencia de plenitud.

Sin embargo, cabe mencionar que para lograr los beneficios de ésta técnica, no es absolutamente necesario llegar a las últimas dos fases.

Otra técnica de relajación es la Meditación trascendental, la cual se basa en la filosofía oriental e hindú. Al parecer, esta técnica fue introducida, según Bensabat y Selye (1990), por un monje llamado Honolon. Consiste en hacer dos veces al día, durante quince minutos, una meditación de orden espiritual en la que se debe descubrir una *mantra* (frase o fórmula sagrada), la cual encierre en sí una resonancia.

La sesión es dirigida por un maestro, la frase sagrada es escogida por éste en el transcurso de la reunión y lo hace tomando en cuenta la personalidad de cada individuo. De ésta manera, concentrándose en la frase escogida, el individuo logra desconectarse de las cosas materiales y del estrés.

Una técnica más conocida de relajación es el yoga, la cual, al igual que la anterior, tiene sus bases en la filosofía hindú. Consiste en un conjunto de posturas combinadas con ejercicios de respiración abdominal. Para Vallejo y Gasto (1990), ésta técnica tiene una gran ventaja, ya que, al tratarse de respiración, se puede llevar a cabo prácticamente en cualquier lugar y en cualquier momento e incluso varias veces en el transcurso del día.

Finalmente, encontramos una técnica más, la gimnasia relajante la cual "es un método de relajación simple que facilita el conocimiento del cuerpo para una mejor expresión corporal. La finalidad de la gimnasia relajante consiste en enseñar a calmar los músculos y en hacer que participen de nuestra actividad cotidiana para un equilibrio armónico entre el cuerpo y el espíritu que forman un todo indivisible". (Bensabat & Selye, 1994. p.274) Por lo tanto, el cuerpo toma un papel activo ya que se van realizando ejercicios de gimnasia en diferentes

posturas (generalmente de 10 a 15) dos veces al día, con el fin de ir tomando, poco a poco, conciencia de un grupo de músculos del cuerpo y después otro y así sucesivamente.

5.2 Entrenamiento autógeno

Esta técnica de relajación se basa en la hipnosis (posteriormente autohipnosis), tiene el objetivo de lograr la relajación en el cuerpo por medio de frases sugeridas por un instructor, y después por uno mismo. " *Basándose en investigaciones sobre hipnosis de Oscar Vogt, de comienzos de siglo expone Schultz sus primeros trabajos entre 1908 y 1912. investigan ambos la posibilidad de lograr estados hipnóticos sin dependencia de otra persona, heterohipnosis,*" (Moccio, 1990, p.58)

El entrenamiento se lleva a cabo en grupos, en un lugar tranquilo, semiobsuro y con temperatura media. El ejercicio es coordinado por un instructor que se encargará de indicar los pasos a seguir, es necesario que el instructor haya experimentado en sí mismo el entrenamiento autógeno con el fin de obtener un aprendizaje más profundo sobre la técnica, (tanto teórico como práctico) y de esta manera, lograr transmitir este aprendizaje.

Para llevar a cabo el ejercicio se pueden adoptar tres posiciones tal como mencionan: Moccio, (1990); Bensabat y Selye, (1994):

1. COCHERO DE PLAZA: sentado en un taburete o butaca de asiento plano. El paciente debe sentarse con la columna recta e oírta dejando caer y flexionarse de forma natural. Los brazos deben descansarse sobre los muslos y con las manos libres y separadas (sin que se toque una con otra) . Las piernas deben estar separadas y con los pies apoyados sobre el piso.

2. SENTADO: se menciona que esta es la posición ideal, el paciente se sienta en un sillón cómodo de respaldo alto, de manera que pueda apoyar la cabeza y la espalda. Los antebrazos se recargan en los del sillón; dejando caer libremente las manos. Las piernas deben estar separadas y pueden permanecer flexionadas o extendidas.

3. ACOSTADO (POSICIÓN TUMBADA DE ESPALDAS): se puede realizar sobre alguna superficie plana o incluso en el suelo. Como su nombre lo indica en esta posición el paciente debe acostarse colocar su espalda en una superficie plana y, con ayuda de una almohada mantener la cabeza ligeramente levantada. Los brazos se colocan al lado del cuerpo y deben estar extendidos formando un ángulo de 120° con los antebrazos. Las puntas de los pies deben estar hacia fuera.

Para llevar a cabo la relajación es posible utilizar cualquiera de estas posiciones. Es necesario que durante el entrenamiento se muestre a los pacientes las tres posiciones de manera que, posteriormente, pueda emplear la que más le convenga y vaya de acuerdo a sus necesidades, teniendo en cuenta el momento en que puede realizar el ejercicio y las comodidades (Butacas, sillón, cama) de las que dispondrá en ese momento.

La inducción hipnótica se realiza utilizando frases sencillas de autosugestión (por ejemplo, "mi brazo izquierdo está pesado" o "mi brazo izquierdo está caliente"), con el fin de ir experimentando poco a poco la sensación de pesadez o de calor. Moccio (1990) sintetiza la tarea del entrenamiento autógeno de la siguiente manera:

- "Estoy en calma"
- "Los brazos y las piernas están pesados"
- "Los brazos y las piernas están calientes"
- "El corazón está tranquilo y fuerte"
- "La respiración está tranquila"
- "El plexo solar irradia calor"
- "Frente agradablemente fresca"

De igual manera, menciona que al terminar cada ejercicio se hace necesario realizar un "retorno", el cual incluye tres momentos: 1) mover brazos y piernas con energía, 2) hacer algunas inspiraciones y exhalaciones profundas, y 3) abrir los ojos.

Por otra parte, Bensabat y Selye (1994) aseguran que los ejercicios se puede hacer 2 veces al día y duran de 1 a 5 minutos cada uno. En el caso de los ejercicios de control cardíaco se debe escuchar al corazón y pensar en él como si se tratará de un péndulo, con el fin de lograr la sensación de tranquilidad. De esta manera, encontramos que éste método de relajación, al igual que la relajación progresiva de Jacobson, se va llevando muy lentamente ya que se necesita de varios días para que las sensaciones se perciban en todo el cuerpo y el paciente pueda dominar los ejercicios por sí mismo.

Abreviando, el Entrenamiento Autógeno de Shultz *"consiste en obtener progresivamente una relajación de los músculos y llegar a un estado de desconexión a partir de autosugestión a la relajación. Es un programa sistemático para enseñar al cuerpo y a la mente a responder de una forma rápida y efectiva a las órdenes verbales de relajación"* (Vallejo & Gasto, 1990, p.148). Consideramos que éste método también es muy lento para lograr aplicarlo en el ámbito laboral.

5.3 Entrenamiento en inoculación de estrés.

El modelo conceptual de Meichenbaum que fundamenta el Adiestramiento en Inoculación de Estrés (A.I.E.), proviene de la psicología cognitivo conductual y se trata de un modelo transaccional, el cual considera al estrés como "el resultado de una transacción, influido tanto por el individuo como por el entorno" (Meichenbaum, 1988, p.17). De ésta forma, el estrés tiene lugar ante demandas que superan los recursos del individuo o para las que no cuenta con respuestas de afrontamiento adecuadas.

Dentro de ésta perspectiva transaccional, Meichenbaum y Jarenko (1987) identifican 2 conceptos importantes:

1. **VALORACION COGNITIVA:** Que se divide en valoración primaria y valoración secundaria. La valoración primaria es la que el individuo realiza ante las situaciones y las califica de estresantes. La secundaria es la valoración de las opciones de afrontamiento con las que cuenta. Es aquí donde se percata de que no cuenta con los recursos necesarios para afrontar la situación.
2. **RESPUESTAS DE AFRONTAMIENTO:** Después de la valoración, el individuo trata de responder o no lo hace, lo cual influye directamente en la situación estresante, ya sea aumentándola, manteniéndola, reduciéndola o eliminándola.

Así, nos encontramos con la siguiente secuencia:

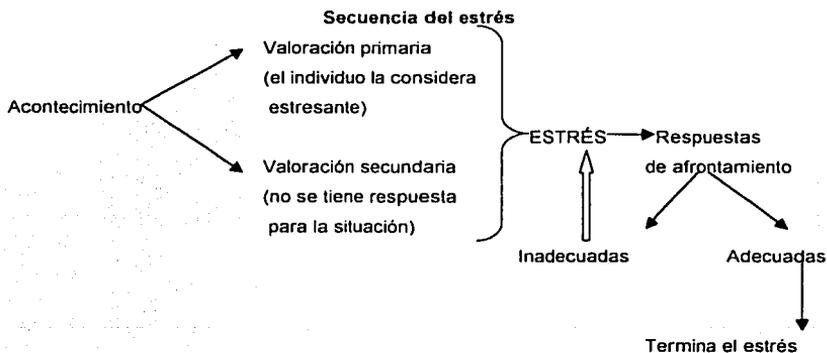


Figura 1. Secuencia del estrés desde una perspectiva transaccional.

Por lo tanto, desde ésta perspectiva, es de vital importancia la manera que tiene el individuo de apreciar, valorar o interpretar los acontecimientos estresantes, así como los recursos de afrontamiento con los que cuenta, ya que ambos influyen en el proceso de estrés y en su naturaleza misma. Para Meichembaum, (1988) es muy importante el papel de las cogniciones en el desarrollo del estrés. Distingue tres maneras diferentes de utilizar el concepto de cognición:

1. HECHOS COGNITIVOS: Los describe como una forma de diálogo interno que tienen lugar cuando se interrumpe el automatismo del comportamiento de una persona. Este diálogo incorpora atribuciones, expectativas y evaluaciones del yo, de su tarea o de ambos.
2. PROCESOS COGNITIVOS: Es la manera en que automática o inconscientemente, procesamos la información, incluidos los mecanismos de investigación y almacenamiento y los procesos de inferencia y recuperación los cuales forman representaciones y esquemas mentales.
3. ESTRUCTURAS COGNITIVAS: Son las suposiciones tácitas, las creencias, los compromisos y los significados que influyen en las formas habituales de interpretación personal y del mundo.

Es de esta forma, como este autor nos muestra cómo las reacciones del individuo pueden contribuir a sus propias reacciones de estrés y, a su vez, ayudar a mantenerlas. Tomando en cuenta esto, Meichembaum propone el A.I.E., el cual *"combina elementos de enseñanza didáctica, discusión socrática, reestructuración cognitiva, resolución de problemas y entrenamiento en relajación, ensayos conductuales e imaginados, autorregistro, autoinstrucciones y autorreforzamiento, así como intentos de lograr cambios del entorno. Esta ideado para generar y desarrollar habilidades de afrontamiento, no solo para resolver problemas inmediatos concretos, sino también para aplicarlo a dificultades futuras"* (Meichembaum, 1988, p.35).

Asimismo, el A.I.E., al igual que la inoculación médica, consiste en formar "anticuerpos" (en este caso, psicológicos) que funcionan como defensa del individuo ante el estrés. Estos anticuerpos psicológicos son las habilidades de afrontamiento que se le van a enseñar al largo del entrenamiento.

Esta terapia, que puede durar desde 1 hora hasta sesiones que abarquen 40 horas, se encuentra dividida en tres fases:

1. CONCEPTUALIZACION: En esta fase se debe establecer una relación de cooperación con el paciente. El paciente debe estar cómodo para que se "sienta en confianza" y dispuesto a revelar al terapeuta sus emociones y pensamientos. De igual manera, por medio de ésta relación se pueden conocer las expectativas que tiene el paciente con respecto al tratamiento con el fin de formular, junto con él, los objetivos a alcanzar. Asimismo, en esta primera fase se realiza la recolección de datos por medio de diversos métodos, como por ejemplo: la entrevista (ya sea con el paciente o con personas cercanas y significativas para él), el autorregistro, la reconstrucción imaginaria, las observaciones conductuales, etc. Posteriormente, se debe instruir al paciente con respecto al modelo transaccional del estrés, con el objetivo de llegar a una reconceptualización de sus reacciones al estrés y, de ésta manera, verlo como susceptible de cambio. Así encontramos que la necesidad de preparar a los clientes para la intervención se considera un objetivo fundamental en el enfoque cognitivo-conductual (Meichembaum & Jarenko, 1987).
2. ADQUISICION DE HABILIDADES Y FASE DE ENSAYO: Esta fase tiene como objetivo proveer a los pacientes de habilidades de afrontamiento. Estas habilidades se le van a enseñar y posteriormente se irán desarrollando hasta que las domine. Viendo siempre al paciente como un colaborador, en esta fase se le pide que sugiera formas de afrontamiento o que mencione las que ya ha utilizado con anterioridad. Posteriormente, si ya ha utilizado alguna técnica en específico solo se le instruye para ayudar a consolidarla y si no ha utilizado ninguna, se le instruye en diversas técnicas, las cuales pueden ser:
 - a) Instrumentales (centradas en el problema), son las acciones que sirven para enfrentar o alterar las situaciones estresantes. Dentro de éste rubro se encuentran técnicas como la solución de problemas, el adiestramiento en habilidades sociales, el control del tiempo, etc.
 - b) Paliativas (regulación de emoción), son las técnicas que pueden utilizarse cuando la situación estresante no se puede evitar o alterar y tiene como fin aliviar y regular la emoción que produce ésta situación. Algunas técnicas pertenecientes a ésta categoría son la adquisición de perspectiva, el desvío de atención, negación, expresión de afecto y la relajación.
3. FASE DE APLICACIÓN Y CONSOLIDACION: Esta última fase del A.I.E. tiene como objetivo aplicar, tanto *in vivo* como *in vitro*, las técnicas de afrontamiento que se le han enseñado al paciente. *In vitro*, se pueden ensayar por medio del juego de roles, el modelamiento o el ensayo imaginario. Posteriormente, se van a practicar *in vivo*, pero

esto se va a realizar gradualmente, es decir, que se comenzará por realizar prácticas en situaciones consideradas por el paciente como no muy estresantes y, poco a poco, se va a ir enfrentando a situaciones cada vez más estresantes. Finalmente, como parte de la consolidación, se va a planear, siempre junto con el paciente, sesiones de refuerzo y de seguimiento, las cuales se pueden llevar a cabo en un período de 6 meses o un año. Estas sesiones tienen como finalidad ayudar al paciente a resolver los problemas y dificultades que, con toda probabilidad, se le deben haber presentado.

Es importante señalar que aunque el modelo que fundamenta el A.I.E. sugiere una progresión lineal a través de las distintas fases, en la práctica las fases se entremezclan (Meichenbaum & Jarenko, 1987).

Se puede concluir, entonces, que el A.I.E. tiene como objetivo fundamental ayudar al paciente para que vea las situaciones estresantes como problemas a resolver y sobre las que puede ejercer control. El paciente debe dejar de considerarse como víctima de las circunstancias y tomar conciencia de que toma un papel activo en su tratamiento de control de estrés.

La aplicación de esta técnica ha tenido éxito en diferentes grupos laborales como los funcionarios policíacos y los maestros. En el caso de los policías, resalta el estudio realizado por Sarason, Johnson, Berberich y Siegel 1979; Novaco 1977, en el cual se llevaron a cabo 65 sesiones de 2 horas cada una. El adiestramiento consistió en la instrucción y práctica de reacciones autorregistradas ante situaciones estresantes, por medio de la representación de papeles y el modelamiento. Con esto lograron resultados efectivos, según lo demostraron los autoinformes de los policías así como sus calificaciones ante situaciones imaginarias que se les presentaron. Por otro lado, en el caso de los maestros destaca el trabajo realizado por Forman, 1982,1983 en escuelas urbanas de educación media. Aquí, se realizaron 6 sesiones de 2 a 3 horas que tenían lugar solo una vez a la semana. El adiestramiento consistió en una presentación del marco conceptual, adiestramiento en relajación, reestructuración cognitiva y ensayos. Con estas herramientas que les proporcionaron, los maestros podían enfrentar situaciones estresantes, relativas a su trabajo, con éxito, como por ejemplo, enfrentarse a un alumno que se niega a realizar las actividades escolares. Con base en estos estudios, se han realizado más trabajos, extendiéndolos a supervisores, directores y administradores escolares para ayudarles a enfrentar situaciones de estrés provocadas por decisiones burocráticas o el papeleo innecesario. (Meichenbaum, 1988)

5.4 Técnica de biorretroalimentación

Una técnica utilizada para el control del estrés que ha alcanzado un alto nivel de desarrollo en la actualidad es la biorretroalimentación, que tiene sus bases en el condicionamiento instrumental, así como en el modelo médico de salud, que considera que el estrés ocurre por medio de una respuesta fisiológica provocada por cambios en el Sistema Nervioso. *"Los síntomas y los signos clínicos que desencadenan el estrés se originan por estímulos que parten de las estructuras nerviosas centrales y viajan a través del Sistema Nervioso Autónomo (SNA)"* (Halabe & Saita; 1998, p.10). Aunque se pensaría que en el modelo médico el estrés sería explicado en términos meramente fisiológicos esto no es así, ya que, partiendo de bases orgánicas, el área clínica trata de explicar el estrés tomando en cuenta tres sistemas principales: mental, físico o somático y conductual. Bensabat y Selye (1994) argumentan que la biorretroalimentación se basa en el principio de retroacción biológica, enviando el sujeto a prueba, una información materializada, recogida a nivel de su cuerpo y unida a una actividad interna orgánica, y fisiológica, es decir, la ansiedad, la tensión nerviosa, y psicológica se traduce a una expresión audible, medible y visible a los ojos del sujeto para que logre controlar su estrés.

La historia de esta técnica se remonta a finales de los años 60's con el psicólogo chileno Alfredo Carmona, quien demostró después de varias investigaciones que era posible modificar instrumentalmente una respuesta fisiológica autónoma. En México el pionero de la biorretroalimentación es Víctor Alcaraz quien inició investigaciones con biorretroalimentación electromiográfica en pacientes hemipléjicos, básicamente ha intentado condicionar instrumentalmente la actividad eléctrica cerebral. (Vinnacia, 1984)

Con respecto al estrés la biorretroalimentación se utiliza para evaluar a partir de ciertos parámetros la tensión muscular, la transpiración, y la temperatura cutánea, que están regulados de acuerdo al modelo médico por el sistema autónomo, simpático y parasimpático. *"Consiste en retroalimentar (feedback) al sujeto con los resultados de su propia actividad psicofisiológica, entrenarlo para que aprenda a comunicarse con su propio cuerpo a fin de que pueda acceder al control de partes que responden al Sistema Nervioso Central (SNC), al Sistema Nervioso Autónoma (SNA), o a sistemas que sean o no consecuentes para permitirle modificar sus respuestas fisiológicas de acuerdo a sus necesidades."* (Moccio, 1990, p.127) Esto es, auxiliado por un equipo electrónico que genera señales audibles lo que le permitirá al sujeto controlar sus respuestas fisiológicas.

"El método nos enseña a adquirir conciencia de esas actividades automáticas e inconscientes y a controlar voluntariamente y de una forma pasiva, por medio de procesos mentales complejos que hacen intervenir nuestras facultades cognoscitivas superiores de atención y análisis " (Bensabat & Selye, 1994, p.251). Mediante esta técnica el sujeto se convierte en su propio guía y decide cuando y en qué momento controlar su estrés, se lleva a cabo con la ayuda de un aparato eléctrico que registra las respuestas fisiológicas gracias a que en el cuerpo son colocados electrodos que emitirán sonidos y luces en una pantalla reflejando la intensidad de la actividad fisiológica. *" El procedimiento consistirá en recoger una actividad del organismo (temperatura cutánea, tensión muscular, ritmo cardiaco, etc.) por medio de electrodos colocados en la piel y unidos a un aparato que registra esa actividad, la amplifica y la convierte en señales luminosas o sonoras que el paciente puede observar u oír"* .(Vallejo & Gasto, 1990, p.149) Las sesiones duran de 20 a 30 minutos y el objetivo final es que el paciente aprenda el control de sí mismo sin tener que utilizar el aparato eliminando de forma progresiva la señal.

Autores como Kennet (1983); Moccio.(1990); Bensabat y Selye (1994) refieren que existen varios tipos de biorretroalimentación como son:

1. Biorretroalimentación Electromiográfica (EMG) o de Tono Muscular, en este proceso la finalidad es alcanzar una discriminación muy exacta entre el estado de tensión y distensión, muscular hasta el punto de percibir la menor tensión, incluso la actividad de un músculo en reposo y sin la ayuda del aparato. Este aprendizaje solo es posible gracias a la señal luminosa o sonora transmitida y amplificada por el biofeedback que reexpide al sujeto la información recibida y percibida a nivel del músculo por medio de tres electrodos (de los cuales uno es neutro) colocados en el músculo (puede ser en frente, pecho, torso o pierna) y conectados al aparato. La actividad muscular es convertida y registrada en microvoltios directamente legibles en el contador y simultáneamente cada diez segundos, un minuto o diez minutos. Luego de algunas sesiones con el EMG el sujeto comienza a percibir el aumento innecesario de su tensión muscular y cuándo y como relajarse, que lo van conduciendo a una adaptación activa a la realidad. Las sesiones pueden ser complementadas con técnicas de relajación (Jacobson y Schultz).

2. Biorretroalimentación de Temperatura Cutánea el proceso es similar al anterior solo que en esta ocasión los electrodos son colocados en el dedo. La temperatura se refleja al sujeto por una señal cifrada, luminosa y sonora.

3. Biorretroalimentación de Transpiración, el procedimiento es el mismo, pero los electrodos son colocados en la mano y se mide el grado de humedad corporal, el cual se transmite directamente al sujeto por medio de una señal sonora.

Cabe agregar que entre los procesos psicofisiológicos evaluados por la retroalimentación se encuentran también la presión sanguínea y la tasa cardiaca.

Hasta aquí se ha podido observar que los métodos de prevención no consisten en eliminar o extinguir el estrés, sino más bien pretenden enseñar al sujeto a detectar y controlar aquellas situaciones que provocan este fenómeno, por lo tanto, en la prevención se debe tener por objetivo enseñar al sujeto a controlar sus propias cogniciones y por lo tanto emociones para poder adaptarse a las exigencias de su entorno social.

Consideramos que la técnica de Inoculación de Estrés es la más completa y la ideal para el tratamiento del estrés, sin embargo, basándonos en nuestra experiencia laboral, las empresas requieren de técnicas breves y efectivas que no representen un costo para ellas, por lo que sería difícil que aceptaran que el psicólogo industrial buscara aplicarla, ya que representaría una pérdida de tiempo debido a que descuidaría otras funciones que consideran más importantes, como el reclutamiento y la selección del personal que necesitan. Por ésta razón, en el siguiente capítulo analizaremos con detalle el rol actual del psicólogo dentro del área industrial.

CAPITULO 6.

LAS FUNCIONES DEL PSICÓLOGO EN EL SECTOR LABORAL.

La Psicología es considerada tanto como una ciencia como una profesión, que se dedica al estudio de la conducta o comportamiento de los seres humanos. Uno de los campos de interacción humana en donde el individuo se ha desarrollado es el de la industria, en donde pasa una gran parte de su tiempo. Específicamente la psicología industrial estudia la aplicación o extensión de los principios y datos psicológicos a los problemas relacionados con los individuos que operan en el contexto de la industria. El psicólogo industrial tratará de resolver los problemas que se desencadenen con los empleados de las empresas para asegurar su buen funcionamiento. Una de las áreas de especialización de la psicología industrial es para Rivera (1991) la psicología de las organizaciones, la cual define como el estudio de la organización, su proceso y sus relaciones con la gente que pertenece a ésta, tomando en cuenta la conducta de trabajo en las relaciones entre los individuos, los grupos y en las relaciones de todos estos con la estructura y función general de la organización en la que los individuos trabajan sin dejar de considerar las posibles áreas de conflicto entre los empleados y la empresa.

Dentro de la teoría clásica de la organización es el de un técnico especialista en recursos humanos que es capaz de reclutarlos, seleccionar (psicológicamente), capacitarlos, integrarlos, evaluarlos laboralmente, manejar sus relaciones humanas y su dinámica grupal. En la aproximación participativa es el animador grupal, promotor de cambio que permite a las empresas realizar los ajustes que el mercado y la organización social demanda; es también el modificador de actitudes y orientador de personas e instituciones y el especialista en la organización de la fuerza de trabajo (Peniche, en: Urbina; 1992). De esta manera puede desempeñar diversas funciones dentro de la organización, destacando dos principalmente: una en el proceso de selección y dos en el área de capacitación.

6.1 En el proceso de selección.

Todas las organizaciones cuentan con un área de recursos humanos, dentro de ella se realizan varias funciones importantes, como el reclutamiento y la selección de personal. El proceso de selección puede definirse como aquel que sirve para escoger a un subconjunto de trabajadores del total de personas disponibles para su contratación en cualquier momento

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

(Cuevas, 1992). Dicho proceso está guiado en gran medida por las políticas internas que rigen la empresa para la cual trabaja el psicólogo, o el profesional responsable para realizar esta función, la selección de personal en forma general se lleva a cabo mediante varias fases:

Fase de reclutamiento: Consiste en proveer de recursos humanos a la organización en el momento en que sea necesario. Byars y Rue (1996) definen el reclutamiento como la búsqueda y atracción de un conjunto de personas entre las que pueden elegirse candidatos calificados para los puestos ofertados.

En este sentido Werther y Davis (2000) mencionan que el reclutamiento se realiza de acuerdo con el diagrama de la figura 2.

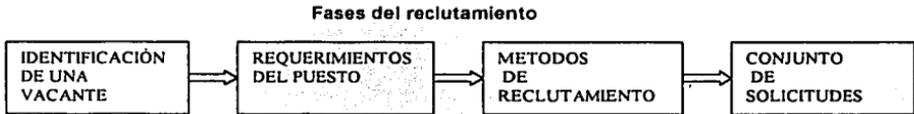


FIGURA 2. Esquema general del proceso de reclutamiento. (Werther y Davis, 2000 pag. 151.)

Para la identificación de una vacante se requiere de la cooperación de las demás áreas que integran la organización ya que son ellas quienes demandan el personal, la petición llega por medio de un formato denominado requisición de personal que contiene de manera general datos acerca del puesto solicitado como son: nombre del puesto, área o departamento al que pertenece y sueldo. Al tratar de conocer los requerimientos del puesto es donde el psicólogo inicia con su participación pues realiza un análisis del puesto a cubrir para obtener una información más clara sobre la naturaleza y requisitos de la vacante, es decir obtiene específicamente las capacidades y habilidades que debe tener la persona que ocupará el puesto solicitado de acuerdo a las actividades que va a realizar.

Los métodos o fuentes de reclutamiento que se utilizan para conseguir a los candidatos; pueden ser de dos tipos: internas, se refieren a realizar el reclutamiento con los empleados de la misma organización sin necesidad de recurrir a personas o a lugares ajenos a ella, o externas, que se refieren a recurrir a candidatos ajenos a la organización que son atraídos por diferentes técnicas de reclutamiento como son: anuncios en el periódico, carteles, volantes, bolsas de trabajo, grupos de intercambio, ferias de reclutamiento y recientemente por correo electrónico.

En el reclutamiento los candidatos llenan solicitudes o entregan currículums en los que plasman de forma general sus datos personales y trayectoria laboral, en este momento termina el reclutamiento y comienza la selección. Por este medio el psicólogo se da a la tarea de realizar una entrevista inicial en donde indaga aspectos básicos de personalidad como: apariencia física, facilidad de expresión, nivel de estudios, conocimientos sobre el puesto, estabilidad laboral. López (1992) afirma que es el primer contacto que tiene el psicólogo con el candidato. Los datos obtenidos servirán para determinar el perfil del candidato y realizar una preselección de personal. En algunas empresas al término de esta entrevista se envía al candidato o candidatos más viables a una segunda entrevista pero ahora con la persona que será su jefe inmediato quien determinará si pasa a la siguiente fase de proceso; o bien, esta segunda entrevista se realiza una vez que ya se hizo una evaluación más profunda del candidato.

Fase de evaluación: Se lleva a cabo una entrevista más profunda en la que se hacen preguntas más específicas y relacionadas con el puesto en general, sirve también para conocer el ambiente familiar de la persona, sus expectativas e intereses, pero principalmente, sus experiencias previas con respecto al puesto solicitado dentro de esta fase se incluye la evaluación psicológica que consiste en la aplicación de pruebas psicométricas, calificación e interpretación de las mismas. Se arma una batería de pruebas, las cuales evalúan aspectos como inteligencia, personalidad e intereses:

Inteligencia: Son exámenes que miden diversas habilidades tales como memoria, atención, razonamiento y capacidad de aprendizaje. Por ejemplo: Terman Merrill, OTIS.

Personalidad: Se utilizan para evaluar aspectos básicos de estabilidad emocional, introversión, etc.; se aplican porque es importante conocer el estado de ánimo del candidato ya que este influirá en su desempeño, entre las que se encuentran: GORDON; 16 PF y MACHOVER.

Intereses o Estilo de Trabajo: Sirven para conocer las expectativas de la persona, esto es lo que desea en un futuro y así determinar si estos intereses se podrán cumplir dentro de la empresa, como por ejemplo, CLEAVER, HUMAN SIDE y ZAVIC.

Cabe señalar que la evaluación no sólo abarca pruebas psicológicas sino también exámenes técnicos o de conocimientos específicos del área que solicita la vacante. Ambas pruebas psicológicas y técnicas serán seleccionadas según el tipo de puesto a cubrir.

Dessler (1996) refiere que en esta parte de la selección es donde se requiere de manera fundamental la intervención del psicólogo ya que la integración de los resultados de la aplicación de las pruebas debe ser realizada por un profesional con conocimientos de la

conducta humana, pero principalmente por una persona capaz de ver al ser humano como un ente integral y tomar en cuenta los aspectos familiares y sociales que lo rodean.

Para algunas empresas la evaluación incluye también un examen médico que ayudará a conocer si la persona cuenta con la capacidad física y el estado de salud adecuado para realizar las actividades requeridas por el puesto. Por último un estudio socioeconómico en el que se comprueba arraigo domiciliario, ambiente familiar y desempeño laboral.

Con base en los resultados obtenidos durante esta fase el psicólogo industrial, se encarga de seleccionar a dos o tres candidatos para mostrarlos al área solicitante y que se tome una decisión, es decir se selecciona el candidato adecuado. Una vez seleccionado se procede a la contratación.

Como se pudo observar la selección de personal es todo un proceso que tiene que realizarse fase por fase para que sea efectivo. Sin embargo, en la vida real se ha ido deteriorando y raras son las empresas que lo llevan a cabo como se debe, lo anterior es provocado en parte por las condiciones de vida del país ya que existe mucha gente desempleada y al publicar una vacante llega un gran número de personas a entregar solicitudes y el encargado de seleccionarlos tiene que hacer entrevistas rápidas que en ocasiones no reflejan nada lo que implica un trabajo de poca calidad y una selección al azar. Además las áreas no son conscientes de que la selección de personal es un proceso y consideran que la gente se tiene dentro de un sombrero y que al momento de requerirlo llegarán como por arte de magia, presionan al área de reclutamiento para la cobertura de vacantes, al grado de que hay ocasiones en que se envían candidatos que no cubren el perfil, lo curioso es que cuando esto sucede, son aceptados por el área; quizá esto no se entienda pero lo que queremos decir es que no se da la oportunidad de realizar un análisis de puesto que nos de un indicador del tipo de gente que se requiere pero lamentablemente refleja que ni siquiera el área solicitante sabe el tipo de personal que necesita. Otro aspecto que impide una selección adecuada es la pobre percepción que tiene la dirección general de lo que es el área de recursos humanos, hacemos referencia a esto por que lo único que les interesa a las empresas es que su plantilla de personal este completa para lograr la productividad deseada, sin importar si la persona que está realizando su trabajo es la adecuada; esto es, ofrecen salarios bajos con excesiva carga de trabajo y horarios absorbentes lo que trae como consecuencia que los candidatos acepten las condiciones no tanto por su capacidad o perfil sino por su necesidad económica.

6.2 En el proceso de capacitación.

Además de una buena selección el éxito de una empresa depende de la capacitación que se le brinde al empleado de nuevo ingreso e incluso para el que ya tiene una temporada dentro de ella, y que de algún modo servirá para cumplir con las demandas que exige el trabajo. *"Dos puntos básicos destacan en el concepto de capacitación a saber: a) Las organizaciones en general deben dar las bases para que sus colaboradores tengan la preparación necesaria y especializada que les permita enfrentarse en las mejores condiciones a su tarea diaria. b) No existe mejor medio que la capacitación para alcanzar altos niveles de motivación, productividad, integración, y compromiso en el personal de una organización"* (Siliceo, 2000, p.19).

En este sentido la labor del psicólogo dentro de esta área es la de crear programas que permitan dotar al empleado de habilidades para desempeñar sus labores con eficiencia. La capacitación inicia con un curso de inducción en el que se le dan a conocer al empleado los orígenes, objetivos, filosofía, estructura y prestaciones de la empresa, tiene como finalidad inducir al empleado a sentirse parte de la organización. Así un programa de capacitación debe evaluar las necesidades del empleado y de la organización.

De acuerdo con Werter y Davis (op. cit.) el proceso de capacitación se explica en la Figura 3

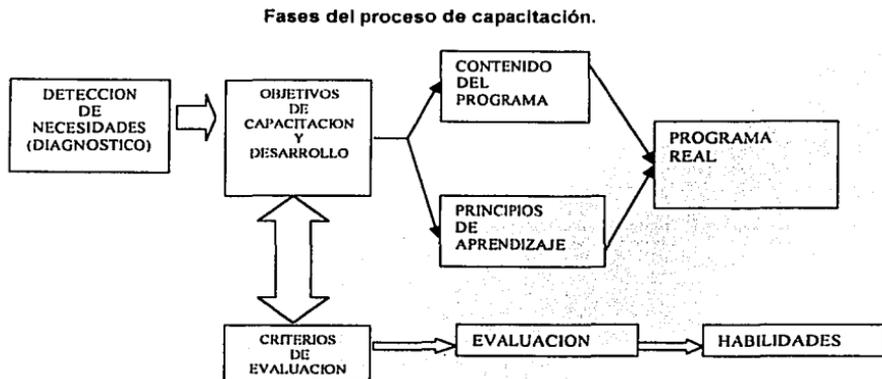


FIGURA 3. Pasos preliminares de un programa de capacitación. (Werter y Davis, 2000 pag. 244.)

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

La evaluación de necesidades sirve para detectar los problemas actuales de la organización y así establecer un diagnóstico de los desafíos ambientales que es necesario enfrentar mediante el desarrollo a largo plazo. Este diagnóstico se realiza con la identificación o análisis de la tarea, es decir, la descripción de las funciones del puesto o bien se realizan encuestas entre los candidatos a capacitación para identificar las áreas que se desean perfeccionar. Las cifras de producción, los informes de control de calidad, las quejas, los informes de seguridad, el ausentismo, el índice de rotación de personal y las entrevistas de salida ponen de relieve los problemas que deben resolverse mediante programas de capacitación.

Los objetivos de la capacitación y del desarrollo son los que estipulan claramente los logros que se desean y los medios de que se dispondrá para alcanzarlos. Según Siliceo (op. cit.) los objetivos de la capacitación son:

1. Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y los valores de la organización.
2. Clarificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales.
3. Elevar la calidad del desempeño.
4. Resolver problemas.
5. Habilitar para una promoción.
6. Actualizar conocimientos y habilidades.

El contenido del programa se determina de acuerdo con la evaluación de las necesidades y los objetivos de aprendizaje, se puede proponer la enseñanza de habilidades específicas, suministrar conocimientos necesarios o influir en actitudes. Al respecto War, (1993) refiere que el contenido de la capacitación debe incluir: Conocimientos generales, abordan el contexto amplio de la tarea, el papel del aprendiz dentro del sistema y los principales componentes del sistema mismo. Conocimientos básicos, incluyen la posibilidad de que el aprendiz pueda pasar de una tarea a otra con dificultades mínimas, utilizando el conocimiento previamente establecido. Conocimiento funcional, se ocupa de las razones para las cuales se está desempeñando una tarea, más que de cómo debe desempeñarse. Cabe señalar que el contenido del programa está en función del área a capacitar.

Los principios de aprendizaje se refieren básicamente a la forma en que será impartido el curso o mejor dicho las técnicas a utilizar para proporcionar al aprendiz el conocimiento. Werther y Davis (op.cit) mencionan que estos principios son:

Participación: hacer que el aprendiz participe en forma activa ayudará a comprender mejor la información y lo recuerda durante mucho tiempo.

Repetición: la repetición de las ideas clave dejará los conocimientos en la memoria.

Relevancia: el aprendizaje recibe gran impulso cuando el material que se da tiene sentido e importancia para quien va a recibir la capacitación.

Transferencia: a mayor concordancia del programa de capacitación con las demandas del puesto corresponde mayor velocidad en el proceso de dominar el puesto y las tareas que conlleva.

Retroalimentación: proporciona a las personas que aprenden información sobre su progreso.

Una técnica para lograr eficacia en el curso es la instrucción directa sobre el puesto que consta de varias etapas. Primero se le da a la persona que recibirá la capacitación una descripción general del puesto, su objetivo, y los resultados que se esperan de él destacando la importancia de la capacitación. A continuación el capacitador efectúa el trabajo a fin de proporcionar un modelo que pueda copiarse. De esta manera el empleado puede transferir el conocimiento a su puesto. Enseguida se pide al individuo en capacitación que imite el ejemplo provisto por el capacitador. Las demostraciones y las prácticas se repiten hasta que la persona domine la técnica.

Asimismo, War, (op.cit); Siliceo (op.cit) proponen como métodos de capacitación, la participación en grupo, donde destacan la mesa redonda, conferencias, dinámica de grupos, asistencia a congresos y los métodos audiovisuales que incluyen videocasete, uso de la computadora para proyectar acetatos o gráficas.

Es importante destacar que también se pueden realizar manuales en donde quede impresa la información del curso para obsequiarlos a los participantes para que en un futuro puedan apoyarse en estos manuales. Se debe tener en cuenta al seleccionar una técnica de capacitación los costos que ésta generará a la empresa.

Para conocer la efectividad de un programa de capacitación éste debe ser evaluado mediante varias etapas. Primero, es necesario establecer las normas de evaluación antes de que se inicie la capacitación. A continuación, se aplica a los participantes un examen para determinar su nivel de conocimientos. Un examen posterior a la capacitación para realizar una comparación entre ambos resultados que permitirá verificar los alcances del programa. Si la mejora es significativa puede considerarse que el programa ha logrado sus objetivos.

"Los capacitadores se interesan especialmente en los resultados que se refieren a:

Las reacciones de los capacitados al contenido del programa en general.

Los conocimientos que se hayan adquirido mediante el proceso de capacitación.

Los cambios en el comportamiento que se deriven del curso.

Los resultados o mejoras mensurables para cada miembro de la organización, como menor tasa de rotación, de accidentes o de ausentismo " (Werther y Davis, op.cit. p.256-257)

La capacitación ha adquirido importancia en los últimos años con la implementación de las normas de calidad que les exigen a las empresas cumplir con ciertos requerimientos en sus procesos de producción o servicio. Desafortunadamente, los cursos se limitan a impartir información sobre la forma en que se debe realizar la tarea a nivel técnico y se dejan de lado los aspectos humanos de los trabajadores.

Dentro de estas dos áreas la participación del psicólogo es relevante debido a su conocimiento de la conducta humana ya que puede plantear sistemas o métodos para crear un ambiente en donde el empleado se desempeñe en condiciones óptimas para lograr una buena productividad. En el caso de la selección de personal, se encarga de hacer entrevistas a los candidatos en las cuales utiliza las herramientas de investigación clínica proporcionadas en su formación académica para detectar puntos de conflicto que puedan interferir en el desempeño de su trabajo y, además los datos obtenidos durante la entrevista le brindan un panorama más amplio al momento de realizar el reporte psicométrico el cual consiste en un análisis general del estado emocional y de las capacidades intelectuales y psicológicas del solicitante que le ayudará a determinar si es un candidato viable para ocupar el puesto solicitado. También le corresponde la tarea de realizar el análisis de puestos en los que destaca las aptitudes y habilidades que debe poseer la persona que ocupará dichos cargos. Con respecto a la capacitación el psicólogo como parte humana de la organización se da a la tarea de detectar necesidades en los empleados para realizar programas que deben tener como finalidad la modificación de conducta y actitudes de los empleados para lograr el tipo de comportamiento que la empresa desea de ellos, es decir, es el responsable de motivar y hacer sentir al empleado parte de la organización para de este modo lograr un crecimiento conjunto. Sin embargo, en la actualidad sus funciones no se reducen solo a mejorar el aspecto humano sino que también realiza labores de tipo administrativo que corresponden a otros profesionales como contadores o administradores, entre las que destacan: elaboración de contratos, avisos ante el Instituto Mexicano del Seguro Social, nóminas y relaciones laborales; motivo por el cual sus verdaderas funciones se han visto obstaculizadas ya que en lugar de ver el lado humano, debe velar por los intereses de la empresa.

Otra de las funciones del psicólogo que no se menciona en los libros y que en ocasiones debe asumir en su ejercicio dentro del área laboral, es la de un mediador entre la empresa y el empleado, hacemos referencia a esto porque en nuestra práctica profesional nos hemos encontrado con que los empleados acuden a nosotros enojados o molestos para platicar sus problemas con jefes y nosotros tenemos que tranquilizarlos para evitar conflictos y una

posible renuncia. En otras circunstancias nos ven como el consejero y acuden a platicarnos sus problemas personales.

En conclusión en la actualidad el psicólogo dentro del área organizacional es un empleado multifuncional, por lo cual debe tener una formación no solo del conocimiento de la conducta humana, o en el mejoramiento de la relaciones interpersonales, sino que también debe conocer el manejo administrativo en el área de recursos humanos en general, para poder competir con otros profesionales que están invadiendo su campo de acción, pero principalmente su labor es prepararse para lograr un lugar dentro de la empresa y no ser solo el psicómetra.

**FALTA
PAGINA**

62 |

CAPITULO 7.

PROPUESTA DE PREVENCIÓN AL ESTRÉS LABORAL.

Un acontecimiento importante en la vida del individuo, como lo es el estrés no solo puede ser abordado por sus efectos y consecuencias, sino que también debe ser prevenido. Al grado de que en la actualidad los medios de comunicación han contribuido a su prevención mediante la publicidad de medicamentos que reducen sus efectos, los más conocidos son: antiestresantes, somníferos o tranquilizantes, también han promovido ejercicios simples de relajación como el Tai-Chi que hace trabajar todas las partes del cuerpo mediante movimientos semejantes a los de la danza procurando una sensación de calma. El yoga que permite disminuir el ritmo cardíaco y respiratorio para provocar una sensación de profundo relajamiento.

Específicamente en el ámbito laboral, algunos investigadores han creado programas de prevención basados en estrategias de afrontamiento individuales como la solución de problemas que trata de ayudar a las personas a reconocer el problema y a tomar decisiones acertadas y estrategias grupales como es el caso de Kuhn (1992), (mencionado en el capítulo 4) quien implementó círculos de salud en empleados alemanes para aclarar situaciones estresantes mediante discusión de debates en grupo, obteniendo resultados satisfactorios ya que fueron benéficos para todas las partes interesadas porque permitieron conocer las demandas y quejas de todos los empleados de la organización. Otros han utilizado técnicas psicoterapéuticas, por ejemplo; Meichenbaum, (1988) creó la técnica de inoculación de estrés que supone dar a las personas avisos realistas, recomendaciones e informaciones tranquilizadoras para prepararlos a afrontar peligros o pérdidas inminentes; bajo este rubro tenemos también las técnicas de relajación de Jacobson, el entrenamiento autógeno de Schultz y la biorretroalimentación (ver capítulo 5).

Por otro lado, autores como Stora, (1992) mencionan que debido a que las empresas adoptan una actitud de indiferencia ante el estrés, las técnicas psicoterapéuticas no pueden ser aplicadas ya que requieren de tiempo y generan un costo, por lo que propone que una forma de prevenirlo es la identificación de los niveles de estrés que padece el individuo lo cual nos permite conocer la estrategia a aplicar para su control, al respecto propone la utilización de escalas de medición. Entre las que encontramos la está Escala de Apreciación del Estrés (E.A.E.) que se divide en cuatro escalas independientes:

- a) E.A.E – G Escala general de estrés.
- b) E.A.E – A Escala de acontecimientos estresantes en ancianos.
- c) E.A.E – S Escala de estrés sociolaboral.
- d) E.A.E – C Escala de estrés en la conducción.

También está el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE) dividida en dos dimensiones:

- A) Ansiedad -Rasgo (A - Rasgo) mide la forma como se siente el evaluado. Ansiedad como una conducta permanente.
- B) Ansiedad – Estado (A – Estado) mide como se siente el evaluado en el momento de aplicar la prueba. Ansiedad como una conducta momentánea (ver capítulo 3)

En los últimos años los investigadores del ámbito laboral han propuesto como método de prevención el rediseñamiento de la tarea que implica la mejora de las condiciones ambientales y la implementación del trabajo en equipo. Desde esta perspectiva encontramos las investigaciones de Terra (1995) y la de Smith y Zehel (1992) quienes implementaron programas en empresas de líneas de ensamblaje proponiendo cambios radicales en la organización, comenzando por la forma de realizar la tarea y mejorando las herramientas de trabajo, pero principalmente, enfocándose a la capacitación del trabajador; ambas propuestas tuvieron éxito porque disminuyeron el grado de estrés y elevaron la productividad, sin embargo en el estudio de Smith y Zehel (1992) no todos los trabajadores disminuyeron su estrés ya que el hecho de cambiar ocasionalmente sus funciones complejas por una más sencillas provocó descontento y desmotivación.

Retomando lo anterior, consideramos que la prevención del estrés no consiste en evitar que este ocurra sino en controlar sus efectos, es decir, una vez que ya ha ocurrido, se debe enseñar al trabajador estrategias de afrontamiento que le permitan identificar y controlar los estresores para evitar consecuencias adversivas a su salud. Debido a que estrés es un fenómeno multicausal, un programa para controlarlo debe ser particular a las necesidades de cada empresa; sin embargo, se sugiere tomar en cuenta los siguientes aspectos antes de crear un programa para prevenirlo:

1. Conocer cómo está estructurada la organización, esto es, tener en cuenta el tipo de empresa, servicio o producto que brinda, sus objetivos, su estructura organizacional, su filosofía, y sus políticas ya que esto nos proporcionará una idea clara de lo que está permitido hacer dentro de la empresa, por ejemplo, saber si en realidad la empresa está dispuesta a invertir en un programa de capacitación para reducir el estrés laboral.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

2. Analizar las condiciones ambientales bajo las cuales se desempeña el trabajador, como son: espacio, iluminación, ventilación, horarios de trabajo, condiciones salariales, herramientas de trabajo, tipo de actividad o tarea que realiza, con la finalidad de identificar los factores de riesgo que puedan contribuir a la generación de estrés, identificación de estresores laborales. Para la realización de este análisis se recomienda apoyarse en los índices de rotación, ausentismo, accidentes de trabajo y entrevistas de salida. Asimismo se debe hacer una valoración sobre como percibe el trabajador el clima laboral ya que el ambiente como ya se mencionó anteriormente es una factor importante para la presentación del estrés, para ello se recomienda la aplicación de la Escala de Clima Social en el Trabajo (WES).

3. Detectar las necesidades tanto de la empresa como del trabajador. En el primer caso nos referimos a la carencia de recursos materiales, como por ejemplo: maquinaria adecuada para la realización del producto, si el recurso humano es suficiente para lograr la productividad deseada, si las políticas que la rigen en ese momento están apegadas al contexto real; en el segundo a las necesidades psicológicas, es decir, cómo se siente dentro de la empresa, si considera que la remuneración económica que percibe es equivalente al tipo de trabajo que desempeña y si le ayuda a sustentar sus necesidades básicas, sus expectativas, motivaciones, qué le hace falta para desempeñarse satisfactoriamente, si se siente apoyado por sus superiores y compañeros, si siente seguro su puesto dentro de la empresa, cómo es el ambiente laboral, pero principalmente si se siente capacitado técnicamente para realizar sus funciones. Lo anterior se puede llevar a cabo mediante la aplicación de cuestionarios o entrevistas con los trabajadores. Como es imposible que participen todos los empleados porque generaría un alto costo, por lo tanto se sugiere tomar una muestra representativa de la población, teniendo como criterio de inclusión aquellas áreas que reflejan mayor rotación, accidentes de trabajo, incapacidades y ausentismo.

4. De acuerdo con la literatura revisada una forma efectiva de disminuir el estrés laboral es el rediseñamiento de la tarea, por lo tanto se recomienda que los gerentes o supervisores de área realicen una evaluación de los procedimientos mediante los cuales se lleva a cabo la operación. (maquinaria adecuada, horarios, sueldos, excesiva carga de trabajo, etc.) Debido a que las funciones del psicólogo en el área industrial se limitan a la selección y capacitación de personal, su participación en la prevención del estrés debe estar enfocada hacia dos niveles:

1. A nivel selección, se propone en primera instancia realizar un análisis de puesto que nos ayude a determinar el perfil laboral de la persona que ocupará esa plaza, es decir, detectar las habilidades y aptitudes que debe tener el trabajador para desempeñarse adecuadamente y así tener conocimiento del tipo de personal que se debe contratar. Posteriormente, se recomienda no solo aplicar una batería de pruebas de inteligencia, aptitudes y personalidad, sino también una escala que ayude a conocer si el trabajador es susceptible de padecer altos niveles de estrés. En este sentido consideramos que las escalas más viables son : La Escala de Apreciación de Estrés E.A.E que servirá para medir el grado de estrés específicamente dentro del ámbito laboral, y el Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE) que nos permitirá conocer si en esos momentos el candidato se encuentra estresado, ésta última con la finalidad de evaluar si este nivel influirá en los resultados de las demás pruebas aplicadas y nos ayudará a realizar una evaluación psicológica más confiable. Sin embargo, cabe señalar que esto no debe ser tomado como un criterio de exclusión ya que si el candidato es viable porque cuenta con las habilidades y aptitudes requeridas para el puesto, no debe ser rechazado por ser susceptible a padecer estrés sino que habría que someterlo a capacitación para que enfrente positivamente las situaciones estresantes, por lo tanto en el proceso de selección la prevención de estrés se da a nivel primario porque se identifica a los candidatos con mayor riesgo de padecer estrés para canalizarlos a una capacitación que les enseñe a afrontarlo antes de introducirlo al ambiente estresante. Se recomienda el uso de estas escalas porque son aplicables a toda la población, no requieren de mucho tiempo, se pueden realizar en forma grupal y su costo no es elevado.
2. A nivel capacitación, en la cual se debe enseñar al trabajador cómo manejar efectivamente los estresores; esto es, consiste en la intervención psicológica, según la literatura la capacitación debe estar dirigida al personal operativo (obreros y ayudantes generales) ya que son los que más riesgo tienen de padecer estrés por las condiciones ambientales en las que desarrollan su tarea, sin embargo no se debe dejar de lado que los altos ejecutivos y supervisores también están en riesgo de padecer estrés porque depender del trabajo de otros para obtener los resultados exigidos por la empresa es estresante.

Un programa de capacitación para la prevención del estrés a personal operativo se puede llevar a cabo de la forma siguiente:

- Elegir como participantes a aquellos empleados pertenecientes a las áreas con mayor nivel de rotación, accidentes y ausentismo.
- Aplicar la Escala de Apreciación de Estrés para detectar su nivel de estrés específicamente en el ámbito laboral, esto como una evaluación previa a la capacitación que nos servirá para posteriormente conocer la efectividad del programa.
- Comenzar con la intervención que consistirá en dar a conocer al trabajador los posibles efectos físicos del estrés (dolor de cabeza, insomnio, sudoración y taquicardia); cognitivos (pérdida de concentración, aumento de distractibilidad, aburrimiento y pérdida de la memoria); psicológicos (baja autoestima, irritabilidad, coraje) y conductuales (ingesta alta de bebidas alcohólicas, aislamiento social), con el propósito de que identifique el momento en que el estrés empieza a ocurrir.
- Brindarles entrenamiento en asertividad, con la finalidad de dotarlos de habilidades sociales que les ayudarán a expresar en forma directa y adecuada sus pensamientos, necesidades e inconformidades, esto se puede lograr mediante las técnicas conocidas como: modelado (que implica la presentación de un modelo que muestre correctamente las conductas adecuadas), reestructuración cognitiva (modificación de valores, creencias y/o actitudes del sujeto).
- Enseñar como método de prevención la técnica de relajación de Jacobson, por medio de ejercicios simples de respiración, tensión y distensión de los músculos.

No obstante, consideramos que el control y la prevención del estrés será más efectiva si se da en forma desprofesionalizada, esto es, si se enfoca en capacitar a los jefes y superiores de área en el manejo y control del estrés ya que son las personas que tienen contacto más frecuente con el personal operativo y son ellos quienes pueden mejorar las condiciones laborales. Así un programa de capacitación a nivel ejecutivo se debe llevar a cabo de la siguiente forma:

- Debe estar dirigido a todos los jefes y supervisores de área, a quienes al igual que a todos los operativos se les debe aplicar la Escala de Apreciación de Estrés.
- Explicar los posibles factores y efectos que puede generar el estrés en sus subordinados, para que empiece a plantear soluciones de cambio.
- Enseñar estrategias de afrontamiento como son:

Individuales: que le servirán para manejar su propio estrés, entre las que encontramos: la Solución de Problemas que le ayudará a identificar y controlar las situaciones que para él

son estresantes. Manejo eficaz del tiempo, en donde aprenderá a establecer prioridades y determinará con precisión los objetivos de su área de trabajo, para distribuir y asignar funciones a sus subordinados apropiadamente, así como para evitarse excesiva carga de trabajo. Entrenamiento en asertividad que le servirá para tomar decisiones adecuadas en situaciones conflictivas o arriesgadas, así como para manifestar apropiadamente sus inconformidades con respecto a la forma en que los trabajadores se están desempeñando, es decir, que le permitirá un manejo adecuado de autoridad para lo cual se proponen las técnicas de juego de roles y modelado.

Grupales u Organizacionales: quizá son las más importantes porque a través de ellas intentará disminuir el grado de estrés de sus subordinados. Entre estas encontramos: los Círculos de Salud mediante los cuales logrará tener mayor comunicación con sus empleados y le permitirá conocer los estresores y factores que les impiden tener un buen desempeño, para que conjuntamente encuentren una solución a los conflictos suscitados en el área de trabajo, del mismo modo servirá para mejorar la forma o los procesos mediante los cuales se está realizando la tarea.

Retroalimentación: Consiste en hacerle ver al trabajador sus logros y errores en el desempeño de sus labores con la finalidad de hacerlo sentir parte importante de la organización, elevar su autoestima y a su vez darle seguridad para proponer mejoras hacia la empresa. Apoyo Social: que se refiere a crear un ambiente laboral placentero y fomentar el trabajo en equipo, así como la confianza hacia el supervisor que implicará que el trabajador sienta un mayor control de las situaciones estresantes.

-Entrenarlo en el manejo de técnicas terapéuticas de relajación tales como: Relajación Progresiva de Jacobson, se propone esta técnica porque es fácil de aprender y se puede aplicar en cualquier momento y lugar. Entrenamiento Autogéno de Schultz, aunque es una técnica más compleja porque su aprendizaje requiere de más tiempo, una vez que se ha aprendido la realización de los ejercicios puede llevarse a cabo dos veces al día y en un tiempo no mayor a 5 minutos.

En el siguiente cuadro se describen de forma general algunas de las estrategias de afrontamiento que pueden ayudar a controlar el estrés laboral:

Estrategias para el control del estrés.

Nivel De Intervención	Estrategia Sugerida	Objetivos
<i>Individual (Empleado)</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrenamiento en habilidades sociales, por ejemplo: juego de roles, modelado, retroalimentación, reestructuración cognitiva. - Solución de Problemas. - Manejo eficaz del tiempo - Técnicas de Relajación, por ejemplo: relajación progresiva de Jacobson - entrenamiento autógeno de Schultz. 	<ul style="list-style-type: none"> -Le permitirá al trabajador expresar sus desacuerdos, e inconformidades ante sus superiores, -Elevaran la autoestima, y modificaran actitudes. -Permitirán un mejor manejo de los problemas y del tiempo -Disminuirán los efectos físicos, cognoscitivos y psicológicos del estrés.
<i>Organizacional Empresa</i>	<ul style="list-style-type: none"> -Mejora de condiciones ambientales: por ejemplo: luz, ruido, espacio, horarios de trabajo, sueldos, cargas de trabajo, maquinaria adecuada. -Modificación o rediseño de la tarea, evaluación de los procesos, distribución equitativa de trabajo, capacitación al trabajador. -Ajuste entre las personas y su entorno de trabajo, planes de promoción y colocación y asignación de puestos y responsabilidades. -Análisis de puesto -Implementación de aplicación de escalas de medición, por ejemplo: Escala de Apreciación del Estrés. (EAE) -Escala de Clima Social en el Trabajo (WES) -Formación de equipos de trabajo, mediante los círculos de salud. 	<ul style="list-style-type: none"> -Identificar de los diferentes estresores laborales. - Mejorar el desempeño y la productividad de los trabajadores -Evitar accidentes de trabajo, rotación y ausentismo -Motivar y elevar la autoestima del trabajador -Conocer las habilidades y aptitudes que deben tener los empleados para tener un buen desempeño. -Identificar a los empleados con mayor riesgo de padecer estrés, para su oportuna capacitación. -Conocer las necesidades del trabajador para mejorar los procesos de producción y lograr un buen clima laboral.

Para la evaluación de la efectividad de ambos programas se deben tomar como base los índices de rotación, los accidentes de trabajo y el ausentismo en el área donde se llevó a cabo la capacitación, también se puede aplicar nuevamente la Escala de Apreciación de Estrés 6 meses después para conocer si disminuyo el nivel de estrés de los participantes.

Cabe mencionar que la capacitación puede considerarse como el método más apropiado para prevenir los efectos del estrés porque se le brinda a todos los trabajadores ya sea a los de nuevo ingreso como a aquellos que ya están inmersos dentro de la situación laboral.

Así concluimos que un programa para prevenir al estrés debe ser integral, es decir, efectivo en dos sentidos, uno debe beneficiar al empleado y dos a la empresa. Asimismo su

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

efectividad dependerá en gran medida de la cooperación y participación de los altos directivos de la empresa.

CONCLUSIONES

La realización de éste trabajo nos permite concluir que el estrés es un sistema multicausal determinado, en gran medida, por las condiciones ambientales y las diferencias individuales, por lo que no puede ser considerado como bueno o malo, ya que su valoración dependerá en gran parte, de la interpretación que realice cada individuo de la realidad que se le presenta.

Así, la teoría cognitivo-conductual nos brinda la concepción del estrés más clara y precisa, porque no generaliza las situaciones estresantes, sino que nos da un parámetro para identificarlas, tomando en cuenta las percepciones de cada individuo. Con respecto al estrés laboral, el modelo propuesto por Ivancevich y Mattenson es el más adecuado para explicar el estrés ya que contempla aspectos sociales, familiares organizacionales e individuales de cada trabajador.

Al ser el estrés valorado como un problema, su importancia radica en controlar o disminuir sus efectos negativos. En el caso específico del estrés laboral, al esperar que los trabajadores se sientan estresados y ya existan consecuencias poco favorables a su salud, será más difícil combatir el problema, además de que puede representar un alto costo, tanto para la empresa como para el trabajador, al prevenirlo estos costos se pueden reducir y garantizar una mejor salud física y mental de los trabajadores, y de este modo, lograr una mayor productividad. Consideramos que el objetivo perseguido por éste trabajo se logró ya que se pudo plantear una propuesta de prevención del estrés laboral basada en el control del mismo ya que no puede entenderse la prevención como evitar que suceda porque no en todos los casos representa un fenómeno negativo. Sin embargo, creemos que su aplicación será difícil ya que en México no existe una cultura empresarial que asuma los gastos de un programa de prevención, porque con la implementación de normas de calidad, la capacitación tiende a centrarse únicamente en la certificación de procesos de producción o servicios y no en la calidad humana. Por lo tanto, antes de implementar un programa de capacitación es necesario concientizar a las empresas de que la capacitación es una inversión costosa, tal vez, pero que en un futuro reeditará en mayor productividad y por lo tanto, en mayores ganancias, así como que la calidad implica no solo un proceso o producto, sino un bienestar personal para el trabajador que reflejará un crecimiento conjunto.

Desde nuestro punto de vista, la relevancia de éste trabajo radica en que en nuestro país existe una carencia o falta de interés por parte de los psicólogos industriales para realizar estudios sobre el estrés laboral. Las investigaciones revisadas a lo largo de éste trabajo se

llevaron a cabo en países extranjeros y tienden a enfocarse más hacia los profesionales de la salud, tales como médicos y enfermeras. Asimismo, refleja que nuestra labor dentro de una organización no es solo reclutar, seleccionar, realizar valoraciones psicométricas o capacitar a los empleados, sino que va más allá de eso, es concientizar a las empresas de la gran importancia del recurso humano y hacerles entender que nuestro trabajo no es encontrar candidatos ideales sino seres humanos con habilidades y aptitudes, capaces de realizar cualquier tarea.

Desafortunadamente, en la actualidad, hemos dejado que nuestras labores las realicen otros profesionales, tales como pedagogos, administradores e, incluso, hasta contadores, los cuales no cuentan con una formación académica adecuada para comprender las principales motivaciones y diferencias existentes entre los trabajadores y, por tanto, no pueden actuar correctamente en la implementación de programas para aumentar la productividad y el bienestar de los trabajadores. Por todo lo anterior, las empresas no nos perciben como una parte importante dentro de sus organigramas, sino más bien como un complemento.

Finalmente, otro aspecto derivado de este trabajo es que los psicólogos principalmente formados en la FES Iztacala deben tener una enseñanza más integral que considere aspectos importantes en el área industrial como los procesos administrativos que se llevan a cabo dentro de una organización, ya que egresamos con una formación meramente clínica y al llegar a la práctica profesional industrial nos topamos con que tenemos que aprenderlo en el transcurso de nuestro desempeño, pero lo más lamentable es que por este motivo se nos encasilla únicamente como psicómetras, es decir, medidores de la personalidad o del comportamiento, y se nos impide proponer programas de capacitación para mejorar la calidad humana y tener un lugar relevante dentro de la organización ya que perciben nuestra labor como sencilla y fácil de realizar por cualquier otra persona.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

BIBLIOGRAFIA

Acosta, M.N. (1987). "Estrés en el trabajo, en relación a los estilos de vida". Tesis Inédita, México, D.F.: Carrera de Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, Campus Iztacala.

Bensabat, S. & Selye, H., (1994) Stress, Grandes especialistas responden. Ed. El Mensajero, Bilbao España.

Blay, A. (1998). Relajacion y Energia. Ed. Indigo, Barcelona.

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

Buendía, B. & Mira, I. (1983). Estrés, desarrollo y adaptación. En : Buendía , B. (1993) Estrés y psicopatología. Ed. Pirámide, Madrid.

Byars, L. Y Rue, L. (1996) Gestión de Recursos Humanos. Ed. Irwin, España.

Caballo, V.E. (1993) Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales. Ed. Siglo XXI editores, España.

Cooper, C. (1984) Organización del trabajo y tensión en el trabajo. En: Informe OIT. Automatización del trabajo y tensión en el trabajo. (1984). Ministerio del trabajo y seguridad social, Madrid.

Cuesta, B. (1989) Patrón de conducta Tipo A en las organizaciones. Una revisión. Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones. 4 (11), 131-141

Cuevas, S. (1992) "La participación del psicólogo en el reclutamiento y selección de personal en empresas de tipo departamental." Tesis Inédita, UNAM, ENEPI.

Dessler, G. (1996) Administración de Personal. Ed. Prentice Hall Internacional. Madrid.

Fernández S, & Mielgo, R. (1992). "Escala de Apreciación de estrés. EAE". Publicaciones de psicología aplicada. Ed. Tea Ediciones, Madrid.

Fisher, C, Shoenfeldt, L. & Shaw, J. (1996). Human Resource Management. Ed. Houghton Mifflin Company, Boston.

Fontana, D. (1995). Control del estrés. Ed. El Manual Moderno, México, D.F.

Gil Monte, P. & Peiró, J. (1997). Desgaste psíquico en el trabajo: El Síndrome de quemarse. Ed. Síntesis, Madrid.

Günther, K. & Huber (1986). Stress y conflictos. Métodos de superación. Ed. Parainfo, Madrid.

Halabe, C.J & Saita, K. (1998). Temas de medicina interna. Estrés y manifestaciones clínicas. En: Asociación de medicina interna de México. Vol.5(3) Ed.Mc Graw Hill. México.

Ivancevich, J. & Mattenson, M. (1989). Estrés y trabajo. Ed. Trillas, México.

Jenkins, D. (1998). Patrones de comportamiento de los tipo A y B . En: Enciclopedia de Salud y seguridad en el trabajo (Vol. 2, pp. 34.49-34.50) Ministerio del trabajo y asuntos laborales.

Kenneth, A. (1983) Manejo efectivo del estrés con procedimientos en entrenamiento de biorretroalimentación. En: Revista Latinoamericana de Psicología, 15 (2), 249-257.

Krebs, M. (2001) ¡Que el trabajo no lo enferme! En: Revista Mundo Ejecutivo. 37 (263), Marzo, 162-164.

Kuhn, K. (1996) Rediseño del trabajo y predictores del estrés en los operadores de grúas en Alemania. En: Condiciones de trabajo (recopilación). La Prevención del Estrés en el trabajo. OIT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. 1996.

- Lazarus, R. & Folkman, S. (1986). Estrés y procesos cognitivos. Ed. Martínez Roca, Barcelona.
- López, L. (1992) "El papel del psicólogo dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal". Tesis Inédita, UNAM: ENEPI.
- Matson, E. (1997) Gáñele al estrés. En: América Economía. La revista de negocios de América Latina. 117. Marzo 42-48.
- McKay, M., Davis, M. & Fanning, P. (1988). Técnicas cognitivas para el tratamiento de estrés. Ed. Martínez Roca, México.
- Meichembaum, D. (1988). Manual de inoculación de estrés. Ed. Roca, España.
- Meichembaum, D. & Jaremko, M. (1987). Prevención y reducción del estrés. Ed. Descleé de Brasil. España.
- Meidhart, E., Weinstein, M. & Conry, F. (1992). Seis programas para prevenir y controlar el estrés. Ed. Deusto, México.
- Moccio, F. (1990). Terapia de estrés. Un método de relajación Biofeedback. Ed. Cinco, Argentina.
- Moss, R. (1974) Escalas de clima social. Ed. TEA, Madrid.
- Peiró, J. & Prieto, F. (1996). Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto. Vol. I. Ed. Síntesis, Madrid.
- Peniche, L. (1992) Las perspectivas del psicólogo. En Urbina, 1992. El Psicólogo. Ed. UNAM, México.
- Reig, F. & Canuana, V (1989) Estrés ocupacional y Patrón A de comportamiento como predictores de insatisfacción laboral y del estado de salud en personal de enfermería de hospitales. En: Psicología del trabajo y de las organizaciones. 5 (14), 147-162.

Rice, R. (1992) Stress and Health. Ed. Brooks/Cole Publishing Company.

Rivera, T. (1991)* El papel del psicólogo en el ámbito laboral: el diseño de tareas como motivador". Tesis Inédita, UNAM. ENEPI.

Robles, E. (1999). Aspectos neuropsicológicos. En: Dupont, M. (1999). Manual clínico de ansiedad. Ed. Ciencia y cultura Latinoamericana. México, p..1-13.

Rodríguez, E.M. (1988). Motivación al trabajo. Ed. El Manual Moderno. México.

Rojas, E. (1998). La ansiedad. Como diagnosticar y superar el estrés, las fobias y las obsesiones. Ed.Temas Hoy, Madrid.

Schultz, D. & Schultz, S. (1990). Psychology and industry today. Ed. MacMillan Publishing Company.

Segura, S., González, R. & Peiró J. (1995) "El estrés de rol en enfermeras. Un modelo causal". En: Revista de psicología general y aplicada. 3 (48), 393-405.

Siliceo,, A. (2001). Capacitación y desarrollo de personal. Ed. Limusa. México.

Smith, J. (1992). Entrenamiento cognitivo-conductual para la relajación. Ed. Desclée de Brouwer, España.

Smith, J & Zehel, D (1996) Un programa de intervención para la reducción del estrés entre los procesadores de la industria carnica que hace hincapié en el diseño y en la organización laboral: (Estados Unidos). En: Condiciones de trabajo (recopilación). La Prevención del Estrés en el trabajo. OIT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. 1996.

Spielberg, Ch. & Díaz-Guerrero, R. (1975). Inventario de ansiedad Rasgo Estado. Ed. El Manual Moderno, México.

Stora, J. (1992). El Estrés. Ed. Publicaciones Cruz, México, DF.

Terra, N. (1995) "The prevention the job stress by redesigning jobs and implementing self-regulations teams". En: Murphy, L., Murrel, J. Sauter, S. & Cwendolin, P.(1995) Job stress interventions. American Psychological Asossiation. Washington, D.C.

Tobal, M. & Cano, A. (1988). Inventario de situaciones y respuestas de ansiedad. Manual. Ed. TEA, Madrid.

Turcotte, P. (1986) Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad. Ed. Trillas, México.

Vallejo, R., & Gasto, F. (1990). Transtornos afectivos ansiedad y depresión. Ed. Salvat editores, Barcelona.

Vinaccia, S. (1984) "Historia de la biorretroalimentación en América Latina". En: Revista Latinoamericana de Psicología. 16 (3), 373-385.

Vittorio, D. " La globalización del estrés". En: Condiciones de trabajo (recopilación). La Prevención del Estrés en el trabajo. OIT: Instituto Nacional de Seguridad e Higiene. 1996.

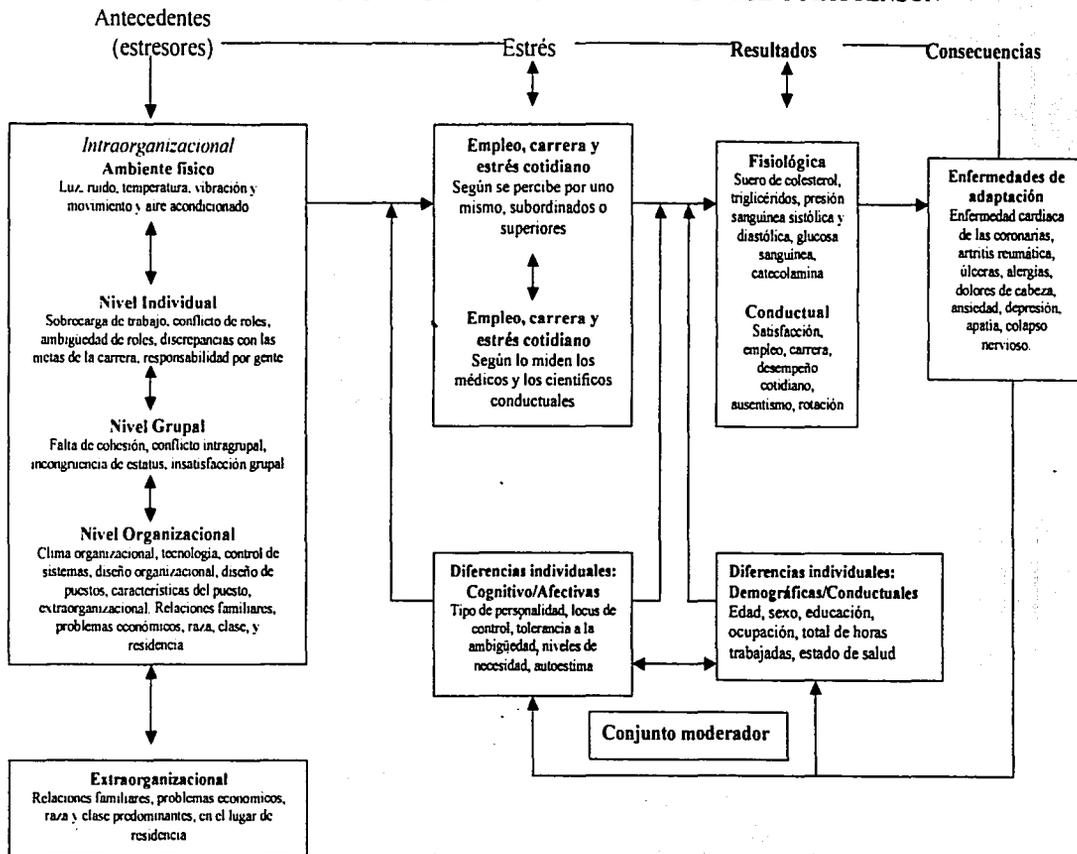
Warr, P. (1993). Ergonomía aplicada. Ed. Trillas, México.

Werther, W. & Davis, K., (2000). Administración de personal y recursos humanos. Ed. McGraw Hill, México.

Zumaya, M. (1999) Psicoterapia cognitivo conductual de la ansiedad . En: Dupont, M. (1999). Manual clínico de ansiedad. Ed. Ciencia y cultura latinoamericana. México. p..p. 247-264.

ANEXO 1

DIAGRAMA DEL MODELO PROPUESTO POR IVANCEVICH Y MATTENSON



ANEXO 2**WES****CLIMA SOCIAL: TRABAJO**

A continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo. Aunque están pensadas para muy diversos ambientes laborales, es posible que algunas no se ajusten al lugar donde Ud. trabaja. Trate de acomodarlas a su propio caso y decida si son verdaderas o falsas en relación con su centro de trabajo.

En las frases el jefe es la persona de autoridad (capataz, encargado, supervisor, director, etc.) con quien Ud. se relaciona. La palabra empleada se utiliza en sentido general, aplicado a todos los que forman parte del personal del centro o empresa.

Anote las contestaciones en la Hoja de Respuestas. Si cree que la frase, aplicada a su lugar de trabajo, es verdadera o casi siempre verdadera, anote una X en el espacio correspondiente a la letra V (Verdadero). Si cree que la frase es falsa o casi siempre falsa, anote una X en el espacio correspondiente a la F (Falso). Siga el orden de la numeración que tiene las frases, aquí y en la Hoja, para evitar equivocaciones. La flecha le recordará que tiene que pasar a la línea siguiente en la Hoja.

NO ESCRIBA NADA EN ESTE IMPRESO

1. El trabajo es realmente estimulante.
2. La gente se esfuerza en ayudar a los recién contratados para que estén a gusto.
3. Los jefes suelen dirigirse al personal en tono autoritario.
4. Son pocos los empleados que tienen responsabilidades algo importantes.
5. El personal presta mucho atención a la terminación del trabajo.
6. Existe una continua presión para que no se deje de trabajar.
7. Las cosas están a veces demasiado desorganizadas.
8. Se da mucha importancia a mantener la disciplina y seguir las normas.
9. Se valora positivamente el hacer las cosas de modo diferente.
10. A veces hace demasiado calor en el trabajo.

11. No existe mucho espíritu de grupo.
12. El ambiente es bastante impersonal.
13. Los jefes suelen felicitar al empleado que hace algo bien.
14. Los empleados poseen bastante libertad para actuar como crean mejor.
15. Se pierde mucho tiempo por falta de eficacia.
16. Aquí parece que las cosas siempre son urgentes.
17. Las actividades están bien planificadas.
18. En el trabajo se puede ir vestido con ropa extravagante.
19. Aquí siempre se están experimentando ideas nuevas y diferentes.
20. La iluminación.

21. Muchos parecen estar sólo pendientes del reloj para dejar el trabajo.
22. La gente se ocupa personalmente por los demás.
23. Los jefes no alientan el espíritu de los subordinados.
24. Se anima a los empleados para que tomen sus propias decisiones.
25. Muy pocas veces las cosas se dejan para otro día.
26. La gente no tiene oportunidad para relajarse (expansionarse).
27. Las reglas y normas son bastante vagas y ambiguas.
28. Se espera que la gente haga su trabajo unas reglas establecidas.
29. Esta empresa sería una de las primeras en ensayar nuevas ideas.
30. El lugar de trabajo está temblorosamente abarrotado de gente.

31. La gente parece estar orgullosa de la organización.
32. Los empleados raramente participan juntos en otras actividades fuera del trabajo.
33. Normalmente los jefes valoran las ideas aportadas por los empleados.
34. La gente puede utilizar su propia iniciativa para hacer las cosas.
35. Nuestro grupo de trabajo es muy eficiente y práctico
36. Aquí nadie trabaja duramente.
37. Las responsabilidades de los jefes están claramente definidas.
38. Los jefes mantienen una vigilancia bastante estrecha sobre los empleados.
39. La vanidad y el cambio no son especialmente importantes aquí.
40. El lugar de trabajo es agradable y de aspecto importante.

-
41. Los empleados ponen gran esfuerzo.
 42. En general, la gente expresa su franqueza lo que piensa.
 43. A menudo los jefes critican a los empleados por cosas de poca importancia.
 44. Los jefes animan a los empleados a tener confianza en sí mismos cuando surge un problema.
 45. Aquí es importante realizar mucho trabajo.
 46. No se melen prisas para cumplir las tareas.
 47. Normalmente se explican al empleado los detalles de las tareas encomendadas.
 48. Se obliga a cumplir con bastante rigor las reglas y normas.
 49. Se han utilizado los mismo métodos durante mucho tiempo.
 50. Sería necesaria una nueva decoración en el lugar de trabajo.

-
51. Aquí hay pocos voluntarios para hacer algo.
 52. A menudo los empleados comen juntos a mediodía.
 53. Normalmente el personal se siente libre para solicitar un aumento de sueldo
 54. Generalmente los empleados no intentan ser especiales o independientes.
 55. Se toma en seno la frase "el trabajo antes del juego".
 56. Es difícil mantener durante tiempo el esfuerzo que requiere el trabajo.
 57. Muchas veces los empleados tienen dudas porque no saben exactamente lo que tienen que hacer.
 58. Los jefes están siempre controlando al personal y le supervisen muy estrechamente.
 59. En raras ocasiones se intentan nuevas maneras de hacer las cosas.
 60. Aquí los colores y la decoración hacen alegre y agradable el lugar de trabajo

-
61. En general, aquí se trabaja con entusiasmo
 62. Los empleados con tareas muy distintas en esta organización no se llevan bien entre sí.
 63. Los jefes esperan demasiado de los empleados
 64. Se anima a los empleados a que aprendan cosas, aunque no sean directamente aplicables a su trabajo
 65. Los empleados trabajan muy intensamente.
 66. Aquí se pueden tomar las cosas con calma.
 67. Se informa totalmente al personal de los beneficios obtenidos.
 68. Los jefes no suelen ceder a las presiones de los empleados.
 69. Las cosas tienden a continuar siempre del mismo modo.
 70. A veces hay molestias corrientes de aire en el lugar de trabajo

-
71. Es difícil conseguir que el personal haga un trabajo extraordinario.
 72. Frecuentemente los empleados hablan entre sí de sus problemas personales
 73. Los empleados comentan con los jefes sus problemas personales.
 74. Los empleados actúan con gran independencia de los jefes.
 75. El personal parece ser muy poco eficiente.
 76. Siempre se tropieza uno con la rutina o con una barrera para hacer algo

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

- 77. Las normas y los criterios cambian constantemente.
- 78. Se espera que los empleados cumplan muy estrictamente las reglas y costumbres.
- 79. El ambiente de trabajo presenta novedades y cambios.
- 80. El mobiliario está, normalmente, bien colocado.



- 81. De ordinario, el trabajo es muy interesante.
- 82. A menudo, la gente crea problemas hablando de otros a sus espaldas.
- 83. Los jefes apoyan realmente a sus subordinados.
- 84. Los jefes se reúnen regularmente con sus subordinados para discutir proyectos futuros.
- 85. Los empleados suelen llegar tarde al trabajo.
- 86. Frecuentemente, hay tanto trabajo que hay que hacer las horas extraordinarias.
- 87. Los jefes estimulan a los empleados para que sean precisos y ordenados.
- 88. Si un empleado llega tarde puede compensarlo saliendo también más tarde.
- 89. Aquí parece que el trabajo está cambiando siempre.
- 90. Los locales están siempre bien ventilados.

COMPRUEBE SI HA CONTESTADO TODAS LAS FRASES

87

E A E

ANSOS

ESCALA DE APRECIACIÓN DE ESTRES

Escala G

INSTRUCCIONES

A continuación va a encontrar una serie de enunciados relacionados con acontecimientos importantes, situaciones de ansiedad

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

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

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

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

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

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor conteste a todos los enunciados

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

81

E A E

Escala A

INSTRUCCIONES

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

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

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

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

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

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

NO ESCRIBA NADA EN ESTE EJEMPLAR
Por favor conteste a todos los enunciados

1. Estar jubilado
2. Subida constante del costo de la vida.
3. Hacer viajes largos
4. Tener que ponerse a trabajar por falta de recursos económicos
5. Las situaciones nuevas.
6. Vivir en la ciudad
7. Alteraciones del sueño (disminución, aumento, insomnio)
8. Aspectos físico.
9. Su forma de ser, de ver las cosas o de comportarse.
10. El éxito alcanzado en la vida.
11. Fracaso profesional.
12. Vivir solo.
13. Ir a vivir a casa de los hijos u otros familiares.
14. Sentirse engañado por la familia.
15. Escasa atención, mal trato o abandono de la familia hacia Vd.
16. Vivir en una residencia o centro.
17. Falta de libertad en la residencia o centro.
18. Organización y horarios de la institución.
19. Obligatoriedad de participar en actividades socioculturales programadas por la institución.
20. Ser elegido para puestos de responsabilidad.
21. Excesivo tiempo libre y falta de actividad ocupacional.
22. Convivencia con los demás (casa, asilo).
23. Ver que es causa de conflictos familiares.
24. Falta de afecto y cariño.
25. Problemas de pareja.
26. Pérdida de vida sexual.
27. Celebración de fechas señaladas o fiestas sin seres queridos.
28. Muerte del esposo/a, hijos o nietos.
29. Muerte de algún familiar cercano.
30. Muerte de algún/a, amigo/a o persona estimada.
31. Cambio o problemas alimenticios.
32. Tener una enfermedad grave.
33. Tener malestar, dolores y achaques frecuentes.
34. Hospitalización prolongada en un centro de salud.
35. Intervención u operación quirúrgica.
36. Someterse a tratamiento, asistencia médica, revisiones periódicas, rehabilitaciones, etc.
37. Falta de información médica a la hora de hacer una exploración y/o emitir los resultados.
38. Pérdida de algún órgano o función física.
39. Excesiva responsabilidad
40. Pérdida de autoridad
41. Pérdida de autonomía y libertad en las decisiones.
42. Pérdida de responsabilidad.
43. Pérdida de prestigio.
44. Pérdidas de facultades físicas e intelectuales.
45. Imposibilidad o dificultad en llevar a cabo proyectos y metas.
46. Alguna situación económica grave
47. El futuro de sus hijos, nietos o algún familiar cercano.
48. Saber que un hijo o nieto es drogadicto.
49. Romper o perder objetos con especial valor afectivo.
50. Volverse a enamorar.
51. Cercanía de la muerte.

Escala S

INSTRUCCIONES

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

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

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

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

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

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

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

NO ESCRIBA NADA ESTE EJEMPLAR.

Por favor conteste a todos los enunciados.

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

88

E A E

Escala C

INSTRUCCIONES

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

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

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

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

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

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

NO ESCRIBA NADA EN ESTE CUADERNILLO
Por favor conteste todos los enunciados

1. Examen de preparación para sacar el carnet de conducir.
2. Día del examen teórico y/o práctico.
3. La 1ª etapa de conducción después de obtener el carnet de conducir.
4. Conducir por tu ciudad o zona.
5. Conducir por grandes ciudades desconocidas.
6. Conducir por tramos difíciles. (puertos, montañas, desniveles)
7. Conducir en caravana. (con tráfico, intenso y lento)
8. Los atascos urbanos.
9. Retención del tráfico (en carretera o entrada a puertos)
10. Retención del tráfico por control policial.
11. La conducción lenta de otros conductores.
12. Ir mucho tiempo por detrás de un vehículo que circula lento y no poder adelantarte por mucho tiempo.
13. Conducir por la noche.
14. Los viajes largos.
15. La ida y vuelta de vacaciones.
16. Conducir con mal tiempo. (lluvia, nieblas, heladas..)
17. Conducir durante muchas horas.
18. Adelantar a vehículos de gran longitud.
19. Verse implicado en un accidente.
20. Discusiones con el agente de tráfico.
21. No llegar a tiempo debido al tráfico. (al trabajo, entrevista, cita..)
22. Que me tenga un agente de tráfico sin motivo aparente.
23. Llevar a personas que continuamente hacen observaciones y críticas a mi forma de conducir.
24. Que me griten y me llamen la atención.
25. La conducción de novatos e inexpertos.
26. Las fallas y malas pasadas de algunos conductores.
27. Que me impidan reiteradamente el adelantamiento.
28. Que no me cedan el paso y la preferencia.
29. Los adelantamientos de algunos automovilistas (motoristas chuletas)
30. La conducción de algunos conductores (imprudentes, temerarios)
31. Que otros cometan infracciones delante de mí.
32. Que los peatones crucen por donde no deben o cuando no les corresponde.
33. Salir de viaje los días clave. (puentes, festivos)
34. No encontrar un lugar para aparcar y tener que dar vueltas.
35. Conducir con un vehículo que no responda mecánicamente.

E A E

Hoja de respuestas

Apellidos y Nombre: _____ Sexo: _____ Edad: _____

Estudios / Título académico: _____

Residencia: _____ Profesión: _____

MARQUE CON UNA X EL RECUADRO EN LA ESCALA A CONTESTAR

G A S C

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

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

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

Número de SI

Puntuaciones en Intensidad

En A=		A=	
	Total=		Total= Centil=
En P=		P=	

IDARE

Inventario de Autoevaluación

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y llene el círculo del número que indique como se *siente generalmente*. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa cómo se siente *generalmente*.

	NO EN LO ABSOLUTO	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
21. Me siento bien	1	2	3	4
22. Me canso rápidamente	1	2	3	4
23. Siento ganas de llorar	1	2	3	4
24. Quisiera ser tan feliz como otros parecen serlo	1	2	3	4
25. Pierdo oportunidades por no poder decidirme rápidamente	1	2	3	4
26. Me siento descansado	1	2	3	4
27. Soy una persona "tranquila, serena y sosegada"	1	2	3	4
28. Siento que las dificultades se me amontonan al punto de no poder superarlas	1	2	3	4
29. Me preocupo demasiado por cosas sin importancia	1	2	3	4
30. Soy feliz	1	2	3	4
31. Tomo las cosas muy a pecho	1	2	3	4
32. Me falta confianza en mí mismo	1	2	3	4
33. Me siento seguro	1	2	3	4
34. Trato de sacarle el cuerpo a las crisis y dificultades	1	2	3	4
35. Me siento melancólico	1	2	3	4
36. Me siento satisfecho	1	2	3	4
37. Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente y me molestan	1	2	3	4
38. Me afectan tanto los engaños que no me los puedo quitar de la cabeza	1	2	3	4
39. Soy una persona estable	1	2	3	4
40. Cuando pienso en los asuntos que tengo entre manos me pongo tenso y alterado	1	2	3	4

IDARE

Inventario de Autoevaluación por

C. D. Spielberger, A. Martínez-Urrutia, F. González-Reigosa, L. Natalicio y R. Díaz-Guerrero

Nombre: _____ Fecha: _____

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y llene el círculo del número que indique como se *siente ahora mismo*, o sea, en *este momento*. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa sus sentimientos ahora.

	NO EN LO ABSOLUTO <input type="radio"/>	UN POCO <input type="radio"/>	BASTANTE <input type="radio"/>	MUCHO <input type="radio"/>
1. Me siento calmado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Me siento seguro	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Estoy tenso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Estoy contrariado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Estoy a gusto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Me siento alterado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Estoy preocupado actualmente por algún posible contratiempo ...	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. Me siento descansado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. Me siento ansioso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Me siento cómodo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Me siento con confianza en mí mismo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Me siento nervioso	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Me siento agitado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Me siento "a punto de explotar"	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Me siento reposado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Me siento satisfecho	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
17. Estoy preocupado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
18. Me siento muy excitado y aturdido	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
19. Me siento alegre	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
20. Me siento bien	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

0	CASI	NUNCA
1	POCAS	VECES
2	UNAS VECES SI	OTRAS
VECES		NO
3	MUCHAS	VECES
4	CASI SIEMPRE	

1	Siento molestias en el estomago
2	Me sudan las manos u otra parte del cuerpo hasta en dias frios
3	Me temblan las manos o las piernas
4	Me duele la cabeza
5	MI cuerpo esta en tension muy de a veces
6	Tengo palpitaciones, el corazon me late agitado
7	Me falta el aire y mi respiracion es
8	Siento nauseas o mareo
9	Se me seca la boca y tengo dificultades para tragar
10	Tengo escobitos y tanto aunque no haga mucho frio

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	OBSERVACIONES
1	Ante un examen en el que me juego mucho o si voy a ser entrevistado para un trabajo importante										
2	Cuando voy a llegar tarde a una cita										
3	Cuando pienso en las muchas cosas que tengo que hacer										
4	A la hora de tomar una decision o resolver un problema dificil										
5	En mi trabajo o cuando estudio										
6	Cuando espero a alguien en un lugar concurrido										
7	Si una persona del otro sexo esta muy cerca de mi tozandome o si estoy en una situacion sexual intima										
8	Cuando alguien me molesta o cuando discuto										
9	Cuando soy observado o mi trabajo o supervisado cuando recibo criticas o siempre que pueda ser evaluado negativamente										
10	Si tengo que hablar en publico										
11	Cuando pienso en experiencias recientes en las que me he sentido ridiculo, timido, humillado, solo o rechazado										
12	Cuando tengo que viajar en avion o en barco										
13	Despues de haber cometido algun error										
14	Ante la consulta del dentista las inyecciones, las heridas o la sangre										
15	Cuando voy a una cita con una persona del otro sexo										
16	Cuando pienso en mi futuro o en dificultades y problemas futuros										
17	En medio de multitudes o espacios cerrados										
18	Cuando tengo que asistir a una reunion social o conocer gente nueva										
19	En lugares altos o ante aguas profundas										
20	Al observar escenas violentas										
21	Por mana en silencio										
22	A la hora de dormir										
23	Esta es la situacion en la que usted manifiesta frecuentemente alguna de estas respuestas o conductas										
	suma de reactivos										TOTAL

TESIS CON FALLA DE ORIGEN

