



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO  
FACULTAD DE PSICOLOGÍA  
DIVISIÓN DE ESTUDIOS PROFESIONALES**

---

---

**PROPUESTA DE UN PROGRAMA DE SALUD  
OCUPACIONAL PARA AFRONTAR EL ESTRÉS  
LABORAL EN LAS ORGANIZACIONES**

**T E S I N A**

**QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:  
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

**P R E S E N T A:**

**CARLOS ANDRÉS SÁNCHEZ SOTO**

**DIRECTORA:**

**DRA. DOLORES MERCADO CORONA**

**SINODALES:**

**MTRA. ISAURA LÓPEZ SEGURA  
LIC. ALEJANDRA GARCÍA SAISÓ  
LIC. RICARDO ALBERTO LOZADA VÁZQUEZ  
LIC. ADRIANA GUADALUPE MARTÍNEZ PÉREZ**



**CIUDAD UNIVERSITARIA, D.F.**

**OCTUBRE, 2013**



Universidad Nacional  
Autónoma de México



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

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

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

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

## **Agradecimientos**

*"Los cerebros, como los corazones,  
van a donde son apreciados"  
Robert McNmara*

A la Universidad Nacional Autónoma de México, por brindarme las facilidades de acceder a una educación de calidad, por enseñarme que la riqueza no se pesa en oro, sino en conocimientos, virtudes y valores, por acogerme durante los mejores años de mi vida y por darme la oportunidad de ser orgullosamente universitario.

A la Facultad de Psicología, por enseñarme que el éxito sólo se logra con sacrificio, esfuerzo y dedicación, por haberme brindado todos los conocimientos y experiencias que me ayudaron a crecer durante estos años y por enseñarme que los psicólogos también reímos, lloramos, nos equivocamos y aún así podemos salir adelante.

Al personal académico y administrativo de la Coordinación de Psicología Organizacional, por haberme adoptado académicamente y por enseñarme que el éxito no está en vencer siempre, sino en no desanimarse nunca.

*"Uno recuerda con aprecio a sus maestros brillantes,  
pero con gratitud a aquellos que tocaron nuestros sentimientos"  
Carl Gustav Jung*

A todos mis profesores que contribuyeron en mi desarrollo profesional al compartir sus experiencias y conocimientos.

A la Dra. Dolores Mercado, por la valiosa semilla de conocimiento que sembró al inicio de mi formación como psicólogo, por su digna y respetable labor de fomentar la educación de generación en generación, por haberme brindado enseñanzas, apoyo, tiempo y ayuda durante el cumplimiento de esta meta y por mostrarme que enseñar es dejar huella en la vida de las personas para siempre.

A la Mtra. Isaura López, por darme la oportunidad de conocer su profesionalismo, por sus enseñanzas, conocimientos, tiempo, dedicación y valiosa retroalimentación que fue fundamental para permitirme realizar un trabajo profesional.

A la Lic. Alejandra García, por mostrarme que la verdadera educación no sólo es forjar que las personas hagan lo que es correcto, sino que disfruten haciéndolo, por no sólo formar individuos con conocimientos, sino con amor al conocimiento y por las excelentes clases que despertaron en mí el interés y la pasión por la Psicología Organizacional.

Al Lic. Ricardo Lozada, por mostrarme que el trabajo del maestro no consiste en enseñar todo lo que se puede aprender, sino en producir en el alumno amor y estima por el conocimiento, por ser para mí una figura de respeto y admiración, por su entrega en mi aprendizaje, por compartir su sabiduría, por brindarme su conocimiento y apoyo incondicional, por impulsarme a ser cada día mejor, por creer en mí, por enseñarme que el conocimiento pierde valor si no se comparte, por ser mi amigo y ayudarme a volar cuando las piernas me fallan y por significar en mi vida más de lo que estas palabras pueden expresar.

A la Lic. Adriana Martínez, por ser para mí un ejemplo de dedicación, fortaleza, constancia y profesionalismo, por mostrarme que el maestro debe tener una verdadera pasión por lo que enseña, por su paciencia, tolerancia y creer en mí, por ser una guía académica, personal y cultural, por brindarme su apoyo, cariño y amistad incondicional y por su importante presencia en mi vida.

*"Es parentesco sin sangre una amistad verdadera"*  
*Pedro Calderón de la Barca*

Al "trío dinámico" (Erandi, Ana y Yo), por todas esas desveladas generadas por estudio o diversión, por las risas y el llanto, por los éxitos y fracasos personales y profesionales que compartimos durante nuestra formación como psicólogos, por todos y cada uno de los momentos que vivimos dentro y fuera de los salones de clases, por su apoyo incondicional y porque estoy seguro que la Psicología fue lo mejor por contar con ustedes.

A Erandi García, por ser mi confidente, por escucharme y guiarme, por demostrarme que sin importar lo que pase siempre estarás conmigo, por enseñarme que la amistad no es más que compartir y disfrutar los momentos con la persona que quieres, por celebrar conmigo todas mis alegrías, por ser ese sol aunque el cielo este nublado y por llegar al fondo de mi corazón con cariño, comprensión y ternura.

A Ana Martínez, por enseñarme que basta con un poco de espíritu aventurero para estar siempre feliz, pues en esta vida, no todo sucede como deseábamos, como suponíamos, ni como teníamos previsto.

A Fernanda Zavala, por tu compañía, por tu valiosa amistad y por escucharme y aconsejarme siempre.

A Mónica Juárez y Gabriela Quiroz, por cada muestra de cariño, comprensión y apoyo durante nuestra aventura como psicólogos.

A Natalia Carvajal, Akari Rangel y Patricia Gutiérrez, por su agradable compañía y los buenos momentos que pasamos dentro y fuera de los salones de clases.

A Gabriela Maya, Jessica Montzi, Liliana Ávila, Atziri Balcazar y Carlos Monterd, porque a pesar de la distancia recuerdo con alegría cada uno de los momentos que estuvimos juntos.

A Araceli Soriano, por darme fortaleza, por enseñarme que si permites doblegar tu carácter algunos doblarán tu espíritu, por ser esa persona con la que puedo pensar en voz alta y porque sin tu apoyo no podría disfrutar del comprender las cosas más simples de la vida.

A Vania Cervantes, por compartir conmigo no sólo los fracasos, sino también el éxito, por escucharme, aconsejarme y comprenderme y por todas las aventuras que hemos emprendido juntos.

A Nelly Mejía, por enseñarme a ser positivo a pesar de las dificultades que nos presenta la vida y por hacerme descubrir que no en todas las personas hay verdadera amistad.

A Sandra Ruíz, por ser mi conciencia en todo momento, por tus consejos y por compartir su vida conmigo.

A Maricruz Gutiérrez, por confiar en mí, por su cariño y por ser esa estrella que brilla aunque nos encontremos lejos.

A Juan Contreras, por todas sus facilidades y apoyo durante mi formación profesional, por creer en mí y por ser una figura de profesionalismo.

A Adriana Esquivel, Laura González, Diana Martínez y Osvaldo Medina, por toda su comprensión y paciencia y por todos los momentos que hemos pasado dentro y fuera de la oficina.

A Guillermina Reyes y Beatriz Sánchez, por todas sus enseñanzas, consejos y apoyo personal y laboral.

*“La mano que mece la cuna rige el mundo”  
Peter de Vries*

A mi madre Esther Soto, para quien jamás encontraré la forma de agradecer el cariño, comprensión, paciencia y apoyo brindado en todos y cada uno de los momentos buenos y malos de mi vida, para quien hago este triunfo compartido, sólo esperando que comprendas que mis ideales y esfuerzos son inspirados por ti, gracias por amarme de manera incondicional, por hacerme feliz y por permitirme realizar una de mis grandes metas.

A mi abuela Esther Rodríguez, por ser maravillosa, porque desde niño te preocupaste y te ocupaste por darme cariño, amor y felicidad, porque tener una abuela como tú es contar con un tesoro que ha sabido conservar su corazón a través de los años.

A mi abuelo César Soto †, por ser mi ejemplo a seguir, pues las virtudes que hoy me definen son producto del inagotable amor, esperanza, dedicación y responsabilidad profesadas para mí.

A mi bisabuela Consuelo Canseco †, por enseñarme que cuando se envejece se puede apreciar la verdadera belleza de las personas, esa que siempre se ha llevado en el interior, puedo decir que eres la persona más hermosa que he conocido en mi vida.

A mis hermanos Arturo y Felipe, puede que jamás desaparezcan nuestras diferencias, pero confió que verme convertido en un profesional los motive para que sean hombres de provecho.

A la familia Fares Soto, por su cariño, por respaldarme y apoyarme, por estar siempre al pendiente de mí y por empujarme para seguir adelante.

A la familia Soto Lebrija, por su afecto y comprensión.

A la familia Lozada Motte, por acogerme con cariño y afecto, por motivarme a seguir adelante, por su apoyo y por la confianza que depositaron en mí para guiar a su hija Arantxa.

A Arantxa Lozada, por convertirse en el motor de mi superación y desarrollo personal y para quien pienso dar lo mejor de mí.

***Sabiendo que no existirá forma alguna de agradecer una vida de sacrificios, esfuerzos y amor, quiero que sientan que el objetivo alcanzado también es de ustedes y que la fuerza que me ayudo a conseguirlo fue su gran apoyo.***

*A todos, muchas gracias...*

**Carlos Andrés Sánchez Soto**

## Índice

<b>Resumen</b>	1
<b>Introducción</b>	2
<b>Capítulo 1. Salud Ocupacional</b>	
1.1 Salud	4
1.1.1 Psicología de la Salud	6
1.2 Trabajo	7
1.3 Relación Salud – Trabajo	9
1.4 Salud Ocupacional	11
1.4.1 Accidentes de trabajo	13
1.4.2 Enfermedades profesionales	14
1.4.3 Promoción de la Salud Ocupacional	15
1.4.3.1 Seguridad Industrial	17
1.4.3.2 Higiene Industrial	18
1.5 Calidad de Vida en el Trabajo	19
<b>Capítulo 2. Estrés Laboral</b>	
2.1 Estrés	22
2.1.1 Tipos de estrés	23
2.2 Características y clasificación de los estresores	23
2.3 Estrategias de afrontamiento: respuestas ante el estrés	25
2.3.1 Nivel cognitivo	25
2.3.2 Nivel fisiológico	27
2.3.3 Nivel motor	28

2.4	Moduladores del estrés	28
2.5	Estrés Laboral	30
2.5.1	Tipos de Estrés Laboral	32
2.6	Fuentes de estrés	32
2.6.1	La organización como fuente de estrés	33
2.7	Modelos explicativos del Estrés Laboral	34
2.7.1	Modelo ocupacional	35
2.7.2	Modelo de ambiente social	35
2.7.3	Modelo integral del estrés y del trabajo	36
2.7.4	Modelo demanda – control	37
2.7.5	Modelo de estrés y apoyos	37
2.7.6	Propuesta del Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral	38
2.8	Consecuencias del Estrés Laboral	41
2.8.1	Consecuencias en la Salud	41
2.8.2	Consecuencias en la organización	42
2.9	Estrategias de intervención para el manejo de estrés en las organizaciones	44
2.9.1	Estrategias de intervención a nivel individual	45
2.9.2	Estrategias de intervención a nivel organizacional	46
 <b>Capítulo 3. Capacitación de Personal</b>		
3.1	Capacitación	49
3.2	Propósitos de la capacitación	50
3.3	Importancia de la capacitación en las organizaciones	52
3.4	Marco legal y normatividad en materia de capacitación en México	53
3.4.1	Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	54



3.4.2 Ley Federal del Trabajo	54
3.4.3 Secretaría de Trabajo y Previsión Social	55
3.5 Proceso de la capacitación	55
3.5.1 Detección de necesidades de capacitación	55
3.5.2 Diseño del programa de capacitación	57
3.5.3 Ejecución del programa de capacitación	58
3.5.4 Evaluación del programa de capacitación	60
3.5.5 Seguimiento de la capacitación	61
3.6 Beneficios de la capacitación	62
3.6.1 Beneficios en los individuos	63
3.6.2 Beneficios en las organizaciones	64
<b>Capítulo 4. Propuesta de un programa de capacitación</b>	
4.1 Justificación	66
4.2 Objetivos	67
4.3 Duración del curso	67
4.4 Población	68
4.5 Escenario	68
4.6 Mobiliario, materiales y equipo	68
4.7 Estructura del programa de capacitación	69
4.8 Carta descriptiva	71
4.9 Método para evaluar el programa	73
4.9.1 Tipo de estudio	73
4.9.2 Diseño	74
4.9.3 Evaluación del programa	74
4.9.4 Instrumento	75
4.9.5 Definición de variables del instrumento SWS – Survey	75

## **Capítulo 5. Conclusiones, alcances y limitaciones**

5.1 Conclusiones	79
5.2 Alcances	81
5.3 Limitaciones	82
<b>Referencias</b>	<b>84</b>

## Resumen

Actualmente se ha encontrado la existencia de diferentes factores que deterioran la salud de los trabajadores dentro del ámbito laboral, por este motivo, el propósito del presente trabajo es recopilar información relacionada con Salud Ocupacional y Estrés Laboral.

Los antecedentes teóricos permitieron generar una propuesta de intervención para que las organizaciones puedan prevenir o tratar el Estrés Laboral generado en sus trabajadores.

La propuesta consiste en un programa de capacitación donde se pretende concientizar a los individuos de la importancia que tiene la salud en el ámbito ocupacional y brindar estrategias de afrontamiento para el Estrés Laboral, con la finalidad de mejorar su Calidad de Vida en el Trabajo.

**Palabras clave:** Salud Ocupacional, Estrés Laboral, capacitación de personal.

## Introducción

Los individuos son fundamentales en toda organización, constituyen uno de los elementos importantes para alcanzar los objetivos organizacionales, por este motivo, debemos identificar sus potencialidades y permitir su desarrollo en el ámbito personal y laboral.

Al surgir preocupación por los trabajadores se comienzan a investigar temas relacionados con salud en el trabajo; los resultados de estas investigaciones traen consigo un importante cambio en el estilo y la calidad de vida en las personas dentro y fuera de la organización.

El Estrés Laboral daña a las personas y a las organizaciones; si no es detectado a tiempo pone en riesgo la salud de los individuos y el logro de objetivos de la organización, por esta razón es necesario atenderlo de manera estructurada como parte de una estrategia para mejorar el bienestar en los lugares de trabajo.

Una forma de atender eficazmente el estrés en las organizaciones es mediante programas de capacitación, éstos brindan herramientas a los individuos para realizar de manera efectiva los factores relacionados con sus actividades diarias, facilitando el cambio y el crecimiento individual.

Por ello, la estructura de este trabajo se conforma de cinco capítulos distribuidos de la siguiente manera:

Capítulo 1 “Salud Ocupacional”: Se describe la importancia de la salud en los individuos, así como las aproximaciones al concepto “Salud Ocupacional” con base en las investigaciones de temas relacionados con la promoción de la salud en las organizaciones y la Calidad de Vida en el Trabajo.

Capítulo 2 “Estrés Laboral”: se contextualiza el concepto de estrés con base a las respuestas de afrontamiento, posteriormente se toman en cuenta las consideraciones propias del Estrés Laboral, las fuentes que lo originan y las estrategias de las que pueden disponer el individuo y las organizaciones para afrontarlo según la propuesta del Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral.

Capítulo 3 “Capacitación de personal”: se considera la capacitación, su definición, su importancia y los beneficios que obtienen los individuos y las organizaciones derivados de este proceso.

Capítulo 4 “Propuesta de un programa de capacitación”: se presenta la propuesta de un programa de capacitación como herramienta de intervención en las organizaciones para prevenir el Estrés Laboral, así como la metodología que determinará el impacto del mismo.

Capítulo 5 “Conclusiones, alcances y limitaciones”: se mencionan las conclusiones, los alcances y las limitaciones de este trabajo.

## Capítulo 1. Salud Ocupacional

Actualmente existe un desarrollo importante en los conocimientos sobre la salud y la enfermedad. Señalando que cada vez son más los datos empíricos que muestran la importancia que tiene el mantenimiento y la promoción de la salud. “La preocupación general por la salud y su mantenimiento ha traído consigo un cambio importante en el estilo de vida de las personas” (pág. 8), poniendo de manifiesto el interés por la prevención de las enfermedades (Ángeles, 2005).

### 1.1 Salud

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define que “la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (pág. 15). Esta definición subraya la naturaleza biopsicosocial de la salud y exterioriza que la salud es más que la presencia de la enfermedad (Bakal, 1996).

Esta definición forma parte de la Declaración de Principios de la OMS desde su fundación en 1948, donde se reconoce a la salud como uno de los derechos fundamentales de los seres humanos, y lograr el más alto grado de bienestar depende de la cooperación de individuos, las naciones y de la aplicación de medidas sociales y sanitarias (Parra, 2003).

Este concepto de salud tiene tres ámbitos referenciales: el biológico, el psicológico y el social, por este motivo los conocimientos científicos aportan soluciones integradas, para mantener la salud, restablecerla o promocionarla (Sánchez & Muñoz, 2008).

Para Sánchez y Muñoz (2008), la concepción integral de salud aporta un papel crucial en el cuidado de la enfermedad y la promoción de la salud, donde todos los

conocimientos interdisciplinarios de las ciencias biomédicas son valiosos para la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación de la enfermedad.

En efecto, la salud, de acuerdo con la OMS, es el resultado de un proceso de interacción continua y permanente entre el ser humano y una serie de factores, algunos de los cuales provienen del individuo y otros del medio en el que vive (Ruíz, 1987).

Ruíz (1987) “Del resultado de esta interacción permanente, continua e inevitable, depende la salud del individuo. Si hay armonía, ajuste y equilibrio, habrá salud, y en medida en que la armonía y el ajuste vayan deteriorándose, desde ese momento no habrá salud” (pág. 52).

Desde una perspectiva más ecológica, García (2000), señala que la salud ha sido definida también como la capacidad del individuo para adaptarse al medio así como la facultad de funcionar en las mejores condiciones. Para él la salud es un equilibrio dinámico, en el cual los individuos o grupos tienen la capacidad óptima para afrontar las condiciones de vida.

Entonces el punto de vista ecológico señala que la salud y la enfermedad no constituyen estados opuestos sino diferentes grados de adaptación del organismo al ambiente en que vive (San Martín, 1975).

Así la salud sería la ausencia de condiciones que limitan la capacidad funcional, las cuales pueden ser medidas objetivamente, permitiendo un desarrollo del ser humano y mejorando su calidad de vida (García, 2000).

La salud, en cualquier caso, es el resultado de un proceso de equilibrio y desarrollo individual del ser humano. Una persona, en función de las condiciones que le rodean, puede lograr un mayor o menor grado de salud (Fernández & Garrido, 1999).

Entre esta relación salud - enfermedad existen diferentes estados de variación, que van desde una adaptación óptima (la cual es difícil de obtener) hasta la desadaptación del organismo en el medio ambiente (San Martín, 1975).

### 1.1.1 Psicología de la Salud

La salud es un asunto de vital importancia para todos. En las últimas décadas diferentes disciplinas han desarrollado diversos modelos de salud, que van desde la prevención hasta la rehabilitación de las enfermedades, permitiendo así el estudio de la salud desde un enfoque multidisciplinario.

Una de las principales disciplinas que se ha visto implicada en los temas relacionados con la sanidad es la Psicología de la Salud, la cual realizada aportaciones importantes en temas referentes a la salud.

“La Psicología de la Salud nace como especialidad en Estados Unidos y está reconocida en una división de la clasificación que tiene la American Psychological Association (APA). En Europa se ha consolidado como especialidad en distintas asociaciones psicológicas y colegios profesionales” (Sánchez & Muñoz, 2008, pág. 15).

Para Sánchez y Muñoz (2008), la Psicología de la Salud surge por necesidad de respuestas de tipo psicológico al concepto global de enfermedad y utiliza el concepto de salud integral del modelo biopsicosocial, teniendo como campo de estudio tanto a las personas sanas como a las enfermas.

Morris y Maisto (2005), la Psicología de la Salud es una “especialidad de la Psicología interesada en la relación entre los factores psicológicos y la salud y enfermedades fisiológicas” (pág. 452).

Además de estudiar las relaciones entre los factores psicológicos y la salud, esta disciplina se ocupa de la promoción de la salud, así como la prevención, las causas y el tratamiento de las enfermedades (Davis, 2008).

Para su desenvolvimiento, la Psicología de la Salud integra teorías cognitivas, del desarrollo y sociales, aplicándolas a la salud y a la enfermedad (Morrison & Bennet, 2008).



La Psicología de la Salud aporta ciertos principios de comportamientos generales relacionados con las enfermedades, preocupándose por preservar la salud, eliminar los factores de riesgo y mejora el sistema sanitario (Brannon & Feist, 2001).

Para Belar, la Psicología de la Salud contribuye con sus métodos de trabajo a facilitar nuevos puntos de vista del que se pueden beneficiar otros profesionales del campo de la salud como: médicos, enfermeros, trabajadores sociales y todos aquellos de las de las ciencias biomédicas y del comportamiento (Sánchez & Muñoz, 2008).

Debido a que la salud no es únicamente un fenómeno biológico, sino que está influenciado por variables psicológicas y sociales, la Psicología y las ciencias sociales la estudian y aportan sus conocimientos a la preservación, mantenimiento y recuperación de la salud.

## 1.2 Trabajo

Desde el origen del ser humano, éste ha utilizado los bienes existentes de la naturaleza para su beneficio, buscando satisfacer sus necesidades principales. A medida que la especie humana evoluciona surgen nuevas necesidades, que generan un proceso de transformación de los elementos de la naturaleza que constituye el trabajo y consideran al mismo como una actividad que reúne esfuerzos.

El trabajo siempre ha sido un tema de estudio a lo largo de la historia, es más ha sido un concepto crucial en las sociedades, estableciendo que la propia existencia del ser humano conlleva necesariamente al trabajo, definiéndolo en algunos casos como el desarrollo de algún tipo de actividad con el fin de buscar el sustento para sí mismo y para los suyos (Ovejero, 2006).

“En sus inicios el concepto de trabajo solamente unificaba la riqueza, la producción y la propia idea del sistema económico haciendo a un lado la participación del ser humano y su importancia en el entorno social” (Uribe, 2006, pág. 6).

Para Ruíz (1987) el trabajo es la acción que el hombre realiza para dominar o transformar la naturaleza con el propósito de satisfacer sus necesidades, desde las más primitivas a las más complejas.

No obstante, el concepto de trabajo ha sufrido cambios a través del proceso evolutivo del hombre y está determinado por los aspectos históricos, ideológicos, sociales y culturales, por este motivo es difícil entender con claridad el significado que en la actualidad se le otorga a la actividad laboral, así como los cambios en la concepción del trabajo y su forma de organizarlo (Rodríguez, 2004).

Sin embargo, “Toda sociedad tiene al trabajo como un elemento integrador de la vida, bajo las condiciones físicas e intelectuales, esencialmente humanas” (Uribe, 2006; pág. 6).

Para Blanch (1996), el trabajo es la inversión consciente e intencional de una determinada cantidad de esfuerzo en orden de producción de bienes, elaboración de productos o realización de servicios con los que se desea satisfacer algún tipo de necesidad humana (en Rodríguez, 2004).

Para Sánchez y Muñoz (2008) “el trabajo es una actividad humana, individual y de grupo, aplicada para producir bienes y servicios para la sociedad en la que se realiza” (pág.21), señalan también que el trabajo es una tarea que ejerceremos los seres humanos por la necesidad de conseguir una satisfacción de tipo social y personal.

Se puede decir que el trabajo nos permite desarrollar nuestras potencialidades, pero al mismo tiempo restringe nuestra libertad, ya que nuestra vida está sometida a un ritmo impuesto por el trabajo (Ruíz, 1987).

Sin embargo, el trabajo no solo genera efectos positivos (como satisfacción, realización, motivación, riqueza, entre otras cosas) en las personas, sino también puede generar aspectos negativos como son enajenación, explotación, pobreza, tristeza y estrés (Uribe, 2006).

### 1.3 Relación Salud – Trabajo

Desde hace tiempo el hombre se ha preocupado por conocer y difundir las relaciones entre salud y trabajo (Barquín, 2000).

Para Sánchez y Muñoz (2008) “el trabajo y la salud están relacionados ya que debemos trabajar para conseguir satisfacer nuestras necesidades básicas y desarrollar nuestras capacidades físicas, intelectuales y sociales; si esto se logra con armonía y con influencia positiva conseguiremos salud” (pág. 23).

Desde el punto de vista ecológico Cortés (2005) señala que los seres humanos pasamos parte de nuestra vida en actividades laborales. Para el autor la relación salud - trabajo consiste en modificar el ambiente que nos rodea buscando un punto equilibrio entre las relaciones existentes del organismo y el medio ambiente en el que vive.

Parra (2003), el trabajo es una fuente de salud, ya que a través de éste las personas logramos acceder a una serie de cuestiones favorables para mantener un buen estado de salud, marcando que una comunidad mejora el nivel de salud de su población cuando las personas en condiciones de trabajar pueden acceder a un empleo que satisfaga sus necesidades económicas básicas y permita su desarrollo humano.

Desde la perspectiva laboral, la salud y el trabajo son dos aspectos estrechamente relacionados: un buen estado de salud permite el adecuado desarrollo de la actividad laboral y constituye la base para conseguir el bienestar en el trabajo; el trabajo, así mismo, permite desarrollar nuestras capacidades (Fernández & Garrido, 1999).

En 1975 la Organización Internacional del Trabajo señala que el trabajo no sólo debe respetar la vida y la salud de los trabajadores y dejarles tiempo libre para el descanso, sino que también ha de permitirles servir a la sociedad y conseguir su autorrealización, mediante el desarrollo de sus capacidades personales (Álvarez, Conti, Valderrama, Moreno & Jiménez, 2006).

Sin embargo, “el trabajo también puede bloquear las aspiraciones personales, la realización profesional y el desarrollo social, provocando una deshumanización en el trabajo y una influencia negativa a nivel orgánico, mental y social” (Sánchez & Muñoz, 2008, pág. 23).

El trabajo puede causar daño a la salud, los materiales utilizados y las condiciones en las que se realiza pueden afectar el bienestar de las personas en forma negativa, causando daños evidentes como son: los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales (Parra, 2003).

Las formas de trabajo han cambiado históricamente y con ellas las circunstancias que favorecen o no a la salud de los trabajadores, por lo tanto, la salud y el trabajo están unidos y tienen realidades sociales que se encuentran en permanente cambio.

Entonces, el trabajo también constituye una fuente de riesgo para la salud y en algunos casos la actividad laboral tiene influencias negativas que provocan daños en las personas, por este motivo considero sustancial mencionar la importancia de la Salud Ocupacional.

## 1.4 Salud Ocupacional

El trabajo forma parte en la vida de las personas, por lo que los individuos deberían tener un ambiente de trabajo seguro y sano, que busque preservar la salud en los trabajadores, así como la Calidad de Vida en el Trabajo.

La Salud Ocupacional surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, ocupándose de la vigilancia y la salud de los trabajadores (García, 2000).

Muchinsky (2007), “La Salud Ocupacional es un concepto amplio que se refiere al bienestar mental, emocional y físico de los empleados con relación a la realización de su trabajo” (pág. 345).

Ruíz (1987), menciona que el Comité Mixto de la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT), definieron en 1953 los objetivos de la Salud Ocupacional, de la siguiente manera:

“Promover y mantener el más alto grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores en todas las profesiones; prevenir todo daño causado a la salud de éstos por las condiciones de trabajo: protegerlos, en su empleo, contra los riesgos resultantes por la existencia de agentes perjudiciales a la salud; colocar y mantener al trabajador en un empleo conveniente a sus aptitudes fisiológicas y psicológicas y, en resumen, adaptar el trabajo al hombre y cada hombre a su tarea” (pág. 58).

Con base a lo anterior, Álvarez (2006) señala que la Salud Ocupacional es el conjunto actividades dirigidas hacia la promoción de la Calidad de Vida de los trabajadores, diagnóstico y tratamiento oportuno, la rehabilitación readaptación laboral y la atención de las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de vida.

En 1988 la Organización Mundial de la Salud (OMS) ha incluido entre sus prioridades el fomento de la Salud Ocupacional, toma en cuenta los factores psicosociales y de trabajo y sus efectos en la salud de los trabajadores (Sánchez & Muñoz, 2008).

En contexto internacional, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) ha plasmado múltiples convenios y recomendaciones, la opinión y las políticas de gobiernos, trabajadores y empleadores en la relación a la protección de los trabajadores en sus medios ambientales y laborales. Estableció conceptos, normas preventivas y mecanismos legales para evitar accidentes o enfermedades de trabajo y para regular servicios de salud y sistemas de seguridad para los trabajadores (Barquín, 2000).

Es importante mencionar que la Salud Ocupacional tiene un enfoque multidisciplinario debido a que plantea, organiza, ejecuta y evalúa las actividades de Medicina Preventiva, Medicina del Trabajo e Higiene y Seguridad Industrial; tendientes a prevenir, preservar, mantener y mejorar la salud individual y colectiva de los trabajadores en sus ocupaciones (Álvarez, Conti, Valderrama, Moreno & Jiménez, 2006).

En la actualidad, se ha comenzado a dar importancia a las condiciones de trabajo como causa del desarrollo de las enfermedades, llegando incluso a difundir programas preventivos de Salud Ocupacional.

Para Mahler (1981) la atención a la salud laboral, hasta hace pocos años, se centraba exclusivamente en las enfermedades profesionales, los accidentes de trabajo y el cuidado de la salud. Sin embargo, se han producido numerosos avances en la Psicología, que amplían el sentido de la Salud Ocupacional y comienzan a englobar el desarrollo y mantenimiento de las capacidades funcionales (en Sánchez & Muñoz, 2008).

Entonces la Salud Ocupacional debe considerar al hombre trabajador en varias perspectivas; en su contexto biológico, social y psicológico en un ambiente que es el trabajo, enfatizando en el reconocimiento y control de gentes de riesgo en su entorno biopsicosocial.

Para Tetrick y Quik (2003) el propósito de la Salud Ocupacional es desarrollar, mantener y promover la salud de los empleados en forma directa, encargándose de la prevención de las enfermedades o accidentes de trabajo (en Muchinsky, 2007).

Entonces, la importancia de la Salud Ocupacional es promocionar la salud dentro del ambiente laboral, así como prevenir accidentes y enfermedades de trabajo, por esta razón es importante mencionar como estos últimos dañan y afectan la salud de los trabajadores.

#### 1.4.1 Accidentes de trabajo

La posibilidad de que ocurra un accidente existe en todos los campos de la actividad humana, y el trabajo no es la excepción. Los accidentes de trabajo son la consecuencia final de maneras de obrar y de condiciones de trabajo que no respetan las exigencias de la seguridad, algunos tienen consecuencias mortales y otros ocasionan incapacidades permanentes, totales o parciales en los trabajadores.

En un sentido estricto, el accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo (Valverde, 1980).

Los accidentes de trabajo se caracterizan por ser acontecimientos indeseables, no programados y no esperados que suceden en el lugar de trabajo y suelen generar lesión corporal en los seres humanos (Ruíz, 1987).

En la actualidad estas lesiones orgánicas o funcionales inmediatas o posteriores, o la muerte producida repentinamente en el ejercicio o con motivo del trabajo, son un problema para la Salud Ocupacional, por lo cual se han establecido métodos preventivos dentro de las organizaciones que evalúan las condiciones mecánicas o físicas inseguras, los actos inseguros de las personas, la actitud impropia, los defectos corporales y la falta de conocimiento o destreza de los trabajadores al momento de desempeñar la función laboral, con la finalidad de disminuir el índice de ocurrencia de los accidentes de trabajo.

#### 1.4.2 Enfermedades profesionales

En ocasiones el trabajo puede agravar problemas de salud que existen previamente en los individuos, éstas son enfermedades causadas por un agente directo que puede desarrollarse a su nivel máximo de expresión por condiciones o factores inadecuados en el trabajo.

Las enfermedades profesionales se presentan en diversas formas clínicas, pero tienen siempre un agente causal de origen profesional u ocupacional (Álvarez, Conti, Valderrama, Moreno & Jiménez, 2006).

La enfermedad profesional consiste en un deterioro lento de la salud del trabajador, producido por una exposición continua de inadecuadas condiciones de trabajo; en la mayoría de los casos suponen un daño en la salud de los trabajadores que tarda tiempo en manifestarse (Mateo, 2002).

El inicio de las enfermedades ocupacionales es lento y surge como resultado de repetidas exposiciones laborales o incluso de la sola presencia en el lugar de trabajo. Muchas de estas enfermedades son progresivas, irreversibles y graves, sin embargo, estas son prevenibles cuando se conoce su causa, actuando con programas de eliminación o control de los factores que las determinan (Álvarez, Conti, Valderrama, Moreno & Jiménez, 2006).



Es importante mencionar, una de las causas que contribuyen al desarrollo de las enfermedades profesionales es el escaso reconocimiento de la importancia y la problemática por parte de las empresas y de los trabajadores, por su naturaleza requieren un tiempo prolongado para la presentación de signos y síndromes, que pueden ser causas de estrés (Salinas, López, Soto, Caudillo, Sánchez & Borja, 2004).

#### 1.4.3 Promoción de la Salud Ocupacional

El bienestar y la prevención son parte de nuestro sistema de valores y continuamente se nos invita a evitar aquellos hábitos que afecten negativamente la salud (Bakal, 1996).

El registro de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales ha sido reconocido en los últimos años como un problema en la mayoría de los países.

La disminución de accidentes de trabajo puede atribuirse a diversas causas que van desde la modificación de los procesos de trabajo y el desarrollo tecnológico ello ha permitido la automatización de trabajos riesgosos, mayor conocimiento por parte de las empresas y los trabajadores sobre riesgos potenciales en los lugares de trabajo, hasta la implementación de programas de salud y seguridad (Salinas, López, Soto, Caudillo, Sánchez & Borja, 2004).

La promoción de la salud y el bienestar de los trabajadores, buscan de manera integral disminuir los accidentes de trabajo y la ausencia de enfermedades profesionales.

En la Revolución Industrial, la introducción de las máquinas produjo grandes ganancias a las organizaciones, éstas fueron obtenidas a través de la fatiga excesiva del individuo y las malas condiciones de los lugares de trabajo; a partir de ese momento la Salud Ocupacional se convierte en un tema de Salud Pública.

La Salud Ocupacional en sus inicios era asunto exclusivo del trabajador, pero por motivos económicos y sociales, con el paso del tiempo, se impuso a los empresarios la obligación de ayudar a sus trabajadores y en algunos casos se les obligó a establecer medidas de prevención, de esta forma aumentaron las normas de seguridad contra accidentes y efectos nocivos para la salud en el ambiente de trabajo (Porret, 2010).

En consecuencia, en algunos lugares peligrosos se modificaron las condiciones de trabajo para evitar accidentes y se iniciaron campañas preventivas para mejorar el medio ambiente de trabajo con el fin de proteger a los trabajadores.

En México, el artículo 2° en su Fracción XVI del Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, sugiere como encargados de establecer métodos de estudio para la prevención de accidentes y enfermedades de trabajo a la Seguridad e Higiene Industrial, estableciendo que están orientadas a:

“Los procedimientos, técnicas y elementos que se aplican en los centros de trabajo, para el reconocimiento, evaluación y control de los agentes nocivos que intervienen en los procesos y actividades de trabajo, con el objeto de establecer medidas y acciones para la prevención de accidentes o enfermedades de trabajo, a fin de conservar la vida, salud e integridad física de los trabajadores, así como evitar cualquier posible deterioro al propio centro de trabajo”.

Para cumplir los objetivos de la promoción de la Salud Ocupacional, se debe de tener en cuenta que el fin es lograr una mejora continua en las condiciones de trabajo, contribuyendo con ello al bienestar social tratando de evitar los accidentes y las enfermedades de trabajo.

#### 1.4.3.1 Seguridad Industrial

En ocasiones, existen fuentes de riesgos que se encuentran en las máquinas o equipos de trabajo, en las instalaciones, en los lugares de trabajo y en algunos productos que manipulan los trabajadores, los cuales en algunos casos exceden las capacidades de los individuos que pueden generar circunstancias que causen descontrol y amenacen la salud de los trabajadores.

Debido al aumento en el registro de incidencias ocasionadas por los accidentes de trabajo surge la Seguridad Industrial como una disciplina específica de lucha contra el accidente de trabajo, regida por reglamentos y normas de acción preventiva en las organizaciones (Castro, 1976).

Para García (2000), la seguridad es encontrarse libre y exento de todo peligro, daño o riesgo.

La Seguridad Industrial debe entenderse como “aquel conjunto de medidas técnicas, educativas, médicas, y psicológicas empleadas para prevenir accidentes, eliminar las condiciones inseguras del ambiente, e instruir o convencer a las personas sobre la implantación de medidas preventivas”, tiene como objetivo minimizar los siniestros laborales (Porret, 2010, pág. 536).

La Seguridad Industrial previene los riesgos que se pueden derivar un accidente de trabajo y se ha definido como el conjunto de procedimientos y recursos aplicados a la eficaz prevención y protección frente a los accidentes (García, 2000).

Entonces, la Seguridad Industrial es una técnica que se encarga de eliminar o disminuir los accidentes en el trabajo, controla la acción del trabajador en su entorno laboral en relación con la tarea que realiza, constituye un conjunto de acciones encaminadas a la detección y corrección de los factores que intervienen en los riesgos laborales y sus posibles consecuencias. Estas técnicas están

basadas en la prevención de accidentes, enfermedades de trabajo y en la protección de trabajadores y permite así una mejor Calidad de Vida.

Para Rodellar (1988) la seguridad industrial tiene tres etapas de acción dentro de las organizaciones:

- Etapa preventiva: se encarga de evitar el accidente o el incidente dentro del trabajo, toma en cuenta los síntomas o causas inmediatas y los orígenes de las fuentes de peligro con el fin de generar programas o diseños estructurales que promuevan la salud.
- Etapa de protección: se encarga de evitar las consecuencias de un accidente a través de técnicas que pretenden reducir o minimizar los síntomas una vez ocurrido el daño o lesión.
- Etapa de reparación: se encarga de evitar la gravedad de las consecuencias por medio de primeros auxilios o socorrismo de los lesionados con el fin de evitar el sufrimiento ocasionado por la lesión.

Este conjunto de conocimientos técnicos y su aplicación, reducen, controlan y eliminan los accidentes de trabajo, debido a que toman en cuenta el medio y sus causas, y promueven que la seguridad en el trabajo sea estado deseable de las personas frente a los riesgos en una organización.

#### 1.4.3.2 Higiene Industrial

La Higiene Industrial es una técnica que se encarga de la prevención, el reconocimiento, la evolución y control de los factores ambientales que se encuentran en el lugar de trabajo y que pueden causar enfermedades profesionales desencadenadas por contaminantes físicos, químicos o biológicos que actúan sobre la salud y el bienestar de los trabajadores (Salgado, 2007).

Mateo (2002) señala que en la práctica de la higiene industrial, se pueden considerar cuatro ramas diferentes:

- Higiene teórica: se encarga de estudiar y valorar los efectos que tienen los contaminantes que pueden resultar peligrosos para la salud de los trabajadores.
- Higiene de campo: se dedica a realizar estudios de la situación higiénica del puesto de trabajo, detectando los contaminantes que están presentes y determinando el riesgo que presentan para el trabajador.
- Higiene analítica: utiliza los conocimientos que aporta la higiene teórica para aplicar técnicas de la higiene de campo determinando cualitativa y cuantitativamente los contaminantes.
- Higiene operativa: corrige las situaciones de riesgo detectadas, mediante la implantación de las acciones de control que reducen la exposición de los trabajadores a los contaminantes.

La importancia de la higiene laboral radica en garantizar condiciones de trabajo seguras y saludables para los trabajadores actuando ante determinadas circunstancias que pueden producir daño progresivo al organismo de los trabajadores.

## 1.5 Calidad de Vida en el Trabajo

La salud es un estado variable que debe ser constantemente cultivado, protegido y fomentado; esto traerá una mejor Calidad de Vida en el Trabajo (San Martín, 1975).

El concepto de Calidad de Vida en el Trabajo se utiliza ampliamente para referirse a la filosofía de la administración que mejora la dignidad de los trabajadores; presenta cambios en la cultura de la organización y mejora el bienestar físico y emocional de estos (Ivancevich, 2006).

La Calidad de Vida en el Trabajo se puede cumplir por las condiciones ambientales en las que se trabaja, tomando como parámetro la importancia de la seguridad e higiene y el entorno físico del puesto de trabajo (Rodríguez, 1998).

Existen algunos indicadores que permiten medir la Calidad de Vida en las organizaciones, como son: la rotación de empleados y las tasas de accidentes y enfermedades de trabajo (Gibson, 2006).

El concepto de Calidad de Vida en el Trabajo también incluye un conjunto de estrategias destinadas a la reforma del lugar de trabajo, con el fin de conseguir lugares más igualitarios y trabajos más gratificantes, fomentando una mejora de habilidades y aptitudes de los trabajadores que generan mayor satisfacción, productividad y beneficios (Brannon & Feist, 2001).

Por lo tanto, la Calidad de Vida en el Trabajo satisface las necesidades personales mediante la actividad laboral, convirtiéndose en una meta importante para muchos trabajadores que buscan condiciones de trabajo adecuadas; genera mayor participación en las decisiones que afectan su empleo y prestando servicios valiosos (Hellriegel, 2004).

En algunas organizaciones existen programas para promover la Calidad de Vida en el Trabajo, los cuales están destinados a aumentar la confianza, participación y solución de problemas.

La dinámica de la organización del trabajo permite mantener o aumentar el bienestar físico y psicológico del hombre logrando una mejor Calidad de Vida mediante la Satisfacción Laboral (Turcotte, 1986).

Entonces, la calidad de vida implica establecer un modelo ideal para la vida humana en los ámbitos, personales, sociales y laborales (Arias & Heredia, 2010).

En un orden positivo los empleos pueden proveer ingresos, experiencias significativas de vida, autoestima, respeto por los demás e interacción humana.

Sin embargo, en ocasiones el trabajo tiene repercusiones de carácter psicológico, que afectan nuestra vida diaria, por este motivo considero importante hablar sobre Estrés Laboral, el cual genera problemas en la salud e impide que se logre un estado óptimo de Calidad de Vida en el Trabajo.

## Capítulo 2. Estrés Laboral

El Estrés Laboral es un problema de salud que necesita atenderse de manera estructurada y eficaz como parte de una estrategia para mejorar el bienestar en el trabajo, debido a que puede afectar a las personas y a sus organizaciones, ya que puede dañar a los individuos sin importar profesión, edad, sexo, nacionalidad ni antecedentes educativos.

### 2.1 Estrés

La palabra estrés proviene del latín *stringere* que significa oprimir, apretar o atar; algunos diccionarios también la definen como: sentimiento de abandono, de soledad o de impotencia que se experimenta durante alguna situación penosa, de necesidad, de peligro o sufrimiento (Stora, 1992).

El término en inglés “stress” fue aceptado por la Real Academia de la Lengua en la década de 1970 y traducido en español “estrés” es concebido como la reacción que indica la situación de un individuo vivo o de alguno de sus organismos, que por exigir de ellos un rendimiento muy superior al normal, pone en riesgo la salud (Galán, 2012).

El empleo actual del término estrés tiene como antecedente la definición propuesta por Hans Selye quien señaló el concepto para denotar una condición interna del organismo, que se traduce a una respuesta de agentes evocadores denominados estresores (Ivancevich & Matteson, 1989).

Entonces, el término estrés se refiere a la tensión o presión psicológica, derivada de las respuestas emocionales y corporales incómodas (Morris & Maisto, 2005).



Por otra parte, Lazarus y Folkman en 1984, definieron que el estrés se presenta cuando un individuo evalúa su entorno como amenazante y considera que sus recursos personales son insuficientes por lo que se pone en peligro su bienestar (en Dominguez, Valderrama, Olvera, Pérez, Cruz & González, 2002).

### 2.1.1 Tipos de estrés

El estrés se produce en una relación dinámica entre la persona y el entorno, cuando uno actúa sobre otro el estrés puede ser positivo (crea un entorno saludable) o negativo (deteriora el estado de ánimo del individuo) (Nelson & Quick, 2013).

- Eustrés o estrés positivo: ejerce en el organismo una función protectora que genera una respuesta positiva, saludable y normal ante las situaciones difíciles, convirtiéndolas en retos aumentando energía y motivación en el individuo (Troch, 1982).
- Distrés o estrés negativo: surge cuando las demandas del medio son excesivas, intensas o prolongadas y superan la capacidad de resistencia y adaptación del organismo. Tiene una función negativa en los individuos que suele conducir a agotamiento emocional y fatiga psicológica provocada por la disminución de energía (López, 2013).

## 2.2 Características y clasificación de los estresores

El estrés es una función de emergencia del organismo como reacción del cuerpo a situaciones nuevas; los agentes que estimulan los procesos de estrés son denominados estresores (Troch, 1982).

Un estresor es cualquier estímulo o evento que amenaza la integridad o salud de un organismo; surge principalmente de un estímulo físico o psicológico que provoca en la persona una respuesta de estrés (Gutiérrez & Ángeles, 2012).

Para Stora (1992), las condiciones generadoras de estrés reciben el nombre de estresores, los cuales se agrupan de la siguiente manera según sus características:

- Duración: se relaciona con el periodo de tiempo de exposición del individuo ante la situación estresante.
- Frecuencia: corresponde a la repetición y exposición continua de situaciones estresantes y determina la relación estrés – enfermedad.
- Intensidad: es la fuerza del estímulo y determina si la situación es estresante o no, incluyendo las diferencias en la percepción individual.
- Efecto de novedad: surge por el cambio de una situación habitual que es amenazante por la aparición de demandas nuevas a las que es necesario adaptarse.
- Ambigüedad: se produce cuando las características de las situaciones son inciertas y la información sobre la situación no es clara o suficiente.

Stora (1992), también señala que los estresores se clasifican como a continuación se describen:

- Estresores internos: estímulos, sucesos o procesos de índole cognitivo que son exclusivos de cada individuo.
- Estresores externos: estímulos que provienen del entorno físico y que superan el umbral de tolerancia personal provocando respuestas de estrés.

- Estresores físicos: estímulos que provienen del medio ambiente donde se desarrolla el individuo.
- Estresores biológicos: estímulos que tienen la capacidad de producir en el organismo cambios biológicos que interfieren en la regulación homeostática.
- Estresores sociales: estímulos que son desencadenados por las situaciones relacionadas con la interacción del individuo en su entorno.
- Estresores psicológicos: estímulos determinados por la interpretación cognitiva y significado personal que el individuo otorga a las situaciones.

### 2.3 Estrategias de afrontamiento: respuestas ante el estrés

Las respuestas de estrés son intentos que hace el cuerpo para cambiar las condiciones internas y externas, con el fin de tener una adaptación exitosa en los individuos; la activación de la respuesta de estrés es la percepción de la persona ante la situación (Romero, 2013).

Las perspectivas de análisis de la respuesta que a continuación se explican pueden ser: cognitivas, fisiológicas o motoras.

#### 2.3.1 Nivel cognitivo

Los procesos de evaluación cognitiva de situaciones estresantes fueron estudiados por Lazarus, él señala que a nivel cognitivo la respuesta de estrés

implica la evaluación o valoración constante, y las posibles repercusiones y consecuencias de lo que está ocurriendo (Crespo & Labrador, 2003).

Lazarus diferencia tres tipos básicos de evaluación en la conceptualización cognitiva:

- Evaluación primaria: analiza la evaluación de las demandas que implica la situación. Esta valoración supone la categorización de un acontecimiento, en función de su significado para el bienestar del individuo, como: irrelevante, benigno – positiva o estresante, está última evalúa la amenaza, daño – pérdida o desafío de las situaciones.
- Evaluación secundaria: implica la valoración de los propios recursos para afrontar la situación. El organismo valora la situación en relación con sus propias habilidades y capacidades, estimando qué debe hacerse y hasta qué puntos dispone de los recursos necesarios para llevar a cabo una acción.
- Organización de acción: a partir de la evaluación de las demandas del medio y de los recursos que dispone el individuo para hacer frente a una situación, se establece la forma de actuar. La organización de la acción implica, establecer qué tipo de comportamiento debe llevarse a cabo para controlar las demandas percibidas y también moviliza los recursos necesarios para adaptarnos a las situaciones.

Por otra parte, a nivel cognitivo, algunos autores proponen la inclusión de procesos previos, de evaluación automática, que abarcan una respuesta inicial actuando de manera involuntaria ante la presentación de un estímulo determinado, de esta manera, algunos estímulos provocan una activación inmediata e independiente del sistema cognitivo.

### 2.3.2 Nivel fisiológico

La respuesta del estrés se caracteriza por un aumento general de activación del organismo que prepara al individuo para hacer frente a las demandas de las situaciones.

Todos los estímulos estresantes ya sean psicológicos o físicos, producen un conjunto de cambios fisiológicos, que sostenidos por mucho tiempo se relacionan con la enfermedad (Pinel, 2007).

Seley propone a nivel fisiológico el síndrome general de adaptación ante situaciones de estrés y lo divide en tres etapas (en Kalat, 2011):

1. Alarma: genera un incremento de la actividad del sistema nervioso simpático, alistando al cuerpo para una actividad de emergencia breve.
2. Resistencia: la respuesta simpática disminuye, se activa la corteza suprarrenal que secretando cortisol y otras hormonas permiten al cuerpo mantener una alerta prolongada y combatir infecciones.
3. Agotamiento: el individuo se encuentra cansado, inactivo y vulnerable debido a que el sistema nervioso y el sistema inmunológico ya no cuentan con la energía para sostener sus respuestas aumentadas.

Las respuestas fisiológicas que acompañan el estrés de manera negativa nos preparan para escapar de situaciones peligrosas. Por lo general, una vez que se ha amedrentado, luchado o escapado de la situación peligrosa, nuestro estado puede volver a la normalidad, siempre y cuando las respuestas sean breves (Carlson, 2006).

### 2.3.3 Nivel motor

Las respuestas motoras están constituidas por conductas o estrategias de afrontamiento, definidas como procesos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo, este proceso dinámico establece tres tipos de respuesta ante situaciones de estrés: enfrentamiento (ataque), huida o evitación y pasividad o inhibición (colapso) (Crespo & Labrador, 2003).

Las respuestas que están constituidas por conductas, se pueden categorizar en dos estrategias:

- Estrategias centradas en el problema: tienen como objetivo la resolución de la situación o la realización de conductas que modifiquen la fuente de estrés.
- Estrategias centradas en las emociones: tienen como objetivo reducir o manejar el malestar asociado o provocado por la situación.

### 2.4 Moduladores del estrés

Las respuestas del estrés modulan una serie de variables que sirven para amortiguar o disminuir el impacto de los efectos negativos producidos sobre una persona. Entre esas variables se pueden considerar las siguientes (Crespo & Labrador, 2003):

- Predisposición psicobiológica: cada persona responde a partir de los recursos biológicos y psicológicos con los que dispone. Dependen de una

dotación genética y experiencias adquiridas a lo largo de la vida, éstas facilitan o dificultan el efecto de las situaciones.

- Patrón de estereotipia de la respuesta: el efecto nocivo del estrés actúa sobre el mismo organismo, produciendo un desgaste excesivo que en consecuencia afecta siempre a los mismos órganos.
- Hábitos o patrones comportamentales: las conductas o hábitos conductuales que de manera cotidiana lleva a cabo una persona actúan modulando los efectos del estrés, éstos pueden ser positivos (alimentación equilibrada, optimismo y adecuado descanso) o negativos (irregularidad y excesos en las comidas, pesimismo y poco descanso).
- Apoyo social: es la ayuda que las redes de contactos y allegados proporcionan a una persona. se basa en la creación, mantenimiento y utilización de redes sociales, generando fuentes de información, consejo o ayuda que en un momento determinado puede ser esencial para solución de un conflicto, aumenta la sensación de control sobre la situación o disminuyen algunos afectos negativos del estrés (Martínez, 2004).
- Diferencias individuales: son formas de comportamiento aprendidas que influyen en cómo se adapta la persona en situaciones cotidianas; éstas generan patrones de conducta específicos y están relacionados con las características de la personalidad.

## 2.5 Estrés Laboral

El estrés es casi inevitable en los trabajos; cuando la presión se acumula, ocasiona un efecto negativo en la salud.

El trabajo se considera una fuente significativa de estrés y se ha convertido en algo cotidiano en los lugares en que se realiza. Se sostiene que actualmente el estrés es causa de enfermedad; el estrés ha aumentado y seguirá haciéndolo en respuesta a una sociedad con un ritmo de vida más rápido y genera mayor presión para alcanzar los objetivos. El conocimiento de cómo las personas interpretan el concepto de estrés tiene una utilidad particular en el campo de Psicología de la Salud (Kinman & Jones, 2005).

Hoy en día el Estrés Laboral es un factor de riesgo que afecta la salud de los individuos, así como su rendimiento profesional (Pereda, Márquez, Hoyos & Yáñez, 2009).

El trabajo es parte central en la vida de las personas, se asocia con políticas económicas, sociales y de satisfacción personal. En los tiempos de cambio organizacional la inseguridad es vista como un acontecimiento importante que puede provocar estrés en los individuos con respecto al futuro laboral y la satisfacción personal insuficiente (Hansson, Vingard, Arnetz & Anderzén, 2008).

El Estrés Laboral es una de las consecuencias de los factores de riesgo que más estragos causan en la población económicamente activa.

Li y Shani(1991) mencionan al Estrés Laboral como la interacción entre las características organizacionales que se vuelven amenazadoras para el ser humano, así como la forma en las que éstas impactan en la satisfacción en el trabajo (en Mercado & Salgado, 2008).



El Estrés Laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se identifican una serie de situaciones generales y específicas, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes (Martínez, 2004).

El Estrés Laboral es producto de la interacción entre múltiples factores de riesgo, incluyendo aquellos que provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas, el contenido y la organización del trabajo, y diversos componentes sociales, dentro y fuera de la organización (Trucco, Valenzuela & Trucco, 1999).

Las condiciones sociales de trabajo y el Estrés Laboral se señalan cada vez más como factores de riesgo ocupacional que afectan prácticamente a toda la población económicamente activa (Tennessee, 2001).

El Estrés Laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y, que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación (Leka, Griffiths & Cox, 2004).

La Agencia Europea para la Seguridad y la Salud en el Trabajo señala que existen tres enfoques diferentes, pero coincidentes acerca de la definición y el estudio del Estrés Laboral (Kortum, 2001):

- Es una característica nociva o adversa del entorno de trabajo.
- Es una respuesta fisiológica frente a un entorno perjudicial o amenazador.
- Es la falta de adaptación en la interacción dinámica entre la persona y su ambiente laboral.

Se habla de Estrés Laboral, cuando las condiciones que lo producen se encuentran relacionadas con el lugar donde el hombre desempeña una actividad de modo permanente.

### 2.5.1 Tipos Estrés Laboral

Según la duración y la continuidad de las situaciones en el ambiente de trabajo, existen dos tipos de Estrés Laboral (López, 2013):

- Estrés Laboral episódico: es aquel que se presenta momentáneamente, se caracteriza por su corta duración y una vez que se enfrenta o se resuelve la situación desaparecen todos los síntomas que lo originaron.
- Estrés Laboral crónico: es aquel que se presenta cuando una persona es sometida a un estresor de manera constante, los síntomas aparecen cada vez que la situación se presenta, evitando que el estrés desaparezca y repercutiendo a largo plazo en la salud del individuo.

### 2.6 Fuentes de Estrés Laboral

La incapacidad de resistir la presión generada por el estrés puede conducir a un cierto número de consecuencias, desde el descontento hasta el deterioro de la salud.

Los agentes estresantes pueden originarse en el interior de la persona o en ambientes externos; estos últimos pueden provenir del mundo profesional y se convierten en fuentes de Estrés Laboral (Stora, 1992).

Esas fuentes de Estrés Laboral son relativas al ambiente de trabajo y pueden dividirse de la siguiente manera:

- Fuentes relacionadas con el ambiente de trabajo: se forman por las condiciones o el ambiente de trabajo y provienen de agentes físicos como el ruido, emanaciones de humo, calor y adaptación de los espacios físicos de trabajo.

- Fuentes relacionadas con el trabajo en línea mecanizada: el trabajo mecanizado se vuelve físicamente menos estresante porque los individuos se acostumbran a las condiciones de su labor, esto no impide que los individuos dejen de estar excluidos de la sociedad, por lo tanto los trabajos mecanizados actúan en la eficiencia mental y la motivación el trabajo.
- Fuentes relacionadas con el trabajo excesivo: El exceso de trabajo es un agente de Estrés Laboral, genera presión por considerar trabajos difíciles o por la necesidad de realizar trabajos urgentes, originando en el individuo la obligación de trabajar por demasiadas horas.
- Fuentes relacionadas con el trabajo insuficiente: El trabajo insuficiente es un agente estresante y está relacionado con ambientes donde el trabajo es repetitivo, poco estimulante y rutinario, genera aburrimiento y falta de inversión mental en los individuos disminuyendo la capacidad de reacción en situaciones imprevistas o de urgencia.
- Fuentes relacionadas con la adaptación persona – ambiente: Se origina por la falta de adaptación del individuo en su medio ambiente de trabajo, influye de manera directa en las características psicosociales, generando ansiedad, depresión y descontento.

### 2.6.1 La organización como fuente de estrés

Hoy en día, estar en una organización es un destino compartido por muchas personas, esto puede representar una amenaza a la libertad, la autonomía y la identidad individual.

Las principales causas de Estrés Laboral se dan por las demandas de tarea, de rol, interpersonales y físicas que ejercen las organizaciones sobre los individuos.

Por lo tanto, la estructura de la organización en algunas ocasiones tiene influencia negativa en los individuos. Los procesos internos de trabajo y de funcionamiento, así como el estilo de gestión de los directivos pueden influir en el nivel de estrés de los trabajadores y frecuentemente están relacionados en cómo le va a cada individuo dentro de la organización.

Los principales factores organizacionales que influyen en la aparición del Estrés Laboral son: tamaño de la organización, tipo de actividad, estrategias generales y específicas de la organización, cultura y comportamiento corporativo, historia y antecedentes corporativos de trato al empleado, estructura organizacional excesivamente jerárquica o autoritaria, cambio en la organización, la forma en la que se controla el rendimiento y miedo a lo desconocido (Mercado & Salgado, 2008).

## 2.7 Modelos explicativos del Estrés Laboral

El término Estrés Laboral se extiende a aspectos científicos, entendiéndose como un desequilibrio de la relación individuo – ambiente de trabajo y la relación demanda – recursos. Algunos modelos concuerdan que la relación entre estímulos externos y estrés puede ser moderada por las características individuales y situacionales, generando diferentes modelos de evaluación e intervención, incluso en las situaciones en las que las fuentes de estrés no pueden ser eliminadas (Pellegrini, Pereira & Ferraz, 2010).

Hay que tomar en cuenta que el Estrés Laboral tiene una etiología múltiple, donde se han formulado y validado diferentes modelos para explicar sus causas y, en la actualidad, se ha convertido en un tema de estudio debido a la preocupación de los factores psicosociales en el trabajo (Pellegrini, Pereira & Ferraz, 2010).

### 2.7.1 Modelo ocupacional

Fue propuesto por House en 1974, este modelo integra la relación entre estrés ocupacional y los padecimientos cardiacos (Ivancevich & Matteson, 1989).

Establece que la experiencia relativa al estrés constituye una respuesta subjetiva, resultante de la interacción de las condiciones sociales (en el lugar de trabajo) y las características personales (habilidades, necesidades y creencias); sugiere la influencia de la percepción de los individuos y su significado dependen de la naturaleza de su personalidad y tiene consecuencias en la aparición de padecimientos cardiacos.

No obstante, este modelo no incluye variables organizacionales específicas y su nivel de generalización contrasta con lo específico que puede ser el puesto de trabajo (Ivancevich & Matteson, 1989).

### 2.7.2 Modelo de ambiente social

Propuesto por French y Kahnt en 1962, este modelo desarrolla una teoría integral del estrés y la salud mental que va desde los esfuerzos por comprender el ambiente objetivo hasta los estudios de salud y enfermedad (en Gutiérrez & Ángeles, 2012).

Establece la relación entre el ambiente objetivo, el ambiente psicológico y el efecto de las respuestas referentes al puesto; éstas se clasifican mediante variables moderadoras, que son las características individuales y las relaciones interpersonales en el trabajo.

Este modelo integra los enfoques médico y conductual en el estudio de la relación estrés – trabajo, pero no considera la forma en que las variables organizacionales afectan cada una de las relaciones.

### 2.7.3 Modelo integral del estrés y del trabajo

Fue propuesto por Ivancevich y Matteson en 1989, el modelo incorpora rasgos desde un enfoque de la medicina conductual.

Sus relaciones se dan por la integración de las siguientes unidades (Gutiérrez & Ángeles, 2012):

- Antecedentes de la situación (estresores), consideran los niveles intraorganizacional y extraorganizacional.
- Valoración del grado en que la existencia de las condiciones previas generan estrés en los individuos (estrés percibido).
- Efectos o respuestas a la acción de los estresores (resultados), en donde se diferencian los resultados fisiológicos de los conductuales.
- El producto de los resultados (consecuencias).
- Integra variables moderadoras que afectan las relaciones entre estresores, percepciones, resultados y consecuencias.

Sin embargo, las unidades de este modelo no son definitivas; el desarrollo de los programas de acción con fundamento al modelo integral del estrés y del trabajo, deben incluir la medición de todas las variables; de esto dependerán los resultados administrativos.

#### 2.7.4 Modelo demanda – control

Propuesto por Karasek en 1979, este modelo considera de manera simultánea la interacción entre las demandas de trabajo y la libertad de decisión para realizar la tarea (Araújo, Graça & Araújo, 2003).

Establece que la adaptación del individuo en el trabajo se encuentra relacionada con dos aspectos:

- Las demandas y cargas de trabajo.
- El control que el individuo ejerce sobre las actividades laborales, en función de su capacidad para realizar y organizar las tareas, tomando sus propias decisiones.

El modelo se centra en las habilidades y capacidades de decisión del individuo para afrontar las demandas y cargas de trabajo.

#### 2.7.5 Modelo de estrés y apoyos

Propuesto por Ostermann y Gutiérrez en 1999, es un modelo teórico sobre salud mental, estrés, apoyos y trabajo, considera variables negativas del estrés (distrés) y positivas (de apoyo), que contribuyen a la salud mental (Gutiérrez & Ángeles, 2012).

Establece que el estrés consiste en una relación entre los factores del área personal, laboral – organizacional y social - situacional, que pueden contribuir de manera negativa (estresores) o de manera positiva (apoyos) en la vida del individuo.

Este modelo sostiene que en cualquier punto de vida de un individuo, el nivel de tolerancia al Estrés Laboral, no sólo es generado por las situaciones que tienen lugar en el trabajo, sino también por la interacción de estresores en el área personal y social.

Gutiérrez y Ostermann (1994) construyeron una escala acorde a este modelo para fines de diagnóstico llamado SWS – Survey, que ha demostrado propiedades psicométricas consistentes en diferentes culturas (Gutiérrez & Ángeles, 2012).

El SWS – Survey es un instrumento que permite evaluar los niveles de estrés, salud mental, apoyos y trabajo; se mencionarán las características psicométricas y definiciones de éste en el apartado de la propuesta de un programa de capacitación.

#### 2.7.6 Propuesta de un Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral

El determinar la manera en que los individuos afrontan el estrés y cómo manejan las situaciones laborales es importante debido a las repercusiones en la Calidad de Vida en las personas.

El Estrés Laboral implica un conjunto de respuestas del individuo frente a situaciones de trabajo que van deteriorando su Salud Ocupacional.

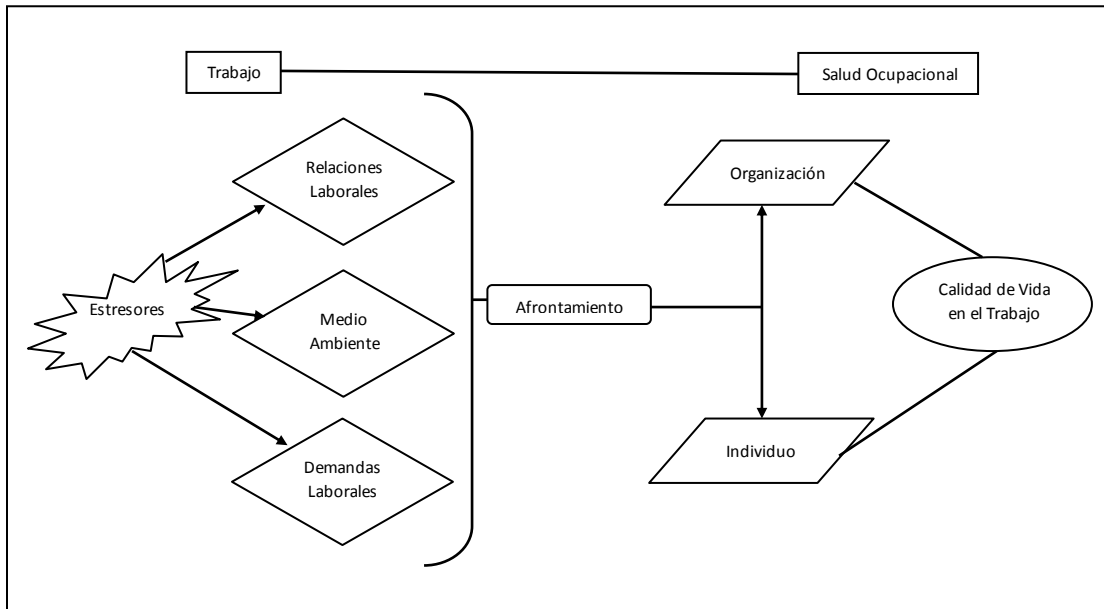
Las condiciones laborales dependen en cierta medida de la organización y exigen por parte del empleado una respuesta de adaptación.

Entonces, el Estrés Laboral es un proceso que no sólo involucra a los individuos, sino también a las organizaciones, debido a que sus consecuencias generan costos en ambas partes.

Actualmente, los modelos que explican el Estrés Laboral se centran sólo en la participación y el afrontamiento de los individuos, dejando a un lado la importancia de la colaboración de las organizaciones en el proceso.



A continuación realizo una propuesta del Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral, con la finalidad de explicar el afrontamiento de los individuos en el lugar de trabajo y la importancia de la participación de las organizaciones.



**Figura 1** Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral, Elaboración propia.

En este modelo propone y establece la siguiente definición operacional de cada uno de los elementos relacionados con el Estrés Laboral y la Salud Ocupacional:

- Salud Ocupacional: bienestar mental, emocional y físico de los empleados con relación a su trabajo.
- Estrés Laboral: reacción que tienen los individuos ante exigencias del lugar de trabajo y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos.
- Trabajo: actividad humana aplicada para producir bienes, elaborar productos o servicios para la sociedad.

- Estresores: estímulos o eventos que amenazan la integridad o salud de un organismo.
- Relaciones laborales: relaciones sociales (formales e informales) dentro de la organización.
- Medio ambiente: espacio y condiciones en las que se desarrolla el trabajo (lugar de trabajo y sus características).
- Demandas laborales: aspectos del trabajo que los individuos perciben como amenazadores.
- Participación de la organización en el afrontamiento: desarrollo y aplicación de técnicas encaminadas a promover la Salud Ocupacional con la finalidad de desarrollar Calidad de Vida en el Trabajo.
- Participación de los individuos en el afrontamiento: desarrollo y aplicación de recursos personales encaminados a poseer una Salud Ocupacional con la finalidad de desarrollar la Calidad de Vida en el Trabajo.
- Calidad de vida: filosofía de la administración que mejora la dignidad de los trabajadores con el objetivo fomentar la Salud Ocupacional.

Las relaciones que existen entre cada uno de los elementos de este modelo sugieren el logro de la Salud Ocupacional a través de las técnicas organizacionales e individuales de afrontamiento del Estrés Laboral, de esta forma se resalta el compromiso y la participación de los individuos y las organizaciones.

Cada uno de los modelos anteriormente descritos aporta elementos significativos para afrontar el Estrés Laboral y la decisión de utilizar alguno de ellos dependerá de la situación del problema o el contexto organizacional.

## 2.8 Consecuencias del Estrés Laboral

El estrés aparece cuando la presión se hace excesiva o difícil de controlar y puede perjudicar la salud de los empleados y los resultados de las organizaciones.

Las consecuencias negativas del Estrés Laboral pueden causar efectos sobre el bienestar psicológico y físico de los trabajadores, tienen como resultados altos costos en los individuos, las organizaciones y la sociedad (Balassiano, Tavares & Da Costa, 2011).

### 2.8.1 Consecuencias en la salud

Las consecuencias del Estrés Laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extienden a menudo a la vida personal y familiar debido a que la mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento como de identidad personal y de relación con los demás (Martínez, 2004).

El desgaste ocupacional generado en los individuos por el trabajo, es un proceso de desarrollo gradual que comienza con niveles excesivos y prolongados de Estrés Laboral debido a la sobrecarga del trabajador. El proceso culmina cuando los trabajadores absorben su estrés desconectándose psicológicamente del trabajo y volviéndose escépticos e intransigentes (Bortolote, 2001).

Para Labrador (1992), las consecuencias negativas del estrés sobre la salud pueden ser agrupadas por los ámbitos de respuesta (Sánchez & Muñoz, 2008):

- **Ámbito fisiológico:** taquicardia, aumento en la presión arterial, sudoración, alteración del ritmo respiratorio, aumento en la tensión muscular, aumento de adrenalina, noradrenalina y glucemia, disminución del riego sanguíneo

periférico, reducción de la actividad digestiva, aumento del metabolismo basal, aumento del colesterol, dificultad para respirar, aumento en el nivel de corticoides, deficiencias del sistema inmunológico, trastornos sexuales, sequedad de boca, dilatación pupilar y problemas dermatológicos.

- **Ámbito cognitivo:** sensación de preocupación, indecisión, bajo nivel de concentración, desorientación, mal humor, hipersensibilidad a la crítica, sentimiento de falta de control, problemas de atención, olvidos frecuentes, bloqueos mentales.
- **Ámbito motor:** habla rápida, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, consumo de drogas, comer en exceso, falta de apetito, conductas impulsivas, risas nerviosas, bostezos.

Cualquiera que sea la causa que origina estas situaciones, el estrés mantenido durante periodos prolongados de tiempo puede traer consecuencias negativas para la salud, produciendo en el individuo cambios a nivel fisiológico, psicológico o conductual.

### 2.8.2 Consecuencias en la organización

El Estrés Laboral importa porque daña a las personas y éstas a su vez, afectan a las organizaciones en las que laboran, por este motivo las organizaciones deberían de estar en posibilidades de identificar que tienen situaciones potenciales de estrés (Williams & Cooper, 2004).

Los trabajadores estresados tienden a disminuir el rendimiento y la calidad en su trabajo, lo cual genera mayores costos en las organizaciones por problemas de salud, aumento de ausentismo e incremento de accidentes de trabajo (Balassiano, Tavares & Da Costa, 2011).

Las principales consecuencias que tienen las organizaciones debido al Estrés Laboral se ven reflejadas en los siguientes factores:

- Participación y asociación: ausentismo, impuntualidad y rotación de personal.
- Desempeño en el trabajo: calidad y cantidad de la productividad, accidentes y lentitud de máquinas por reparaciones.
- Costos por el cuidado de la salud.
- Responsabilidad legal del patrón.
- Pérdida de vitalidad: falta de motivación e insatisfacción laboral.
- Indemnizaciones.
- Problemas de comunicación.
- Deficiencia en la toma de decisiones.
- Calidad de las relaciones laborales: desconfianza, falta de respeto, rencor.
- Agresión y violencia.

Estas consecuencias generan costos e influyen en otras variables como la productividad, el clima laboral, la creatividad e iniciativa en el trabajo, las relaciones y la rotación de personal.

## 2.9 Estrategias de intervención para el manejo de estrés en las organizaciones

Actualmente, el estrés es inevitable en la vida moderna, afecta a las personas emocional, cognitiva y fisiológicamente, las cuales intentan moderar sus efectos mediante estrategias de afrontamiento. Eliminar el estrés en ocasiones es imposible, pero se puede tener un control sobre él, este control se logra por medio de programas de intervención (De Pablo, 2007).

Los programas son procesos sistemáticos, dirigidos a un grupo de personas con la finalidad de promover asuntos sociales, educacionales o de salud. La evaluación de los programas sirve para controlar la eficiencia de la intervención planificada y proporcionar información para la toma de decisiones en las organizaciones (Giardani, Arie & Torres, 2005).

La intervención es un programa adecuado para el manejo de estrés, se divide en las siguientes etapas:

- Intervención primaria: busca eliminar o mitigar los efectos del estrés al suprimir o moderar la fuente del problema, combatiéndolo desde su origen. En esta etapa el manejo proactivo del estrés es la prevención.
- Intervención secundaria: busca moderar y eliminar el impacto sobre el empleado al aumentar su capacidad de afrontamiento. En esta etapa el manejo proactivo del estrés es el tratamiento.
- Intervención terciaria: busca sanar al individuo dañado y aumentar su capacidad para afrontar el estrés en situaciones posteriores. En esta etapa el manejo proactivo del estrés es la rehabilitación.

Las estrategias de intervención producen cambios que buscan la adaptación del trabajador a las condiciones laborales, con el propósito de mejorar la calidad de vida del individuo y mejorar su productividad en la organización (Ivancevich, 1983).

### 2.9.1 Estrategias de intervención a nivel individual

En ocasiones, es imposible para la persona eliminar la fuente de estrés en el trabajo; sin embargo, todavía puede afrontar de forma competente la situación controlando sus experiencias o las consecuencias que el estrés produce sobre su salud; en este apartado se mencionarán algunas estrategias a las cuales el individuo puede recurrir para manejar el estrés (Peiró & Salvador, 1993):

- **Técnicas cognitivas:** se enfocan en el cambio de señalamientos o en los conocimientos que tiene las personas para evaluar las situaciones en forma diferente. Tienen como objetivo, ayudar a la gente a tener un mayor control sobre sus reacciones, modificando sus procesos del pensamiento.
- **Técnicas de biofeedback:** es el proceso por el cual se proporciona información al individuo sobre determinados estados biológicos que se ven afectados por el estrés. Su objetivo es conseguir que el sujeto logre interpretar la información biológica que se le proporciona y la use para adquirir control sobre los procesos y parámetros biológicos concretos.
- **Capacitación para la relajación:** consiste en reducir el nivel de excitación de la persona a través de ejercicios (de respiración, relajación muscular o meditación). El objetivo es lograr un estado más calmado a nivel psicológico y fisiológico, produciendo sensación de bienestar.
- **Ejercicio físico:** sugiere diferentes tipos de ejercicio físico, actividades para disminuir el estrés, debido a la liberación de endorfinas que mejoran la capacidad de reacción y las respuestas de una persona.
- **Hábitos alimenticios:** establece las buenas prácticas alimentarias para favorecer a la salud y señala una dieta rica en azúcares suele estimular la respuesta del estrés.

## 2.9.2 Estrategias de intervención a nivel organizacional

Una gran parte de los elementos organizacionales pueden convertirse en estresores para las personas, por este motivo se crearon estrategias de intervención que permiten el manejo de estrés en las organizaciones; a continuación se presentan algunas que son utilizadas (Peiró & Salvador, 1993):

- Sistema de apoyo social en la organización: los empleados reciben apoyo de sus relaciones sociales en su lugar de trabajo; con frecuencia es una forma de desarrollar equipos de trabajo exitosos.
- Programas de manejo de tiempo: consiste en administrar correctamente el tiempo en las organizaciones, identifica cómo se utiliza el tiempo, especifica las metas inmediatas y establece prioridades para alcanzar los objetivos.
- Programas de Asistencia a los Empleados (PAE): orientan a los trabajadores evaluando la situación personal de cada uno. Las organizaciones brindan servicio de consulta y asesoramiento para los trabajadores con la finalidad de mejorar el clima laboral en la organización, buscando eliminar conductas indeseables y nocivas para la salud.
- Condiciones ambientales: consiste en desarrollar intervenciones de mejora en el lugar de trabajo, ofrece Seguridad e Higiene Industrial en aspectos relacionados con el ruido, la iluminación o la toxicidad.
- Modelo de las características del trabajo: consiste en enriquecer el puesto de trabajo, reúne características que dignifiquen los puestos de trabajos; incorpora la autonomía, retroalimentación, variedad de habilidades e identidad y significado de la tarea, con el objetivo de producir experiencias positivas en las personas generando motivación y satisfacción laboral.



- Grupos semiautónomos: se basa en la consideración del grupo como una unidad básica de trabajo y con base a la asignación de tareas al grupo, éste es el responsable de la planificación, distribución, organización, ejecución y control del trabajo.
- Horarios de trabajo flexibles: las organizaciones establecen oportunidades en la elección de turnos, introducen horarios flexibles y comprimen las jornadas y semanas laborales, con la finalidad de disminuir la tensión que se genera en el individuo debido a la asignación de tareas para una unidad determinada de tiempo.
- Dirección por objetivos: establece los objetivos de la organización, esta técnica permite dejar en claro las responsabilidades, clarificando las expectativas, reduciendo el aburrimiento y generando confianza en los trabajadores.
- Dirección participativa: se relaciona con la importancia de la participación de los trabajadores en la toma de decisiones, fomentando la motivación de los individuos, permitiéndoles un reconocimiento por los beneficios de su aportación.
- Estructura organizacional: está relacionado con el desempeño de roles en la organización; propone la negociación de roles, permitiéndole a los individuos modificar los roles laborales dentro del contexto organizacional.
- Clima laboral: permite identificar periódicamente la percepción del clima de la empresa en diversas facetas por los empleados, derivado de esto, se proponen estrategias de intervención que permitan un desarrollo organizacional reduciendo el estrés en determinadas situaciones.

Las estrategias de intervención pueden contribuir a transformar diversos aspectos laborales y organizacionales que permiten afrontamiento del estrés en las prácticas laborales, sin embargo, es importante considerar que la implantación de estas estrategias produce cambios que posteriormente pueden ser una fuente de estrés.

Las organizaciones y sus individuos deben hacer frente a los problemas relacionados con Estrés Laboral, por este motivo considero importante que se realice un programa de capacitación de personal, con la finalidad de intervenir y participar activamente en la solución de este problema.

### **Capítulo 3. Capacitación de personal**

Uno de los aspectos esenciales en el desarrollo de los Recursos Humanos en las organizaciones está vinculado con la capacitación.

Actualmente las organizaciones valoran la riqueza y complejidad del factor humano, por este motivo la capacitación es un camino hacia la competitividad dentro de los escenarios laborales y la sobrevivencia organizacional.

La capacitación es un elemento cultural de la organización que es concebido por todos sus integrantes como un apoyo indispensable para lograr un mejoramiento de los resultados, que facilita el cambio y crecimiento individual, y por ende el desarrollo organizacional.

#### **3.1 Capacitación**

Las exigencias de conocimientos y habilidades del trabajo están en continuo crecimiento, en la actualidad los trabajadores requieren nuevas y diferentes competencias en todos los niveles de la organización.

Hoy en día, existe una gran necesidad de mejorar las competencias de los trabajadores en todos los niveles organizacionales, para esto los individuos deben comprometerse en el proceso de ampliación de sus capacidades (Muchinsky, 2002).

La capacitación auxilia a los integrantes de una organización para desempeñar su trabajo actual; sus beneficios pueden prolongarse durante toda su vida laboral y ayudan en el desarrollo de la persona para cumplir futuras responsabilidades (Werther & Davis, 2008).

La capacitación es un proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren

conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de los objetivos definidos en las organizaciones (Chiavenato, 2011).

Consiste en una actividad planeada y basada en necesidades reales de una organización y está orientada hacia un cambio en los conocimientos, habilidades y actitudes del trabajador (Siliceo, 2001).

Transmite conocimientos específicos relativos al trabajo, actitudes frente a los aspectos de la organización, la tarea y del ambiente, así como el desarrollo de habilidades y competencias (Chiavenato, 2011).

Funciona como un medio para desarrollar competencias en las personas, con la finalidad de hacerlas más productivas, creativas e innovadoras y contribuyan mejor a los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2009).

En conclusión, la capacitación es un proceso que proporciona competencias para el desempeño eficaz de un trabajo, dándole valor a las personas y a las organizaciones, con la finalidad de aumentar el conocimiento del individuo para el ejercicio del puesto determinado y los factores del trabajo.

### 3.2 Propósitos de la capacitación

Los esfuerzos de las organizaciones en materia de capacitación representarán estabilidad y desarrollo para la organización y mejora la calidad de vida de los trabajadores.

Siliceo (2001) señala; con base en la práctica, la capacitación tiene los siguientes propósitos fundamentales:

- Crear, difundir, reforzar, mantener y actualizar la cultura y valores de la organización; el éxito en la realización de estas cinco tareas, dependerá del

grado de sensibilización, concientización, comprensión y modelaje de los valores organizacionales.

- Clasificar, apoyar y consolidar los cambios organizacionales; las técnicas educativas modernas y la Psicología se aplican actualmente a la vida de las organizaciones, éstas dejan claro la efectividad en el aprendizaje y cambio de la conducta del capacitado.
- Elevar la calidad del desempeño; la identificación de los casos de ausencia en los estándares de desempeño individual por falta de conocimientos o habilidades, son una de las prioridades de la capacitación. Es importante mencionar que no en todos los casos de desempeño ineficiente debe de utilizarse la capacitación, pues la inhabilidad directiva también genera problemas de desempeño.
- Resolver problemas; la alta dirección tiene la necesidad de lograr metas trascendentes con altos niveles de excelencia en medio de las diversas dificultades de la organización, la capacitación constituye un proceso eficaz de apoyo para dar solución a los problemas, representando una invaluable ayuda para que el personal resuelva sus conflictos y mejore su productividad.
- Habilitar la promoción escalafonaria; el desarrollo dentro de una organización es una práctica directiva que atrae y motiva al personal a permanecer dentro de ella. La capacitación permite que las políticas de promociones sean una realidad habilitando al individuo para recorrer el camino desde el puesto actual hacia otros de mayor categoría y responsabilidad.
- Inducir y orientar al nuevo personal de la empresa; las primeras impresiones que un individuo tenga de la organización donde va a trabajar,

tienen impacto en su productividad y actitud hacia el trabajo. Es responsabilidad de la alta dirección desarrollar programas que permitan al nuevo colaborador conocer y entender a la organización, así como los aspectos vinculados directamente con el trabajo que va a realizar.

- Actualizar conocimientos y habilidades; un cambio constante en las organizaciones consiste en estar alerta de las nuevas tecnologías y métodos para hacer que el trabajo funcione y la organización sea más efectiva. La capacitación es importante para enfrentar estos cambios, actuando e implementando de manera eficaz los nuevos conocimientos y habilidades.
- Preparar integralmente para la jubilación; por ejemplo, el retiro en México, es una etapa vital a la que no se le otorga la importancia que tiene, por lo tanto no se destinan recursos a su planeación adecuada. Es importante que las organizaciones desarrollen planes de capacitación que preparen a los individuos antes de la jubilación, apoyándolos y orientándolos en la selección y realización de nuevas tareas, el manejo de su tiempo, características de la relación familiar y la administración de su ahorro y presupuesto.

La capacitación es una vía de solución efectiva y duradera de diversos problemas organizacionales, es una responsabilidad cotidiana y una forma de vida dentro de la organización donde todos participan.

### 3.3 Importancia de la capacitación en las organizaciones

Una organización no puede ser conducida por personas con poco crecimiento, que no sean capaces de dirigir los procesos o proyectos requeridos ni de aplicar eficientemente las políticas; por este motivo las organizaciones impulsan a sus

integrantes a crecer, a fin de alcanzar los niveles de desempeño requeridos (Zepeda, 1999).

El proceso de capacitación proporciona competencias para los individuos y las organizaciones, desarrollando habilidades y conocimientos necesarios con respecto a la realización de un trabajo y la solución de problemas (Aamodt, 2010).

Una de las funciones de la capacitación es colaborar con la organización para que los individuos mejoren su forma de trabajar; las organizaciones capacitan para poder optimizar sus resultados y su posición competitiva (Alles, 2003).

La capacitación es importante en todas las organizaciones, se interesa por que los individuos estén lo suficientemente preparados para las funciones que van a desempeñar; con la capacitación se pretende modificar actitudes que impidan el desarrollo individual y de las organizaciones, permitiéndoles a ambos alcanzar sus objetivos y sus metas.

#### 3.4 Marco legal y normatividad en materia de capacitación en México

Uno de los principales logros, producto del proceso histórico de las relaciones obrero patronales, y para beneficio de ambas partes, fue sin duda la fundamentación legal, por medio de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y la Ley Federal del Trabajo, de incorporar la capacitación como dispositivo de desarrollo, crecimiento personal y mejoramiento del desempeño (Llanos, Martínez & Rodríguez, 2005).

### 3.4.1 Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

La relevancia de la capacitación es tal, que se ha considerado en la Constitución Política de los Estado Unidos Mexicanos, artículo 123, apartado A, fracción XIII; donde señala que las empresas, cualquiera que sea su actividad, estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores, capacitación o adiestramiento para el trabajo. La ley reglamentaria determinará los sistemas, métodos y procedimientos conforme a los cuales los patrones deberán cumplir con dicha obligación (Méndez, 2009).

### 3.4.2 Ley Federal del Trabajo

La Ley Federal del Trabajo, artículo 132, fracción XV, puntualiza que es obligación de los patrones proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores (Llanos, 2005).

La Ley Federal del Trabajo en el Capítulo III Bis, de la productividad, formación y capacitación de los trabajadores, incluye los artículos 153 – A al 153 – X, estos artículos mencionan de forma general los lineamientos que deberán cumplir los patrones, las obligaciones que tendrán los trabajadores al participar en los programas de capacitación y el contenido, los objetivos y los propositos de los programas, con la finalidad de aumentar la productividad, mejorar la competencia laboral de la organización y las habilidades de los trabajadores.



### 3.4.3 Secretaría de Trabajo y Previsión Social

En la publicación del Diario Oficial de la Federación del día 18 de abril de 1977, se informó el acuerdo en materia de capacitación y adiestramiento respecto a las obligaciones legales y la realización de los trámites administrativos ante la Secretaría de Trabajo y Previsión Social. (Llanos, Martínez & Rodríguez, 2005).

## 3.5 Proceso de la capacitación

El proceso de la capacitación se refiere a los métodos que se utilizan para dar a los trabajadores nuevos o actuales las habilidades necesarias para realizar sus labores (Dessler & Varela, 2011).

Los programas de capacitación y desarrollo consisten en cinco pasos (detección de necesidades, diseño del programa, ejecución, evaluación y seguimiento), como se resumen en los próximos apartados.

### 3.5.1 Detección de necesidades de capacitación

Estamos frente a una necesidad de capacitación cuando una función o tarea requerida por la organización no se desempeña o no se podría desempeñar con la calidad necesaria por carecer quienes deben hacerlo de los conocimientos, habilidades o actitudes necesarias para el desempeño adecuado (Blake, 2000).

La detección de necesidades es la primera etapa en el proceso de capacitación y se refiere al diagnóstico de la organización.

Consiste en identificar las habilidades específicas que se requieren para desarrollar un trabajo, evalúa las habilidades de los empleados y las actividades y desarrolla objetivos específicos y medibles de conocimientos y desempeño, a partir de cualquier ineficiencia (Dessler, 2009).

Chiavenato (2009) señala que la detección de necesidades de capacitación consta de los siguientes niveles de análisis:

- Análisis de la organización: examina los factores pertenecientes al sistema; a partir del diagnóstico de la organización, para comprobar cuáles aspectos de la misión, visión y los objetivos estratégicos debe abordar el programa de capacitación.
- Análisis de los recursos humanos: a partir del perfil de las personas, para determinar cuáles son los comportamientos, las actitudes, los conocimientos y las competencias necesarias para que las personas puedan contribuir a alcanzar los objetivos estratégicos de la organización.
- Análisis de la estructura de los puestos: a partir del estudio de los requisitos y las especificaciones de los puestos, para determinar cuáles son las habilidades, las destrezas y las competencias que las personas deben desarrollar para desempeñar adecuadamente su trabajo.
- Análisis de la capacitación: a partir de los objetivos y las metas que se deberán utilizar como criterios para evaluar la eficiencia y la eficacia del programa de capacitación.

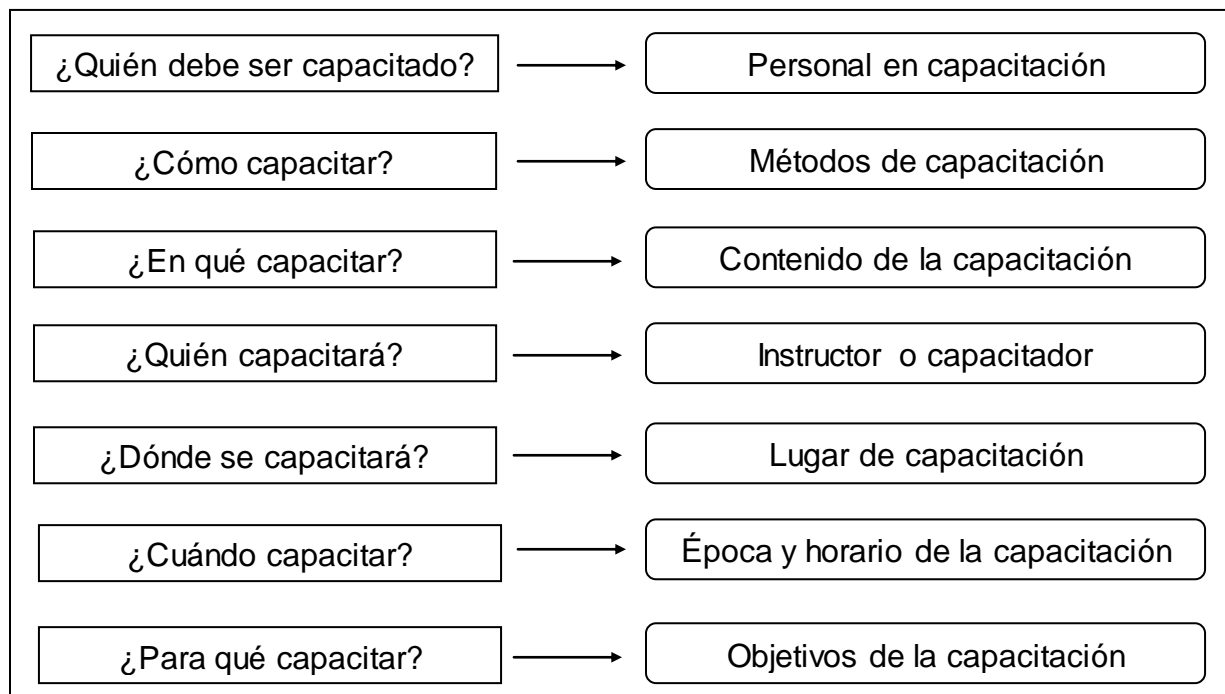
El análisis en estos niveles consiste en evaluar no sólo la necesidad, sino también las circunstancias internas de los proceso involucrados en una organización (Blake, 2003).

### 3.5.2 Diseño del programa de capacitación

La detección de necesidades de capacitación es el insumo principal para generar un plan de acción que posibilite el diseño de la capacitación, esta segunda etapa constituye la guía secuencial de acciones sistematizadas y estructuradas para darle dirección al proceso capacitación (Llanos, 2005).

En el diseño de la capacitación se deciden, reúnen y producen los contenidos del programa de capacitación, incluyendo materiales de trabajo, ejercicios y actividades (Dessler, 2009).

A fin de alcanzar los objetivos de la capacitación, Chiavenato (2009) señala que en la programación de la capacitación deben definirse los siete elementos básicos descritos en la figura 2.



**Figura 2** Elementos del diseño de la capacitación, Chiavenato (2009).

Por otra parte, Dessler y Varela (2011) mencionan que el diseño de un programa de capacitación debe incluir los siguientes aspectos:

- Compilar objetivos, métodos, medios audiovisuales, descripción y secuencia de contenido, ejemplos, ejercicios y actividades de la capacitación; organizarlos en un plan de estudios.
- Asegurarse de que todos los materiales, como guías de los instructores y los manuales de los participantes, se complementen entre sí, estén escritos con claridad y se fusionen en un programa de capacitación unificado que tenga sentido en términos de los objetivos de aprendizaje establecidos.
- El proceso generalmente da como resultado un manual de capacitación, el cual suele contener la descripción del puesto de trabajo del participante, un bosquejo del programa de capacitación y una descripción escrita de lo que se espera que aquél aprenda, así como evaluaciones breves.

Es importante mencionar que el diseño de la capacitación debe estar relacionado con las necesidades de capacitación, así como con las estrategias y objetivos de la organización.

### 3.5.3 Ejecución del programa de capacitación

La ejecución es la cuarta etapa del proceso de capacitación, implica el desarrollo del programa general de capacitación; se busca asegurar el cumplimiento de los objetivos ya trazados, operando mecanismo de instrucción y supervisión (Llanos, 2005).

La ejecución es la realización de la capacitación y supone la relación formada entre el instructor y el participante.

Para Chiavenato (2011), la ejecución de la capacitación depende de los siguientes factores:

- Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización: la capacitación debe solucionar los problemas que originaron las necesidades diagnosticadas.
- Calidad del material de capacitación: el material de enseñanza pretende concretar la instrucción, facilitar la comprensión mediante recursos audiovisuales, aumentar el rendimiento de la capacitación y racionalizar la tarea del instructor.
- Cooperación de la alta gerencia de la organización: es necesario contar con la cooperación del personal y el respaldo de los directivos, pues todos los jefes y supervisores deben participar en la realización del programa,
- Calidad y preparación de los instructores: el éxito de la ejecución depende de los intereses, jerarquía y capacidad de los instructores; éstos deben reunir cualidades personales como facilidad para las relaciones humanas, motivación, raciocinio, didáctica, facilidad de comunicar, así como conocimiento de los temas establecidos en el programa de capacitación.

Para que el desarrollo del programa de capacitación sea exitoso, Llanos (2005) propone los elementos que coordinan la etapa de ejecución en la figura 3.

Recursos financieros	Control de la capacitación
Pagos, sueldos y viáticos	Asistencias
Papelería	Horarios
Aulas y espacios	Instructores
Materiales didácticos	Material de difusión
Mantenimiento y aseguramiento de equipos	Constancias y diplomas
	Registros e inscripciones

**Figura 3** Elementos que coordinan la etapa de ejecución, Llanos (2005).

La ejecución del programa de capacitación es importante debido a que facilita el aprendizaje a los participantes, actúa de manera directa e interviene de forma activa en la organización.

#### 3.5.4 Evaluación del programa de capacitación

La capacitación debe completarse con actividades técnicas que evalúen la inversión realizada a favor de las personas a las que se le les ha financiado un determinado beneficio o han cursado por un programa de formación (Fuentes, 2005).

La evaluación es la cuarta etapa del proceso de capacitación, se define como la acción que determina la efectividad de un programa de capacitación (Craig, 1971).

Para Dessler (2009), los programas de capacitación pueden evaluar cuatro categorías básicas de los resultados de la capacitación:

- Reacción: evalúa las reacciones de los participantes ante el programa de capacitación.
- Aprendizaje: prueba a los trabajadores para determinar si aprendieron los principios, las habilidades y los hechos que se suponía debían adquirir.
- Conducta: revisa si la conducta laboral de los participantes cambió debido al programa de capacitación.
- Resultados: determina si los resultados medibles se lograron en término de los objetivos de la capacitación, es decir, si la capacitación produjo resultados.

La evaluación de los programas de capacitación permite constatar si la capacitación produjo las modificaciones deseadas en la conducta de los trabajadores y verifica si los resultados de la capacitación tienen relación con las metas y los objetivos de la organización.

Además de señalar el éxito de los programas de capacitación, la evaluación permite identificar las áreas donde se requieren cambios, lo cual permite una mejora continua del proceso.

### 3.5.5 Seguimiento de la capacitación

En esta quinta fase del proceso de capacitación, se evalúa en forma integral el sistema de capacitación implantado y tiene como finalidad evaluar el impacto del curso en el escenario laboral; es donde se nota el efecto de costo – beneficio del programa, en función de la manera en que los participantes aplican los conocimientos adquiridos (Grados, 2009).

Esta evaluación integral se lleva a cabo mediante las técnicas de seguimiento; herramientas que ayudan a evaluar los cambios de la conducta de los participantes. A continuación se mencionan algunas:

- Tutorías: grupo de personas de la organización que brindan asesorías y supervisan la correcta aplicación de los conocimientos adquiridos por los participantes.
- Reuniones de seguimiento programadas: realización de reuniones con la finalidad de que los participantes expresen sus experiencias y conocimientos aplicados y los intercambien.
- Entrevistas con los participantes: entrevistas formales o informales que permiten saber la percepción personal de los participantes con respecto a

los temas tratados en el programa de capacitación, así como la aplicación de los conocimientos adquiridos.

- Revisión de estándares de desempeño antes y después del programa de capacitación: consiste en realizar una comparación en la productividad antes y después del programa de capacitación, con la finalidad de observar si se alcanzaron adecuadamente los objetivos.
- Entrevistas con los jefes inmediatos del participante: entrevistas formales e informales para conocer la opinión de los jefes, principalmente acerca de la calidad y productividad del trabajo de los participantes, después del programa de capacitación.

Es importante puntualizar que el seguimiento permite que exista retroalimentación para el desarrollo de próximos programas de capacitación, proporcionando información acerca de la eficiencia de la capacitación de personal (Furnham, 2006).

### 3.6 Beneficios de la capacitación

Las actividades de capacitación y desarrollo tienen el potencial de beneficiar a los individuos, a organizaciones y a la sociedad en su conjunto. Con la capacitación, un trabajador desarrollará habilidades, aumentará sus oportunidades de promoción y se moverá más fácilmente entre puestos y organizaciones. Individuos capacitados desarrollan sus trabajos de forma más rápida y segura, cometen menos errores y producen resultados de mayor calidad. Por lo tanto, las organizaciones al ofrecer capacitación se benefician de un aumento en la productividad, ambientes laborales más seguros, de mejoras en el bienestar de los empleados, de menores niveles de ausentismo y de rotación de personal, así como aumento de los niveles de competencia (Arnold & Randall, 2012)



### 3.6.1 Beneficios en los individuos

El proceso de capacitación es uno de los medios más importantes para lograr la autorrealización, y con ello el crecimiento de los trabajadores. Los conocimientos adquiridos en este proceso contribuyen en la vida de los individuos en los ámbitos laboral, familiar y personal, mismos que producen un ser integrado, adaptado y realizado.

Werther y Davis (2008) señalan los siguientes beneficios de la capacitación para los individuos:

- Ayuda en la toma de decisiones y solución de problemas.
- Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.
- Contribuye positivamente en el manejo de conflictos y tensiones.
- Forja líderes y mejora las aptitudes comunicativas.
- Incrementa el nivel de satisfacción con el puesto.
- Cohesiona la identidad del individuo hacia la organización.
- Permite el logro de metas individuales.
- Elimina los temores a la incompetencia.

Para el individuo, poseer una formación profesional calificada le ofrece a las organizaciones una gama sólida y amplia de conocimientos que les permita calificar de manera positiva ante la competencia en el mercado de trabajo. Por este motivo una formación individual con niveles de estudio elevados brinda un trabajo intelectual, productivo y creativo para la organización.

### 3.6.2 Beneficios en las organizaciones

La capacitación es un proceso enfocado al mejoramiento de habilidades y capacidades del individuo en beneficio de la organización.

Werther y Davis (2008) señalan que los beneficios de la capacitación para las organizaciones son:

- Mantiene la competitividad de la organización.
- Mejora el conocimiento del puesto y de la organización de todos los niveles.
- Promueve la identificación con los objetivos de la organización.
- Mejora las relaciones laborales.
- Ayuda a la preparación de manuales de procedimientos.
- Ayuda a la comprensión de nuevas políticas.
- Proporciona la información con respecto a las necesidades futuras.
- Agiliza la toma de decisiones y la solución de problemas.
- Promueve el desarrollo del personal.
- Ayuda a la orientación de nuevos empleados.
- Fomenta el aprendizaje y mejora el clima laboral.
- Contribuye a la dirección de líderes.

- Incrementa la productividad y la calidad del trabajo.
- Ayuda a mantener bajos los costos en muchas áreas.
- Promueve la comunicación en toda la organización.
- Reduce la el estrés y permite el manejo de áreas de conflicto.

La capacitación es una de las bases de una buena administración, y una tarea que las organizaciones no deben ignorar. Los beneficios de tener personal con alto potencial logran eficiencia en la organización (Dessler, 2009).

Es importante mencionar que para sacar provecho de los beneficios individuales y organizacionales, los especialistas en recursos humanos y los encargados de la alta gerencia deben evaluar las necesidades, los objetivos, el contenido y los principios de aprendizaje que se relacionan con la capacitación.

Por otra parte, ningún programa de capacitación brinda todos los beneficios potenciales, debido a las diferencias individuales y organizaciones que se experimentan en cada lugar de trabajo.

En conclusión, la capacitación de personal es una estrategia que proporciona a los individuos y a las organizaciones herramientas para enfrentarse a diversas problemáticas.

Es importante mencionar que los programas de capacitación no sólo aplican en área de Recursos Humanos, sino también en otras áreas funcionales de la organización.

Para efectos del presente trabajo, se hará una propuesta de un programa de capacitación que tendrá como finalidad brindar las herramientas necesarias para promover la Salud Ocupacional.

## Capítulo 4. Propuesta de un programa de capacitación

### 4.1 Justificación

Actualmente existe un desarrollo significativo en conocimientos relacionados con temas de salud, enfermedad y trabajo. Éstos señalan la importancia que tiene el mantenimiento y la promoción de la salud en el ámbito laboral.

La Salud Ocupacional surge como respuesta al conflicto entre salud y condiciones de trabajo, ocupándose de la vigilancia y salud de los trabajadores; este concepto incluye programas de intervención de accidentes y rehabilitación de enfermedades ocasionadas por el trabajo y propone estrategias encaminadas a mejorar la calidad de vida en las organizaciones.

En ocasiones, el trabajo tiene repercusiones de carácter psicológico, que afecta la vida de los individuos, tal es el caso del Estrés Laboral.

El Estrés Laboral es un problema que existe en los entornos de trabajo, donde las personas deben de realizar actividades específicas a cambio de una compensación económica que les permita satisfacer sus necesidades personales.

El Estrés Laboral daña a las personas y a las organizaciones; es un problema de salud que necesita atenderse de forma estructurada y eficaz para mejorar el bienestar en el trabajo.

Entonces, el Estrés Laboral es un proceso que involucra a los individuos y a las organizaciones, debido a que sus consecuencias generan costos en ambas partes.

Actualmente, las teorías que explican el Estrés Laboral se centran sólo en el afrontamiento de los individuos, dejando a un lado la importancia de la colaboración de las organizaciones en el proceso.

Una de las iniciativas de la alta gerencia relacionadas con la Salud Ocupacional, es proponer un programa de capacitación, que otorgue herramientas para mejorar la Calidad de Vida en el Trabajo y con esto se busque afrontar el Estrés Laboral, con la finalidad de mantener la salud de los trabajadores e incrementar los índices de productividad y calidad en los servicios de la organización.

#### 4.2 Objetivos

Proporcionar herramientas a los individuos en las organizaciones sobre la importancia de la Calidad de Vida en el Trabajo a través del Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral.

Elaborar un programa de capacitación para afrontar el Estrés Laboral en las organizaciones.

Por medio de un diseño preprueba/posprueba de un solo grupo, determinar con el instrumento SWS – Survey el impacto de la intervención del programa de capacitación en los trabajadores.

#### 4.3 Duración del curso

El curso será de 20 horas, distribuidas en 10 sesiones presenciales de 2 horas diarias, durante 2 semanas en días hábiles.

#### 4.4 Población

El programa está dirigido a un grupo de 20 personas con funciones administrativas; heterogéneos en escolaridad, sexo, nivel socioeconómico y nivel jerárquico dentro de la estructura organizacional.

#### 4.5 Escenario

El programa se realizará en un aula iluminada con dimensiones aproximadas de 4 por 6 metros cuadrados.

#### 4.6 Mobiliario, materiales y equipo

Para el desarrollo del programa de capacitación se consideran 20 participantes, para lo cual se requiere:

- Mobiliario:
  - 10 mesas de trabajo.
  - 1 escritorio.
  - 21 sillas.
  - 1 pizarrón.
- Materiales:
  - 20 etiquetas adheribles.
  - 20 personificadores.
  - 20 lápices.
  - 1 bola de estambre.

- 10 cartulinas.
- 1 cinta adhesiva.
- 60 hojas blancas.
- 40 marcadores a base de agua.
- 4 marcadores para pizarrón blanco.
- 1 borrador.
- 20 manuales para los participantes.
- 40 instrumentos SWS – Survey.
  
- Equipo:
  - 1 proyector.
  - 1 pantalla.
  - 1 computadora.
  - 1 bocinas.

#### 4.7 Estructura del programa de capacitación

Nombre del programa: Estrés Laboral e importancia de la Salud Ocupacional para una Calidad de Vida en el Trabajo.

Objetivo General:

Al finalizar el curso, los participantes identificarán los diferentes componentes del Estrés Laboral, determinando estrategias de afrontamiento para el trabajo, con la finalidad de mejorar su calidad de vida en la organización.

## Módulo I: Salud Ocupacional

- 1.1 Salud
- 1.2 Trabajo
- 1.3 Relación Salud - Trabajo
- 1.4 Salud Ocupacional
  - 1.4.1 Importancia de la Salud Ocupacional
  - 1.4.2 Accidentes de trabajo
  - 1.4.3 Enfermedades de trabajo
- 1.5 Calidad de Vida en el Trabajo

## Módulo II: Estrés Laboral

- 2.1 Estrés
  - 2.1.1 Tipos de estrés
- 2.2 Estresores y su clasificación
- 2.3 Estrés Laboral
  - 2.3.1 Tipos de Estrés Laboral
- 2.4 Fuentes de Estrés Laboral
  - 2.4.1 La organización como fuente de Estrés Laboral
- 2.5 Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral
- 2.6 Consecuencias del Estrés Laboral en la salud
- 2.7 Estrategias de intervención para el manejo de estrés
  - 2.7.1 Estrategias individuales
  - 2.7.2 Estrategias organizacionales



#### 4.8 Carta descriptiva

A continuación se presenta la carta descriptiva del programa de capacitación; consiste en una guía detallada y la manera operativa en que se distribuyen y abordan los contenidos de cada sesión.

Programa: Estrés Laboral e importancia de la Salud Ocupacional para una Calidad de Vida en el Trabajo						
Objetivo General: Al finalizar el curso, los participantes identificarán componentes del Estrés Laboral, determinando estrategias de afrontamiento para el trabajo, con la finalidad de mejorar su calidad de vida en la organización.						
Módulo I: Salud Ocupacional						
Objetivo: Al terminar el módulo, los participantes reconocerán la importancia de la Salud Ocupacional y señalarán las consecuencias positivas y negativas para su salud.						
Sesión	Temas	Duración	Actividades de aprendizaje			Recursos y medios
			Instructor	Participante	Técnica	
1	~Presentación ~Expectativas ~Salud ~Trabajo	30 min. 30 min. 30 min.	Presentación del curso. Establecer las reglas grupales. Integración del grupo para generar confianza. Exponer los temas.	Presentación de los integrantes del grupo. Los participantes expondrán sus expectativas del curso.	~Diálogo ~Técnica de interacción grupal ~Técnica expositiva	~personificadores ~ marcadores a base de agua ~ plumones para pizarrón ~ borrador
2	~Relación Salud – Trabajo ~Salud Ocupacional	60 min. 60 min.	Exponer los temas Plantear problemas a los participantes Discutir con los participantes las posibles soluciones a los problemas planteados	Participarán activamente en el desarrollo de actividades	~Técnica interrogativa ~Discusión ~Técnica expositiva	~cartulinas ~marcadores a base de agua ~cinta adhesiva ~plumones para pizarrón ~borrador ~computadora ~pantalla ~proyector
3	~Importancia de la Salud Ocupacional ~Accidentes de trabajo ~Enfermedades de trabajo	60 min. 30 min. 30 min.	Exponer los temas Mostrar el material audiovisual (videos) a los participantes Dirigir el debate	Aportarán ideas en el debate Participarán activamente en el desarrollo de actividades	~Debate dirigido ~Técnica expositiva ~Material audiovisual	~computadora ~pantalla ~proyector ~bocinas ~hojas blancas ~lápices

Sesión	Temas	Duración	Actividades de aprendizaje			Recursos y medios
			Instructor	Participante	Técnica	
4	~Calidad de Vida en el Trabajo ~Conclusiones ~Retroalimentación	60 min. 30 min. 30 min.	Exponer tema Guiar en el desarrollo de actividades Dirigir la discusión	Participarán activamente en el desarrollo de actividades Realizarán la lluvia de ideas	~Técnica expositiva ~Lluvia de ideas ~Discusión	~etiquetas adheribles ~cartulinas ~hojas blancas ~marcadores a base de agua ~cinta adhesiva
<b>Módulo II: Estrés Laboral</b>						
Objetivo: Al concluir el módulo, los participantes aplicarán estrategias de afrontamiento para el Estrés Laboral e identificarán los factores de riesgo para su salud.						
5	~Estrés ~Tipos de estrés ~Estresores y su clasificación	60 min. 15 min. 45 min.	Exponer el tema Mostrar y repartir la lectura "el estrés en tu vida"	Poner atención Revisar la lectura Comentar la lectura	~Técnica expositiva ~Lectura comentada	~computadora ~proyector ~pantalla ~hojas blancas ~lápices
6	~Estrés Laboral ~Tipos de Estrés Laboral ~Fuentes de Estrés Laboral ~La organización como fuente de Estrés Laboral	40 min. 10 min. 60 min. 10 min.	Exponer el tema Dirigir la técnica vivencial Motivar a todos los participante para que aporten sus experiencias	Participar en las actividades Compartir experiencias con el grupo	~Técnica expositiva ~Técnica vivencial	~hojas blancas ~marcadores a base de agua ~plumones para pizarrón ~borrador
7	~Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral	120 min.	Exponer el tema Dirigir el debate	Poner atención Participar activamente Aportar ideas	~Técnica expositiva ~Debate dirigido	~computadora ~proyector ~pantalla ~plumones para pizarrón ~borrador
8	~Consecuencias del Estrés Laboral en la salud ~Estrategias de intervención para el manejo de estrés	60 min. 60 min.	Exponer el tema Guiar en la estructura del mapa conceptual a nivel grupal Dirigir la ronda de opiniones	Participar activamente en las actividades Poner atención Aportar ideas	~Técnica expositiva ~Mapa conceptual ~Ronda de opiniones	~cartulinas ~marcadores a base de agua ~cinta adhesiva ~plumones para pizarrón ~borrador
9	~Estrategias individuales ~Estrategias organizacionales	75 min. 45 min.	Exponer el tema Dirigir el debate	Compartir experiencias personales Participar activamente en las actividades	~Técnica expositiva ~Análisis de experiencias personales ~Debate dirigido	~computadora ~proyector ~pantalla ~plumones para pizarrón blanco ~borrador

Sesión	Temas	Duración	Actividades de aprendizaje			Recursos y medios
			Instructor	Participante	Técnica	
10	~Conclusiones ~Retroalimentación ~Cierre	30 min. 30 min. 60 min.	Realizar preguntas exploratorias para determinar el aprendizaje de los participantes Dirigir la lluvia de ideas y la discusión Cerrar el curso	Realizar la lluvia de ideas Aportar ideas para la conclusión y la discusión Participar en la actividad de cierre	~Técnica interrogativa ~Lluvia de ideas ~Discusión	~hojas blancas ~plumones a base de agua ~cinta adhesiva ~plumones para pizarrón blanco ~borrador

#### 4.9 Método para evaluar el programa

La evaluación de los programas de capacitación es importante para determinar las modificaciones en la conducta de los trabajadores y para verificar si los resultados obtenidos tienen relación con las metas personales y los objetivos de la organización.

Además, la evaluación permite identificar las áreas donde se requieren cambios en el programa, permitiendo una mejora continua del proceso.

##### 4.9.1 Tipo de estudio

El estudio es exploratorio; preexperimental (Hernández, Fernández & Baptista, 2010).

#### 4.9.2 Diseño

Se aplicará el diseño de preprueba – posprueba con un solo grupo.

Representado de la siguiente manera:



Dónde:

O<sub>1</sub>; es la preprueba

X; intervención, y

O<sub>2</sub>; es la posprueba

Este diseño consiste en aplicarle a un grupo una prueba previa al tratamiento experimental, después administrar el tratamiento y finalmente aplicar una prueba posterior al estímulo (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2010)

Este diseño establece un punto de referencia que determina el nivel del grupo antes y después de la intervención.

#### 4.9.3 Evaluación del programa

Se espera que los programas de capacitación produzcan un cambio positivo en el comportamiento de los individuos, por este motivo, además de la observación natural, es importante aplicar instrumentos de medición que contengan altos índices de validez y confiabilidad; al mismo tiempo de estar estandarizados a la población a la que se va aplicar.

- Preprueba: en las instalaciones de la organización y con un mes de anticipación, se aplicará a todos los participantes el instrumento SWS – Survey, con la finalidad de determinar su puntaje de estrés inicial.
- Intervención: desarrollo del programa de capacitación, que tiene como finalidad brindar herramientas a los individuos, las cuales les permitirán

establecer planes de acción para identificar y afrontar las situaciones de estrés en el trabajo.

- Posprueba: en las instalaciones de la organización, un mes después de haberse impartido el programa, se aplicará nuevamente el instrumento SWS – Suvey a los participantes, con el objetivo de determinar sus puntajes de estrés, para observar que los resultados obtenidos, lo que nos permitirá establecer el impacto de la capacitación en los individuos.

#### 4.9.4 Instrumento

El instrumento que se utilizará para medir el estrés es la encuesta SWS – Survey de Salud Mental, Estrés y Trabajo.

Este instrumento considera variables negativas (de estrés) y positivas (de apoyo) que contribuyen a la salud mental y postula que el estrés consiste en la relación de factores de tres áreas: personal, laboral – organizacional y social - cultural.

Gracias al trabajo realizado por Gutiérrez (2008), este instrumento se encuentra estandarizado para la población mexicana.

El instrumento SWS – Survey tiene una validez de contenido mayor a 0.40 y los índices de consistencia interna son de 0.89.

#### 4.9.5 Definición de variables del instrumento SWS – Survey

A continuación se define cada componente conceptual del SWS – Survey en sus dimensiones de estrés, apoyos y salud mental funcional y deficitaria (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

- Estrés Laboral – organizacional: vivencia de ansiedad, temor e insatisfacción resultante del desequilibrio entre apoyos organizacionales percibidos y las condiciones laborales; se refiere a los factores imperantes al lugar de trabajo debido a la naturaleza misma de la ocupación y de su desempeño y las obligaciones personales y necesidades propias de realización.
- Apoyo laboral – organizacional: sensación de que las políticas organizacionales y los elementos del entorno laboral favorecen plenamente la expresión de las capacidades y habilidades de la persona en situación productiva; comprende cultura y clima organizacional armónicos, retribución adecuada, trabajo significativo, recursos materiales disponibles, reconocimiento social, relaciones funcionales con grupos de trabajo, colegas y jefes y condiciones de trabajo limpias, saludables, ordenadas, agradables y confortables.
- Estrés personal (distrés psicológico): vivencia resultante de la percepción de que los recursos personales son limitados o inadecuados para enfrentar y responder a las demandas reales o imaginarias, públicas o privadas que se presentan y se convierten en exigencias íntimas; provocando un estado de preocupación constante, que genera culpa, ansiedad, fracasos, frustración, desgano, apatía, temor, aprensión, incertidumbre y comportamientos socialmente inapropiados como conductas compensatorias o de confort, evitación, proyección, reserva extrema y otras sensaciones que conllevan manifestaciones físicas y expresiones conductuales negativas.
- Apoyo personal (bienestar psicológico): sensación autogenerada de “poder hacer” cimentada en actitudes de seguridad, control, autoestima, autoconfianza, autoeficacia, temple, habilidad para reconocer y manejar los estresores y eventos de la vida, satisfacción plena de ser como se es y

tener expectativas congruentes consigo mismo y con la propia situación de vida.

- Estrés social – situacional: vivencia de molestia, frustración, ansiedad y abatimiento resultante de la percepción de situaciones conflictivas en la dinámica social – urbana, de pareja, familiar, amigos, vecinos y de la insuficiencia de recursos económicos y de apoyos instrumentales y emocionales de otros significativos; comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito laboral, como son las condiciones de vida confusas, peligrosas, inseguras e insalubres.
- Apoyo social – situacional: sensación de confort físico y bienestar emocional al percibir que se cuenta con relaciones sociales compatibles, útiles, funcionales y gratificantes, como son recibir, en la medida de las necesidades, afecto, atención, respeto, tiempo, compañía, conversación, y retroalimentación de otros particularmente significativos, tanto en el hogar como el entorno social – urbano. Se refiere a la asistencia proporcionada por la pareja, familia, amigos y vecinos, que suministran alivio tanto físico como psicológico y emocional.
- Salud Mental Deficitaria: Conjunto de rasgos de personalidad (no patológicos) que incluyen síntomas psicosomáticos y conductuales perturbadores, como son sensaciones y expresiones exacerbadas de dolencias físicas y psicológicas asociadas con inestabilidad emocional y comportamientos socialmente inapropiados, dañinos, perjudiciales y predepresivos. Implica factores psicosociales de riesgo y niveles o umbrales mínimos de ajuste. Puede ser una etapa anticipatoria de severos cuadros de enfermedad.
- Salud Mental Funcional (buena salud mental): Estado de bienestar percibido y satisfacción que comprende actitudes, comportamientos

funcionales de un individuo optimista, positivo, relajado, alegre, ecuánime, contento, saludable, espontáneo, franco y respetuoso, que ríe fácilmente, con una alta autoestima y amor a la vida, que refleja paz interior, que busca y mantiene una buena salud física, un porte amable y dinámico y disposición e integración armónica con los demás y con su entorno.

La evaluación del programa de capacitación implantado tiene como finalidad determinar el impacto del curso en el escenario laboral, observando el efecto costo – beneficio del programa a través de la aplicación de los conocimientos adquiridos por los participantes.



## Capítulo 5. Conclusiones, alcances y limitaciones

### 5.1 Conclusiones

- El Estrés Laboral es un factor de riesgo para la salud de los individuos, por este motivo deben promocionarse programas con iniciativas que les permitan a los trabajadores prevenirlo o afrontarlo.
- El estrés en las organizaciones es un problema que se debe atacar; porque compromete la salud de los trabajadores e impacta la realización de los objetivos en las organizaciones, generándoles a ambas partes una pérdida.
- La Psicología busca desarrollar diversos modelos de salud, que van desde la prevención hasta la rehabilitación de enfermedades.
- La importancia de la intervención a nivel primario podría poner fin a los problemas de Salud Ocupacional que están relacionados con el control de los lugares de trabajo, mientras que los niveles secundarios o terciarios sólo buscan que los individuos afronten los problemas de salud cada vez que aparezcan.
- El Estrés Laboral es producto de la interacción de múltiples factores que ponen en riesgo la salud de los trabajadores.
- Los estresores en el trabajo provienen del ambiente físico, trastornos de las funciones biológicas y contenido y organización de las tareas.
- Existen diferentes modelos para explicar las causas del Estrés Laboral, éstos proponen diversas alternativas de evaluación e intervención para que los individuos afronten el estrés en las organizaciones.

- El Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral, no sólo propone las causas y evaluación del Estrés Laboral a nivel individual, sino también la participación de las organizaciones para afrontar la problemática; para que con la participación de ambas partes se mejore la Calidad de Vida en el Trabajo.
- El trabajo no sólo repercute negativamente en la salud de los individuos; también es fuente de cuestiones favorables para mantener un buen estado de salud, como son satisfacción de necesidades y desarrollo personal.
- Es importante que la dirección de la organización considere planes de acción para los trabajadores, motivándolos para una mejora continua.
- Los resultados de la capacitación deben evaluarse con una metodología clara, que nos ayude a corregir desviaciones e implementar mejoras.
- El trabajo forma parte de los individuos; la dinámica de la organización aumenta el bienestar físico y psicológico del trabajador, permitiéndole lograr una calidad de vida.
- Para este trabajo la participación del psicólogo organizacional es importante, debido a que cuenta con herramientas de medición que le permiten determinar el impacto del programa, por su comprensión sobre el entendimiento humano dentro de la organización y porque a través de sus conocimientos es capaz de diseñar estrategias que conecten los factores del proceso productivo, integren al recurso humano y construyan ambientes laborales que propicien el logro de los objetivos individuales y de la organización.

## 5.2 Alcances

- Un programa de capacitación es un servicio de las organizaciones que hace posible sus logros; es importante para el desarrollo de las personas y de la organización.
- Esta intervención ayudará a disminuir el Estrés Laboral, esto será fundamental para garantizar la salud de los trabajadores y el compromiso de los mismos con las organizaciones, integrando el entorno laboral.
- A partir de la intervención del programa de capacitación, el Modelo de Salud Ocupacional y Estrés Laboral propuesto en este trabajo, permitirá a los individuos y a las organizaciones identificar las fuentes y las situaciones que generan estrés, con la finalidad de establecer y ejecutar programas de acción para afrontarlo.
- La aplicación de una metodología preprueba/posprueba, permitirá ver los resultados de la intervención, con la finalidad de determinar si existe una mejora en la salud, las relaciones laborales y la calidad de vida de los trabajadores.
- A partir del desarrollo de sus actividades laborales, es importante que el programa de capacitación propuesto no sólo sea aprendido, si no también sea trasladado a la vida diaria dentro de la organización por los individuos.
- Además de las propuestas a desarrollar, uno de los alcances más importantes de este escrito es considerar la intervención de la Psicología en las organizaciones mexicanas, participando en el entendimiento del comportamiento organizacional y el uso de herramientas de medición.

- La finalidad de esta propuesta es aumentar la Calidad de Vida en el Trabajo, desarrollar a los individuos para que sean capaces de enfrentarse a las situaciones laborales y fomentar la importancia del factor humano en las organizaciones.

### 5.3 Limitaciones

- Con los resultados obtenidos de la intervención, conoceremos si las herramientas revisadas a lo largo del programa han tenido impacto en los colaboradores de la organización, de no ser así habría que realizar una mejora al programa.
- Que no se realice una adecuada detección de necesidades para determinar la Salud Ocupacional dentro de la organización.
- Que no se utilice un modelo de intervención acorde a las necesidades de la organización, según la situación del problema y el contexto organizacional.
- Falta de compromiso e interés por los programas de capacitación por la alta gerencia o los trabajadores.
- Que no se realice un adecuado proceso de la capacitación influye en los beneficios que esta puede proporcionar a los individuos y a las organizaciones.
- Que el programa sea impartido por facilitadores no capacitados, que no tengan habilidades y que su desempeño sea deficiente.

- Uso inadecuado de los métodos de capacitación para facilitar el aprendizaje.
- Incapacidad de la alta gerencia para predicar con el ejemplo.
- No relacionar la capacitación con la importancia de la mejora en la Salud Ocupacional y el afrontamiento del Estrés Laboral.
- Algunas organizaciones en México, no tienen la seriedad ni el compromiso de impartir capacitación de calidad; consideran que es un lujo, una pérdida de tiempo y dinero o un requisito legal.
- Existen organizaciones que realizan capacitación por imitación; carente de un proceso adecuado que les permita cumplir sus objetivos.

## Referencias

Aamodt, M. (2010). *Psicología industrial/organizacional: un enfoque aplicado*. México: Cengage Learning.

Alles, M. (2003). *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.

Álvarez, F., Conti, L., Valderrama, F., Moreno, O., & Jiménez, I. (2006). *Salud Ocupacional*. Bogotá: Ecoe.

Ángeles, Y. I. (2005). *Estrés Laboral*. México: Facultad de Psicología, UNAM.

Araújo, T., Graça, C., & Araújo, E. (2003). Estresse ocupacional e saúde: contribuições do Modelo Demanda-Controle. *Ciência e Saúde Coletiva*, 8 (4), 991-1003.

Arias, F., & Heredia, V. (2010). *Administración de Recursos Humanos para el alto desempeño*. México: Trillas.

Arnold, J., & Randall, R. (2012). *Psicología del trabajo: comportamiento humano en el ámbito laboral*. México: Perason.

Bakal, D. (1996). *Psicología y salud*. Bilbao: Desclée de brouwer.

Balassiano, M., Tavares, E., & Da Costa, R. (2011). Estresse ocupacional na administração pública brasileira: quais os fatores impactantes? *Revista de Administração Pública*, 45 (3), 751-774.

Barquín, M. (2000). *La salud en el trabajo*. Madrid: Manual Moderno.

Blake, O. J. (2000). *Origen, detección y análisis de las necesidades de capacitación*. Buenos Aires: MACCHI.

Blake, O. J. (2003). *La capacitación: un recurso dinamizador de las organizaciones*. Buenos Aires: MACCHI.

Bortolote, J. (2001). Desgaste personal. *Red de Salud Ocupacional* (2), 5-7.

Brannon, L., & Feist, J. (2001). *Psicología de la Salud*. Madrid: Paraninfo.

Carlson, N. (2006). *Fisiología de la conducta*. Madrid: Pearson educación.

Castro, F. (1976). *Técnica básica de la Seguridad e Higiene en el trabajo*. Barcelona: Labor.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. México: Mc Graw Hill.

Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. México: Mc Graw Hill.

Cortés, J. M. (2005). *Técnicas de prevención de riesgos laborales : seguridad e higiene del trabajo*. Madrid: Tebar.

Craig, R. (1971). *Manual de entrenamiento y desarrollo de personal*. México: Diana.

Crespo, M., & Labrador, F. (2003). *Estrés*. Madrid: Síntesis.

Davis, S. (2008). *Psicología* (Quinta ed.). México: Pearson Educación.

De Pablo, C. (2007). *Estrés y hostigamiento laboral*. Alcalá: Formación Alcalá.

Dessler, G. (2009). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson Educación.

Dessler, G., & Varela, R. A. (2011). *Administración de recursos humanos: enfoque latinoamericano*. México: Pearson Educación.

Dominguez, B., Valderrama, P., Olvera, Y., Pérez, S. L., Cruz, A., & González, L. M. (2002). *Manual para el taller teórico - práctico de manejo del estrés*. México: Plaza y Valdés.

Fernández, J., & Garrido, E. (1999). *Psicopatología laboral . Trastornos derivados del trabajo*. Pamplona: Universidad Pública de Navarra.

Fuentes, C. E. (2005). Recursos humanos: formación y capacitación. *Revista de Ciencias Administrativas y Financieras de la Seguridad Social* , 13 (1), 51-69.

Furnham, A. (2006). *Psicología organizacional: el comportamiento del individuo en las organizaciones*. México: Alfaomega.

Galán, S. (2012). *Estrés y salud: investigación básica aplicada*. México: Manual Moderno.

García, F. (2000). *Salud laboral : conceptos y técnicas para la prevención de riesgos laborales* (Segunda ed.). Barcelona: Masson.

Giardani, S., Arie, J., & Torres, B. (2005). Manejo de estresse ocupacional na perspectiva da área de avaliação de programas. *Estudos de Psicologia* , 10 (2), 167-176.



Gibson, J. (2006). *Organizaciones : comportamiento, estructura, procesos*. México: McGraw-Hill Interamericana.

Grados, J. A. (2009). *Capacitación y desarrollo de personal*. México: Trillas.

Gutiérrez, R. (2008). *SWS - Survey: desarrollo y criterios de aplicación*. México: Facultad de Psicología, UNAM.

Gutiérrez, R. E., & Ángeles, Y. I. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas.

Hansson, A.-S., Vingard, E., Arnetz, B., & Anderzén, I. (2008). Organizational change, health, and sick leave among health care employees: A longitudinal study measuring stress markers, individual, and work site factors. *Work and stress* , 22 (1), 69-80.

Hellriegel, J. (2004). *Comportamiento organizacional* . México: Internacional Thomson.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw Hill.

Ivancevich, J. (1983). *Organizaciones: conducta, estructura y proceso*. México: Interamericana.

Ivancevich, J. (2006). *Comportamiento organizacional* . México: McGraw-Hill Interamericana.

Ivancevich, J., & Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: una perspectiva gerencial*. México: Trillas.

Kalat, J. (2011). *Psicología biológica*. México: Cengage Learning.

Kinman, G., & Jones, F. (2005). Lay representations of workplace stress: What do people really mean when they say they are stressed? *Work and stress* , 19 (2), 101-120.

Kortum, E. (2001). Factores psicosociales que influyen en el trabajo. *Red de Salud Ocupacional* (2), 7-10.

Leka, S., Griffiths, A., & Cox, T. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Nottingham: Organización Mundial de la Salud.

Llanos, J. (2005). *Integración de recursos humanos*. México: Trillas.

Llanos, J., Martínez, G. A., & Rodríguez, J. L. (2005). *Recursos humanos*. México: Facultad de Contaduría y Administración, UNAM.

López Linares, M. Y. (2013). *Propuesta para manejo de estrés en el proceso de reingeniería*. México: Facultad de Psicología, UNAM.

Martínez, J. M. (2004). *Estrés Laboral: guía para empresario y empleados*. Madrid: Pearson Educación.

Mateo, P. (2002). *Gestión de la Higiene Industrial en la empresa*. Madrid: Fundación Confemetal.

Méndez, J. R. (2009). *Derecho laboral: un enfoque práctico*. México: Mc Graw Hill.

Mercado, P., & Salgado, R. (2008). Estrés Laboral en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas. *2° Foro de las Américas en investigación sobre factores psicosociales*, (págs. 1-11). México.

- Morris, C., & Maisto, A. (2005). *Psicología*. México: Pearson Educación.
- Morrison, V., & Bennet, P. (2008). *Psicología de la Salud*. Madrid: Pearson Educación.
- Muchinsky, P. (2002). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thomson Learning.
- Muchinsky, P. (2007). *Psicología aplicada al trabajo*. México: Thomson Learning.
- Nelson, D., & Quick, J. (2013). *CORG: Comportamiento organizacional*. México: Cengage Learning.
- Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado: ¿cómo hacer frente al mobbing y al Estrés Laboral?* Madrid: Biblioteca Nueva.
- Parra, M. (2003). *Conceptos básicos en salud laboral*. Santiago de Chile: Oficina Internacional del Trabajo.
- Peiró, J. M., & Salvador, A. (1993). *Control del Estrés Laboral*. Salamanca: EUEDEMA.
- Pellegrini, A. L., Pereira, S. R., & Ferraz, A. (2010). Estresse e fatores psicossociais. *Psicologia, Ciência e Profissão* , 30 (4), 712-725.
- Pereda, L., Márquez, F. G., Hoyos, M. T., & Yáñez, M. I. (2009). Síndrome de burnout en médicos y personal paramédico. *Salud Mental* , 32, 399-404.
- Pinel, J. (2007). *BioPsicología*. Madrid: Pearson Educación.
- Porret, M. (2010). *Gestión de personas: manual para la gestión del capital humano en las organizaciones*. Madrid: Esic.

Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio Ambiente de Trabajo, publicado en el Diario Oficial de la Federación el 21 de enero de 1997.

Rodellar, A. (1988). *Seguridad e Higiene en el trabajo*. Barcelona: Boixareu.

Rodríguez, A. (1998). *Introducción a la Psicología del Trabajo y de las organizaciones*. Madrid: Pirámide.

Rodríguez, A. (2004). *Psicología de las organizaciones*. Barcelona: OUC.

Romero, R. (2013). *Niveles de estrés en académicos universitarios; un análisis por campo disciplinar*. México: Facultad de Psicología, UNAM.

Ruíz, A. (1987). *Salud Ocupacional y productividad*. México: Limusa.

Salgado, J. (2007). *Higiene y Seguridad Industrial*. México: Instituto Politécnico Nacional.

Salinas, J. S., López, P., Soto, M. O., Caudillo, D. E., Sánchez, F. R., & Borja, V. H. (2004). El subregistro potencial de accidentes de trabajo en el Instituto Mexicano del Seguro Social. *Salud Pública de México*, 46 (3), 204-209.

San Martín, H. (1975). *Salud y enfermedad : Ecología humana, medicina preventiva y social*. México: La prensa médica Mexicana.

Sánchez, Á., & Muñoz, A. (2008). *Psicopatologías laborales*. Salamanca: KADMOS.

Siliceo, A. (2001). *Capacitación y desarrollo de personas*. México: Limusa.

Stora, J. (1992). *El estrés*. México: Publicaciones Cruz.

Tennessee, M. (2001). *Plan regional de salud de los trabajadores*. Washington: Organización Panamericana de la Salud.

Troch, A. (1982). *El stress y la personalidad*. Barcelona: Herder.

Trucco, M., Valenzuela, P., & Trucco, D. (1999). Estrés ocupacional en personal de salud. *Revista médica de Chile* , 127 (12), 1453-1461.

Turcotte, P. (1986). *Calidad de Vida en el Trabajo : Antiestres y creatividad* . México: Trillas.

Uribe, F. (2006). *¿Qué es el trabajo?* México: Facultad de Psicología, UNAM.

Valverde, E. (1980). *El accidente de trabajo*. Barcelona: Jims.

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las empresas*. México: Mc Graw Hill.

Williams, S., & Cooper, L. (2004). *Manejo de estrés en el trabajo: plan detallado para profesionales*. México: Manual Moderno.

Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Pearson Educación.