



**UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.**

---

---

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

**LICENCIATURA EN PSICOLOGÍA**

**NÚMERO Y FECHA DE ACUERDO DE VALIDEZ OFICIAL 8931-25**

**TESIS PROFESIONAL**

**CURSO-TALLER ATARAXIA, PARA DISMINUIR  
ESTRÉS LABORAL Y PROMOVER AUTOEFICACIA**

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

**PRESENTA:**

**JESÚS DANIEL DOMÍNGUEZ BAUTISTA**

**ASESOR:**

**PSIC. ANABEL VILLAFAÑA GARCÍA**

**ORIZABA, VER.**

**2019**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## AGRADECIMIENTOS

*A Dios: por la primera vocación que me diste; el llamado a la vida, por hacerme hijo Tuyo a través del Bautismo y por todas las bendiciones que he recibido de Ti.*

*A mi Mamá: por concebirme con todo el amor del mundo y demostrármelo día con día con tu acompañamiento ilimitado hacia mí desde bebé, por todos tus esfuerzos y sacrificios que has hecho para lo que hoy se hace realidad y que nunca me alcanzará la vida para devolverte lo que incondicionalmente me has dado ¡Te amo Mami!*

*A mi Papá: por engendrarme con todo el amor del mundo y confirmarme esto durante toda mi vida con tus gestos de felicidad hacia mí, por brindarme seguridad con tu compañía total desde bebé y porque se te ocurrió ofrecerme a Nuestro Señor nombrándome como Él se reveló a la humanidad: Jesús ¡Te amo Papi!*

*A todos mis maestros desde kinder hasta universidad, familiares y amigos: por confiar en mis capacidades motivándome a continuar así y por su sincero aprecio ¡Gracias!*

*A la Maestra Anabel: por su cercanía, comprensión y amabilidad durante toda la elaboración de mi tesis y que sin su apoyo este trabajo no hubiese sido posible, quiero llegar a ser como usted ¡Muchas gracias Maestra!*

*A los sacerdotes que fueron mis formadores en el Seminario: por haberme recibido con alegría y disposición brindándome formación humana, espiritual, intelectual, pastoral y por invitarme a retomar este camino, hecho que ni yo sé bien aún ¡Oren por mí!*

# ÍNDICE

<b>RESUMEN.....</b>	<b>4</b>
<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>CAPÍTULO I. ESTRÉS LABORAL.....</b>	<b>6</b>
1.1. Estrés.....	6
1.2. Estrés laboral.....	17
1.3. Estrés laboral y su impacto en la salud.....	23
<b>CAPÍTULO II. AUTOEFICACIA.....</b>	<b>31</b>
2.1. Autoeficacia.....	31
2.2. Aplicaciones de la autoeficacia.....	40
2.3. Autoeficacia y estrés laboral.....	47
<b>CAPÍTULO III. ENFOQUE Y ÁREA PSICOLÓGICA.....</b>	<b>59</b>
3.1. Enfoque psicológico: Modelo cognitivo conductual.....	59
3.1.1. Antecedentes.....	59
3.1.2. Autores y teorías.....	70
3.1.3. Técnicas.....	78
3.2. Área psicológica: Organizacional.....	88
<b>CAPÍTULO IV. METODOLOGÍA.....</b>	<b>95</b>
4.1. Planteamiento del problema.....	95
4.1.1. Pregunta de investigación.....	97
4.1.2. Justificación.....	97
4.1.3. Formulación de la hipótesis.....	100
4.1.4. Determinación de las variables y operacionalización.....	100
4.1.5. Objetivos de la investigación.....	102
4.2. Enfoque de la investigación: Mixto.....	102
4.3. Alcance de la investigación: Descriptivo.....	103
4.4. Diseño de la investigación: No experimental.....	104
4.5. Población y muestra.....	104
4.6. Contextos y escenarios.....	104
4.7. Procedimientos.....	106
4.8. Instrumentos.....	116
<b>CAPÍTULO V. ANÁLISIS DE RESULTADOS.....</b>	<b>118</b>
5.1. Resultados cuantitativos.....	118
5.2. Resultados cualitativos.....	121
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>126</b>
<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>129</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>136</b>

## RESUMEN

La siguiente investigación presenta una perspectiva teórica sobre cómo el estrés laboral se produce en la vida de los empleados al momento de percibirse como incapaces de responder adecuadamente a las demandas que su trabajo les muestra, así como todas las posibles repercusiones que dicha problemática puede causarles a su salud con base a investigaciones que se han desarrollado. Del mismo modo, este proyecto destaca la importancia de la autoeficacia como un elemento clave para reducir el estrés laboral y sus efectos negativos sobre la homeostasis de los trabajadores, al igual que tal afirmación se respalda con artículos en torno a la conveniencia de suscitar en las personas el hecho de creer en sus propias capacidades.

En relación a lo expuesto anteriormente, se elaboró un Curso-Taller denominado Ataraxia, conformado por 10 sesiones y que tuvo contenidos temáticos sobre el estrés laboral y la autoeficacia, así como técnicas pertenecientes al enfoque cognitivo conductual que se adecuaron para las educadoras de preescolar de la Universidad de Sotavento en Orizaba, Veracruz. El objetivo de esta intervención fue el de disminuir el estrés laboral y promover la autoeficacia en la población mencionada, debido a que los retos o demandas en su trabajo continuarán presentes por el constante avance que la sociedad exige a todas las organizaciones, es por ello que el Curso-Taller Ataraxia les brindó las herramientas necesarias para que las educadoras logren afrontar oportunamente hoy y en el futuro las situaciones estresantes dentro del preescolar.

Se encontró que las educadoras llegaron al Curso-Taller Ataraxia con notable estrés laboral y autoeficacia por debajo de lo pensado y que contaban con un conocimiento superfluo sobre ambos constructos. Al final de la intervención, los puntajes de estrés laboral bajaron y la puntuación de autoeficacia subió en todas las participantes, por lo que esta investigación fue notablemente fructífera.

## INTRODUCCIÓN

En la contemporaneidad, el estrés es una condición latente en la vida de las personas debido a que el mundo evoluciona en diversos aspectos y esto conlleva a que el hombre perciba como reto aquellos escenarios delante de él. Las organizaciones sufren también dicha circunstancia y suscitan en sus trabajadores mayor rendimiento para continuar con su progreso surgiendo así el estrés laboral, por lo que un alto sentido de autoeficacia permitirá que los trabajadores aminoren los daños que esta condición puede causarles y confíen en que son capaces de responder a las nuevas demandas del mundo laboral. Por ende, el contenido del proyecto es:

En el capítulo I se desarrolla el tema del estrés y sus tipos, el estrés laboral junto con sus modelos explicativos y cómo la salud se ve impactada por esta condición.

En el capítulo II se habla de la autoeficacia y los elementos que la construyen, sus campos de aplicación y cómo la autoeficacia puede disminuir el estrés laboral.

En el capítulo III se abordan los antecedentes, autores, técnicas del enfoque cognitivo conductual que se utilizaron durante la intervención y el área psicológica.

En el capítulo IV se encuadra formalmente esta investigación, desde el planteamiento del problema hasta los instrumentos a ocupar para tal fin.

En el capítulo V se exponen los resultados cuantitativos y cualitativos del Curso-Taller Ataraxia, elementos que patentizan la efectividad de la presente investigación.

# CAPÍTULO I

## ESTRÉS LABORAL

### 1.1. Estrés.

Durante el transcurso del hombre sobre la faz de la tierra, la historia relata su desarrollo desde los primeros tiempos hasta la actualidad en donde se ha relacionado con sus coetáneos y del mismo modo, de ejecutar acciones que le permitan la obtención de bienes y servicios que satisfagan sus necesidades. Dicha razón lo ha llevado a experimentar momentos agradables pero también desagradables, debido a los esfuerzos o incomodidades que tenga que atravesar para alcanzar la complacencia personal.

Por lo anterior, es necesario comprender el concepto de estrés con mayor profundidad, es indispensable conocer el origen del vocablo. “Su etimología se deriva del latín *stringere*, que significa oprimir, apretar, atar” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 33). La etimología del término hace referencia al hecho de que la base del estrés consiste en un estado de fastidio cuando se experimenta la palabra en cuestión, por lo que puede entenderse que el estrés concretamente hablando es un acontecimiento que afecta la vida del ser humano.

Teniendo comprendida la noción etimológica, pueden abordarse otras definiciones más especializadas. Worchel y Shebilske (1998) definen al estrés como el proceso por el cual el individuo responde a los sucesos del medio ambiente y psicológicos que son percibidos como amenazantes o desafiantes (p. 421). La presente definición da a entender que la percepción significa que un evento puede ser estresante para un sujeto pero no para otro, haciendo patente el hecho de que las personas

tienden a sentirse estresadas por causas diversas, es decir, dentro de la percepción existe también un proceso de valoración de las situaciones, en cuanto a que en primera instancia el hombre puede valorar un acontecimiento como realizable o desafiante y si lo considera como lo último, valora su habilidad para afrontar el hecho. Es aquí cuando emerge el estrés en forma negativa debido a que una vez valorada la situación como perjudicial o dañina, la persona reconoce su poca habilidad o sus escasos recursos que tiene para encarar dicho estímulo que aparece ante él.

Contemplando otra definición respecto al estrés, para Gutiérrez y Ángeles (2012):

El estrés es la respuesta integral del organismo que conlleva una activación fisiológica y cognitiva (o cognitiva y fisiológica) previa a una repentina actividad motora y conductual, resultante de una evaluación y ponderación (*a fortiori* subjetiva) del control potencial y de la disposición de poseer recursos y apoyos propios para enfrentar estresores (demandas físicas, sociales o simbólicas percibidas como retos o amenazas), con el fin de mantener el equilibrio actual o futuro (p. 32).

Lo enunciado tiene en común con la primera definición que el estrés es una respuesta ante elementos del exterior como del interior de la persona, sobre los cuales el sujeto realiza una apreciación de los mismos y al calificarlos como oposiciones ante sus destrezas es cuando siente su homeostasis alterada. Un factor importante que menciona ésta definición es tener en cuenta a los estresores y al mismo tiempo declara sobre de qué se tratan dichos elementos. Cuando se hace presente algún estresor en la cotidianidad del hombre, su cuerpo reacciona ante lo que parece angustiante, dígame real o imaginario y por ende, se deben conocer los tipos de estresores para ubicar las diferencias y cómo pueden repercutir sobre la calidad de vida de la persona.



“Los estresores internos son estímulos o sucesos como la sensación de malestar provocado por un dolor de cabeza (...) de igual forma, pueden ser de índole cognitiva, como el recuerdo de la muerte de alguien significativo” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 80). Lo explicitado hace referencia a que la persona puede originarse el estrés debido a que su estado de salud pueda encontrarse deteriorado o bien, por interpretaciones distorsionadas de los acontecimientos que para otros no pudieran ser perniciosos, para la persona en cuestión lo son y al concebirlos así, aparece el estrés.

“Los estresores externos son estímulos que provienen del entorno físico y que al superar el umbral de tolerancia personal, provocan la respuesta del estrés, por ejemplo, frío o calor extremo, ruido excesivo o luz intensa” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 80). Los mencionados son aquellos que se encuentran alrededor del individuo y que sobrepasan su capacidad de adaptación en el medio, por lo que la persona reacciona ante ellos con tedio. La definición menciona algunos ejemplos de estresores externos, sin embargo, las primeras líneas de éste significado enfatizan al entorno físico, lo cual permite afirmar que además de estímulos propios del ambiente, también los factores como podrían ser sociales o laborales se encuentran en el entorno físico del individuo.

Soriano et al, (2007) externan su definición de lo que ellos conciben sobre qué es el estrés:

La respuesta de estrés es el intento del organismo de reestablecer el equilibrio homeostático y de adaptarse a unas situaciones biológicas y/o psicológicas y/o sociales, consistente en un conjunto de cambios en el ámbito fisiológico (alteraciones de diferentes sistemas del organismo) y psicológico (alteraciones de las percepciones y cogniciones), donde interactúan los sistemas nervioso, endócrino e inmunitario (p. 321).

Con base en el significado precedente del estrés, puede notarse que al abordar el tópico definido también se habla sobre adaptación, en el sentido de que si bien el estrés surge ante cambios ajenos a la voluntad del individuo, es necesario que busque la conciliación con las consecuencias derivadas de aquello que para él resulta nuevo y que ha tenido efectos en sus sensaciones. Del mismo modo, se habla nuevamente de las alteraciones en las percepciones de la persona, siendo éste el rasgo en común con las dos definiciones anteriores y que hace patente el hecho de que una base fundamental del estrés son las evaluaciones desacertadas sobre el medio exterior de la persona.

Al haber estudiado ya algunas definiciones sobre el tema, pueden abordarse los tipos de estrés existentes en la actualidad. “Selye distinguió un estrés positivo, al que llamó *eustrés*, y uno negativo, el *distrés*. El primero no es otra cosa que la excitación que nos produce lo nuevo, el riesgo calculado, la aventura, el descubrimiento, el reto” (Ortiz, 2007, p. 6). Dicha descripción enfatiza que si bien toda experiencia nueva implica adaptación a la misma, no siempre se percibirá en forma negativa. Como lo mencionan las líneas precedentes, el eustrés es, por decirlo de una manera común, la cara bonita de la moneda, en éste caso es la parte bondadosa del estrés.

Se entiende así que las situaciones novedosas que aparecen ante el hombre le suponen nuevos retos, siendo en éste sentido que él se probará así mismo, buscando a su vez que todo su organismo se encuentre activo a la par que sus funciones físicas y cognitivas se desenvuelven para bien, sabiendo que si pone un esfuerzo reconocible en dicha tarea, traerá beneficios para su integridad, traducidos en nuevas experiencias y aprendizajes. El eustrés es, como tal, la sensación del hombre cuando ha hecho su mejor esfuerzo para lograr algo muy difícil y que ha conseguido.

Por otro lado “el distrés es el tipo de estrés negativo que sufrimos cuando hacemos algo por la fuerza, sin ganas, peleando con la actividad o el acontecimiento antes de que éste se presente” (Ortiz, 2007, p. 9). Lo que se concibe a partir de dicha definición es su parecido con las primeras enunciaciones sobre el estrés, en cuanto a que el distrés también es una reacción ante algo negativo en la percepción personal del hombre, aunque aquí está agregado el elemento de que las cosas que ocasionan distrés es porque se realizan obligatoriamente y ello provoca en el individuo esta condición física.

Algunos ejemplos que provocan el distrés son cuando se deben cumplir tareas escolares de materias complicadas para la persona (típicamente en asignaturas como Matemáticas o Química, aunque no aplica en todas las personas pero sí en una cantidad considerable), cuando el sujeto debe acudir a una reunión con personas no afines a su manera de pensar o actuar y que su asistencia es obligatoria, de igual manera al tener que seguir un tratamiento médico en el que ingerir los fármacos o realizar las terapias resulta incómodo, etcétera, son todas aquellas experiencias que repercuten en el bienestar según las ideas de cada persona.

Existe otro tipo de estrés, desde luego es diferente a los ya expuestos. De acuerdo a las características del mismo puede considerársele como más grave que los anteriores, llegando inclusive a convertirse en una patología, denominado trastorno de estrés postraumático. Feldman (2003) explica que:

El trastorno de estrés postraumático (TEPT) consiste en que los sucesos originales y los sentimientos asociados con ellos se experimentan de nuevo en recuerdos muy vivos o en sueños (...) aquellos que han sufrido abuso o violación en la infancia, el personal de rescate que enfrenta situaciones abrumadoras o las víctimas de cualquier desastre natural (...)

los síntomas del trastorno de estrés postraumático incluyen experimentar de nuevo el suceso, aturdimiento emocional, dificultades para dormir, problemas para relacionarse con los demás y abuso de alcohol (p. 385).

La anterior definición permite observar que pueden existir situaciones que le provoquen a la persona niveles por arriba de lo normal de estrés a tal magnitud que los síntomas derivados de todo eso interrumpen el diario acontecer de quien comienza a padecer los estragos de un trastorno, por lo que la calidad de vida en quienes padecen los presagios del trastorno de estrés postraumático queda completamente afectada y lo ideal es que dichas personas tengan el tratamiento más propicio para que obtengan nuevamente la funcionalidad en sus esferas vitales.

Se sabe de otra derivación de estrés, llamado agudo. “Se considera como un trastorno de estrés agudo que, dentro de ciertos límites temporales, puede tratarse incluso de una reacción adaptativa ante el suceso experimentado. Desde una perspectiva psicopatológica, el trastorno de estrés postraumático puede presentarse de una forma aguda, cuando la antigüedad de los síntomas es inferior a tres meses” (Belloch et al, 1995, p. 178). Al referirse a la temporalidad del estrés agudo y a la respuesta ante un evento, tales datos brindan la perspectiva de que situaciones como sufrir un accidente, padecer un asalto o ser expulsado de una institución, son las que pueden desencadenar un estrés agudo en quien atraviesa alguno de los ejemplos citados, debido a que son acontecimientos que tienen una duración restringida.

De igual manera, existe otro tipo de estrés que es conocido como crónico. Ortiz (2007) lo expone del modo siguiente:

En el estrés crónico las personas permanecen en un estado de alerta o resistencia que no puede desactivarse, sino que se mantiene constante o incluso puede aumentar con el tiempo. Se genera entonces una especie de cortocircuito en el que el sistema nervioso y el endocrino están activados para responder a estímulos externos que ya no están ahí. En cambio, el cuerpo y la mente continúan produciendo estímulos estresantes. Por eso en el estrés crónico el estado interno de la persona es de alarma sin saber motivos reales (p. 18).

Con dicha información se admite que las personas que sufren esta clase de estrés han generado una tendencia a sentirse estresados durante bastante tiempo aunque ya no existan estresores a su alrededor. Para que los efectos descritos continúen apareciendo en la interioridad de los sujetos, se afirma que en la historia de estos individuos hubo situaciones estresantes que persistieron bastante tiempo y ante la complicación de erradicar o hacer frente a tales factores incómodos para ellos, sufrieron cambios en sus cuerpos y en sus percepciones que les auxiliaron a tolerar esas situaciones.

Estas personas lograron la adaptación, pero la consecuencia fue la alteración frecuente e inclusive permanente en sus organismos, como si hubiesen aceptado el hecho de que la única manera de existir era con todas esas presiones. Lo expresado se constata con lo que Belloch et al, (1995) afirmaron respecto a la duración del estrés crónico en comparación con el estrés agudo, mismo que ya se había citado y explicado en párrafos precedentes: “Puede presentarse de una forma aguda, cuando la antigüedad de los síntomas es inferior a tres meses, o de una forma crónica, cuando la duración de los mismos es superior a este periodo temporal” (p. 178).

Después de haber analizado los distintos tipos de estrés, otro aspecto importante en el tema del estrés es hablar sobre su proceso en el organismo humano. Chiavenato (2009) considera que el cuerpo del individuo al encontrarse frente a una amenaza externa, su organismo produce sustancias químicas que exaltan la presión sanguínea y desvían la sangre de la piel y del aparato digestivo con dirección a los músculos. Luego de ello, se descargan lípidos al torrente sanguíneo con el fin de producir energía e incrementando la agrupación de coagulantes si es que existe algún daño en el cuerpo, y cuando la amenaza es duradera ocurren nuevos cambios que preparan al organismo para salvaguardarse ante los mismos. El cuerpo inicia reteniendo agua y sales, efecto que produce más jugos gástricos de lo normal que auxilian para una eficaz digestión ante la ausencia de sangre, misma que ha sido desviada hacia otros órganos internos (p. 380).

Con base en el esclarecimiento precedente, resulta prudente explicar también la relación existente entre el estrés y dichos síntomas físicos y químicos. Por tal motivo, se tomará en cuenta el modelo basado en la respuesta de Hans Selye, quien identifica al estrés como la respuesta inespecífica del cuerpo ante cualquier tipo de exigencia que se le plantea. Berman y Snyder (2013) comentan al respecto:

La respuesta al estrés de Selye se caracteriza por una cadena o un patrón de fenómenos fisiológicos denominada Síndrome de Adaptación General (SAG) o síndrome de estrés (...) además de adaptarse de forma global, el cuerpo también puede reaccionar de forma local; es decir, un órgano o una parte del cuerpo reacciona de manera aislada. Esto se denomina Síndrome de Adaptación Local (SAL). Un ejemplo del SAL es la inflamación. Selye (1976) propuso que tanto el SAG como el SAL tienen tres fases: reacción de alarma, resistencia y agotamiento (p. 1080).

Siguiendo la línea de Selye, se comprende que la respuesta del estrés abarca las funciones del cuerpo humano tanto a nivel general y a nivel particular, permitiendo ver que el equilibrio corporal se ve afectado en su totalidad ante los cambios del exterior al igual que la valoración de los mismos. Para tener una idea más amplia de dicho proceso, se enunciará cada fase propuesta por Selye y con dichas citas, se tendrán las bases que permitan entender la trayectoria del estrés sobre el cuerpo del hombre.

“Homeostasis: Todos los sistemas están reactivos ante los agentes estresantes cotidianos de una manera equilibrada y saludable” (Berman y Snyder, 2013, p. 1081). Antes de la primera fase, se da por hecho que inicialmente el cuerpo se halla en un estado de tranquilidad debido a la ausencia de estresores, mismos que son los responsables de alterar dicho periodo de ecuanimidad corporal.

“1. Alarma: Se percibe el agente estresante. La homeostasis disminuye ligeramente cuando el cuerpo y la mente pierden transitoriamente el equilibrio” (Berman y Snyder, 2013, p. 1081). En ésta primera fase las defensas del cuerpo se alertan ante lo que parece angustiante, Selye dividió la etapa de alarma en dos elementos: fase de choque y fase de contrachoque. En la fase de choque los estresores estimulan al sistema nervioso simpático haciendo que la médula suprarrenal secrete adrenalina y noradrenalina.

La primera aumenta el gasto cardiaco, sube la captura de oxígeno y la movilización de grasa para disponer de energía. La segunda reduce el flujo sanguíneo de los riñones y secreta renina, produciéndose angiotensina para así aumentar la presión arterial, sumándose tales eventos corporales ocasiona que la persona pueda realizar actividades físicas de mayor intensidad a diferencia de otros momentos. En la fase de contrachoque se revierten los cambios acontecidos en la fase de choque, permitiendo que el sujeto se mueva óptimamente en la fase de alarma. Por ejemplo,

alguien que ha sido condicionado en ser suspendido de su institución educativa debido a malas calificaciones, se propondrá obtener mejores evaluaciones trazándose métodos para alcanzar dicho fin, es decir, entra en alerta por la situación que ha puesto en riesgo su integridad.

“2. Resistencia: Se movilizan los recursos de adaptación para combatir el agente estresante. Entra en juego el sistema endócrino” (Berman y Snyder, 2013, p. 1081). En ésta segunda fase, la persona se hace resistente a las presiones creadas por la amenaza inicial, al igual que la sintomatología que se dio en la fase de alarma desaparece a pesar de la presencia de los estresores. Durante ésta fase, los individuos emplean una diversidad de medios para afrontar el estímulo estresante, en ocasiones tendrán éxito aunque el precio será un determinado grado de bienestar. Siguiendo el ejemplo del párrafo anterior, si bien la persona puede conseguir sus objetivos trazados para obtener un rendimiento escolar adecuado, será a costa de momentos de preocupación por obtener tales resultados.

“3. Agotamiento: Se produce depleción de la adaptación y de los depósitos de energía. Cuando se vuelven a llenar, el cuerpo vuelve a la homeostasis” (Berman y Snyder, 2013, p. 1081). En ésta tercera fase el sujeto difícilmente puede mantener la adaptación que logró en la fase preliminar, los métodos para oponerse a los estresores se han acabado. En ese sentido, dentro de ésta tercera fase existen dos posibilidades: Si la persona recabó los suficientes recursos para soportar lo experimentado en la fase de resistencia, su cuerpo entrará en reposo para así volver a la normalidad o en caso contrario, la muerte puede ser la terrible consecuencia si los estresores eran lo suficientemente fuertes para ocasionarle al sujeto daños corporales graves como consecuencia de la aparición de una enfermedad física. Continuando con el ejemplo del alumno que busca nuevas y mejores calificaciones, si está agobiado por la presión de alcanzar un adecuado desempeño debido al condicionamiento que le dieron, podría enfermarse u optar por ya no continuar sus estudios.



“Muerte: En casos extremos o crónicos el agotamiento puede ser tan pronunciado que se puede producir la muerte” (Berman y Snyder, 2013, p. 1081). Esta parte del proceso descrito por Selye sería, en última instancia, un acontecimiento producto de la excesividad de presión ocasionada por los estresores ambientales a la persona en donde su destino sería el inminente deceso. Con ello puede afirmarse que el manejo inadecuado del estrés o la inatención al mismo ocasionan la pérdida de una vida humana, por lo que lo ideal es trabajar dicha situación en quien la padezca para evitar ésta aterradora consecuencia.

“Recuperación: Las situaciones estresantes que se manejan bien o parcialmente originan una recuperación completa o parcial de la homeostasis y un funcionamiento normal” (Berman y Snyder, 2013, p. 1081). Aquí se puede notar la consecuencia positiva al superar las fases del estrés, las líneas son claras al explicitar que si se interviene apropiadamente con los estresores causantes del malestar del sujeto, sería así como él recuperaría su equilibrio natural, por lo que se puede afirmar que la intervención con el estrés de la persona es de vital importancia en cuanto a la intención de que recupere su bienestar físico y mental para no llegar a la consecuencia final, misma que si bien todo ser humano alcanzará en determinado momento de la existencia, será en la medida del cuidado de su salud: la muerte.

Habiendo dado repaso a los diferentes tipos de estrés que existen con base en las características de cada uno y estudiando también las fases del estrés de Selye con el objetivo de comprender mejor el proceso físico y químico que ocurre en el cuerpo humano al afrontar determinados estresores, puede abrirse camino a un tipo de estrés en específico, mismo que resulta de interés en la actualidad por su presencia y en cómo repercute en las organizaciones: el estrés laboral.

## 1.2. Estrés laboral.

Es sabido que en cualquier lugar donde exista una organización, esta implica una serie de actividades que a su vez demandan determinadas responsabilidades que tienen como objetivo la correcta función de la misma, aunado al hecho de que se espera de los trabajadores un correcto desempeño en cada uno de sus cargos. Con lo mencionado, si se toma a consideración el factor responsabilidad, se entiende que los empleados tienen un compromiso directo con su trabajo para así cumplir con lo establecido en la organización y en algún momento de sus rutinas, podrían experimentar estrés si las actividades propias de su desempeño rebasan sus habilidades.

Con lo anterior, puede aceptarse el hecho de que en las diferentes organizaciones existirán momentos de estrés en la vida de los trabajadores, situación que si bien no aplica en todos ni a cada momento, podrá aparecer en algunos empleados y en algunas circunstancias debido a que los organismos de trabajo siempre buscarán el progreso y el éxito, mismos objetivos que demandan mayor esfuerzo del que puede hacerse para alcanzar dichas metas. Para entender mejor la cuestión del estrés en las organizaciones, resulta necesario definir también qué es el trabajo y así ampliar la comprensión al respecto. “El trabajo es pues, cualquier actividad que produce un producto o un servicio para uso o de intercambio (...) es el proceso general a través del cual las sociedades producen bienes y servicios que satisfacen las necesidades humanas” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 58).

La definición que se acaba de ilustrar menciona que el trabajo consiste en una transacción de materia elaborada por el recurso humano, entendiendo a este último como los trabajadores que ejecutan tal labor para así adquirir mercancías para ellos, de tal modo que dicha actividad requerirá un esfuerzo notable y que en algún momento, el

trabajo pueda convertirse en una monotonía desagradable o peor aún, excesivamente rigurosa. El trabajo conlleva un nivel de actividad considerable, en el sentido de que el individuo que labora en alguna organización se encuentra activo en sus ocupaciones mediante el gasto de energía física y mental. De igual manera, el sujeto puede desarrollar su creatividad en la medida que innove nuevas formas de ejecutar alguna actividad propia de su oficio y esto requiere concentración, siendo así un desgaste a tomar en cuenta.

Considerando una definición más sobre el significado del trabajo: “Se entiende por trabajo toda actividad física o intelectual que conduzca a un resultado deseado por el sujeto; en sentido estricto, trabajo es una actividad física o intelectual que proporciona medios para la satisfacción de necesidades, propósitos o ambos” (Mankeliunas, 2001, p. 246). Para que el individuo pueda conseguir sus objetivos trazados, debe aplicar el mayor empeño posible en la realización de dichas metas mediante su correcta actuación según sus ocupaciones dentro del lugar donde labora.

Es decir, de acuerdo al tipo de actividades que realice, es como el sujeto buscará hacer todo eso con la disposición y motivación que lo lleven al resultado esperado: la satisfacción de sus necesidades, y si es necesario que busque capacitarse o prepararse para desarrollar más habilidades o adquirir mayor conocimiento que le auxilien para un mejor ejercicio laboral, tomará tales cursos que fortalezcan sus competencias personales y que no solamente le serán de utilidad para el presente, sino también para su desarrollo futuro dentro de la organización donde trabaja o en algún otro consorcio laboral.

Luego de haber consultado algunas definiciones sobre lo que es el trabajo y cómo puede ser un elemento desencadenante del estrés, ahora puede considerárselo desde una perspectiva diferente, como estrés que ocurre en donde se está laborando:

la organización; en otras palabras, estrés laboral u organizacional. Para Gutiérrez y Ángeles (2012) el estrés organizacional es:

Implica al conjunto de respuestas del empleado frente a situaciones de trabajo que van en detrimento de su salud, en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual; pero que también conlleva consecuencias en la marcha de las organizaciones. Esto como resultado de una valoración real o imaginaria, en donde se percibe que las exigencias de la situación exceden las capacidades, habilidades, recursos y tiempo; lo que provoca una sensación de pérdida de control personal y la aparición de comportamientos disfuncionales (p. 66).

Con dicha definición, se entiende que el estrés organizacional o laboral aparece porque los trabajadores perciben como amenazante una situación específica dentro de su trabajo, por ejemplo; los cambios en la organización, la descomposición de alguna máquina o incertidumbre sobre la propia capacidad de resolución de problemas, el limitado tiempo para terminar una rutina o serie de actividades que requieren prontitud para su cumplimiento, malas relaciones laborales con los compañeros o con los jefes, sobrecarga de trabajo, falta de control personal, ambiente de inseguridad en el trabajo, jefe autoritario e incongruente con su rol, diferencias entre los valores de la organización y los personales, cambios de gran magnitud o inusuales, por mencionar algunos ejemplos.

Al reconocer los citados ejemplos como estresores laborales, si dentro de la organización (sea pública, privada, de servicios, del sector salud, del sector educativo, etc.) se quisiera implementar algunas estrategias para el manejo del estrés en los empleados, debe tomarse en cuenta que el estrés es un componente orgánico al hombre que no se elimina del cuerpo pero sí puede reducirse y/o controlarse. Habiendo

también considerado ya la definición del trabajo para entender con mayor claridad el concepto de estrés laboral, se acepta la pertinencia de conocer también los modelos explicativos del proceso de estrés organizacional y que a su vez han justificado cómo este afecta a la organización y peor aún, a la calidad de vida de los trabajadores. A continuación se presentan dichos modelos:

A) “Modelo de ambiente social (French y Kahn). Este modelo propone cuatro elementos fundamentales en el proceso que tiene como resultado final el estrés. Estos son: 1. Las condiciones físicas y sociales objetivas. 2. La percepción subjetiva del contexto objetivo. 3. El repertorio de respuestas del trabajador y 4. Las consecuencias en la salud física y mental” (Merín et al, 1995, p. 114-115). Con base en los cuatro factores mencionados, se entiende que para dar sentido a dicho modelo deben concatenarse entre sí de manera consecutiva, de tal manera que el punto uno y el punto dos guardan relación con los efectos del ambiente objetivo en el ambiente psicológico, por ejemplo, cuando un trabajador debe trabajar en equipo e informarle a más de un jefe sobre dicho trabajo, causándole confusión y estrés.

En cuanto el punto dos y el punto tres, los hechos del ambiente psicológico y las respuestas inmediatas de la persona se relacionan en la medida que el exterior laboral sea concebido como estresante debido a su percepción, continuando con el ejemplo, existe la probabilidad de que el empleado que tiene dificultades para relacionarse con su jefe experimente tensión en la realización de sus encomiendas laborales. Por último, entre los puntos tres y cuatro la relación radica en el efecto de las respuestas del organismo del trabajador alusivas al puesto y dando secuencia al ejemplo mencionado, ante el estrés experimentado por dicho empleado, este puede presentar padecimientos en su cuerpo, de tipo digestivos, cefaleas, etcétera.

B) “Modelo ocupacional (House). Este modelo integra datos sobre la relación entre el estrés ocupacional y los padecimientos cardíacos. Establece que la experiencia relativa al estrés constituye una respuesta subjetiva resultante de las condiciones sociales (ambiente laboral) y las características personales (habilidades, necesidades, creencias y valores)” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 68). Lo escrito da pauta para afirmar que las consecuencias son influidas por la apreciación del empleado sobre la situación en su trabajo en cuanto a la valoración que realiza sobre sus capacidades, evaluándose a sí mismo como capaz o incapaz de resistir ante los estresores laborales. De sentirse incapaz y continuar aguantando las cargantes demandas de su trabajo, como consecuencia negativa su cuerpo reaccionaría con enfermedades peligrosas, como las que este modelo menciona, padecimientos relacionados al corazón.

C) “Modelo de las demandas, restricciones y apoyo (Karasek). Se considera que el estrés correlaciona alta y negativamente con la satisfacción laboral (...) el estrés surge cuando se combinan unas demandas elevadas con una capacidad limitada para la toma de decisiones, lo que genera estrés. Karasek comenta que el estrés se relaciona con la aparición de problemas coronarios en los trabajadores” (Merín et al, 1995, p. 116-117). Sucede cuando las demandas exceden más allá de las responsabilidades relacionadas al puesto del trabajador dentro de la organización y que se le han pedido efectuarlas aunque no conciernan a sus encomiendas, aquí el empleado experimenta una insatisfacción dentro de sus labores en razón a su deber por tomar decisiones que lo lleven a cumplir lo extra que se le ha pedido más aparte lo que de por sí debe cumplir, factores que de continuar demandando exorbitantemente al trabajador le causarán enfermedades coronarias, es decir, problemas en el flujo sanguíneo de las arterias del corazón, daño similar citado en el modelo ocupacional.

D) “Modelo proceso de estrés (McGrath). El modelo establece que el grado en el que la respuesta elegida produce una conducta deseada, depende tanto de la habilidad de la persona para llevar a la práctica tal respuesta, como también de la medida en que

la conducta genere cambios deseados o indeseados en la situación, lo que obedece al nivel de desempeño personal y de aquellos que trabajan con -y en contra- de la persona” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 69). Este modelo enfatiza el proceso laboral, en donde el trabajador evalúa una situación ya sea de manera exacta o inexacta para después tomar una decisión con base en dicho evento percibido para carear lo indeseable de la situación. Consiguientemente el trabajador emitirá un conjunto de conductas como parte de su desempeño en sus responsabilidades y de este modo, establecerá una relación entre un comportamiento permanente ante la rigurosa situación dentro de su trabajo.

E) “Modelo de estrés y apoyos (Ostermann y Gutiérrez). El modelo teórico SWS (Self, Work, Social) sobre salud mental, estrés, apoyos y trabajo (...) postula que el estrés consiste en el interjuego de factores en las áreas personal, laboral-organizacional y social-situacional, que pueden contribuir de manera negativa como estresores a las condiciones generales de la vida, o de manera positiva como apoyos” (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 73). Partiendo del presente modelo, al hablar del Self (traducido al español como sí mismo) se debe tomar en cuenta la conformación personal y familiar del trabajador, así como su disposición para ejecutar las tareas laborales. De igual manera, al considerar al Work (traducido al español como trabajo) se abarca el contexto laboral del trabajador, mismo que es su fuente de ingresos y al incluir lo Social (traduce el mismo significado al español) deben incluirse todos aquellos ambientes ajenos al trabajo de la persona.

Relacionando los tres elementos mencionados en el modelo de Ostermann y Gutiérrez, se comprende que en cualquier punto de los citados en la vida del sujeto, la tolerancia al estrés se ve determinado por los estresores que ocurren dentro del trabajo y también por los estresores que se encuentran presentes en las áreas personal y social. Por ende, es indispensable hacer hincapié en que los estresores del Self, Work y Social pueden minimizarse o equilibrarse mediante los apoyos correctos que se

encuentran en esas mismas áreas, todo con base en una conveniente elaboración de específicas intervenciones para reducir el estrés laboral que puedan estar sobrellevando los trabajadores dentro de sus organizaciones.

Con todo el análisis preliminar sobre los modelos explicativos del proceso de estrés organizacional, pueden notarse semejanzas entre ellos. La primera de ellas es que el trabajador ante las situaciones estresantes emite una respuesta, es decir, un comportamiento definido de acuerdo a la experiencia negativa que vive y que lo lleva a adoptar dicha postura que si bien le sirve a manera de conciliación personal en su trabajo, solamente le ocasiona rigidez y malestar que en algún momento de su rutina ya no podrá tolerar.

Otra semejanza dentro de estos modelos es el papel que le brindan a la percepción del empleado, misma que se ha generado por un autoconocimiento de las habilidades y debilidades propias que al momento de concebirlas para ejecutar sus responsabilidades, se valora a sí mismo como alguien idóneo o incompetente para tales actividades y con ello tomar una decisión respecto a su trabajo, dándole una importancia significativa a los procesos cognitivos dentro de la persona. Una semejanza más compartida por los modelos explicados es la del factor trabajo demandante, mismo que al no ser manejado eficazmente llegará a convertirse en estrés laboral.

### **1.3. Estrés laboral y su impacto en la salud.**

Al haber visualizado los diferentes modelos que explicitan el estrés laboral y considerando sus características en común, así como se fueron desglosando en los párrafos anteriores y consecuencia de ello el trabajador se ve afectado, se acepta el hecho de que el impacto sobre la salud del empleado es inevitable y esto es un



elemento que ha sido de interés para distintos tipos de investigaciones al respecto a través de artículos científicos, estudios y análisis, fundamentando el postulado de que el estrés laboral tiene una repercusión imponente en la homeostasis de la persona.

Eaker et al, (1992, citados por Serrano et al, 2009, p. 152) mencionan que las patologías coronarias son de las principales causas de muerte en los ámbitos industriales debido al considerable nexo existente entre la tensión propiamente laboral y los problemas en el flujo de sangre que ocurre en las arterias del corazón, afectando por igual a hombres y a mujeres. Las investigaciones en relación a esto sostienen que el estrés laboral es asociado a sintomatologías cardiovasculares por las múltiples publicaciones en torno al tema, de igual manera uno de los modelos explicativos del estrés laboral que ha sido considerado para fundamentar dicha información es el modelo de las demandas, restricciones y apoyo de Karasek.

Se ha tomado este modelo en razón de su premisa sobre las demandas en el trabajo y al ser altas, si son limitadas las posibles opciones de resolución para el trabajador será cuando inicie la aparición de los problemas coronarios mencionados. También un factor a considerar dentro de este modelo es cuando el trabajador percibe las demandas de su ambiente laboral como un desafío que sobrepasa su esfuerzo estándar y debe aumentar dicha capacidad, surgiendo así en él una motivación orientada a remediar la demanda laboral, en otras palabras, una necesidad de controlar todo aquello que altere el orden en su contexto de trabajo y al producirse en el interior de la persona un desequilibrio por elevar su esfuerzo, surgirá también una alta reactividad cardíaca ante tales situaciones, indicador de futuros problemas cardíacos.

“El estrés es un factor que contribuye a la hipertensión (PA sistólica > 140 mmHg y PA diastólica > 90 mmHg) y, en consecuencia, al padecimiento de patologías cardiovasculares” (Serrano et al, 2009, p. 153). Entiéndase PA como la abreviación de

presión arterial y mmHg como la de milímetros de mercurio, esta última como la medida del baumanómetro (instrumento que mide la presión arterial). En esta cita se destaca que el estrés es causante de una presión arterial alta, mencionando unas cifras determinadas para emitir un diagnóstico referente a la presencia del síntoma. Sin embargo, para afirmar que tal dato asegura que alguna persona que presente esas cifras estipuladas padece estrés, debe compararse con lo que se encuentra establecido como parámetros sobre normalidad o anormalidad en la hipertensión de un individuo.

“La OMS ha definido la HTA de una manera arbitraria como aquellas cifras de presión arterial sistólica (PAS) (...) la normotensión se define por cifras de PAS menores de 140 mmHg y PAD menores de 90 mmHg” (Pardell et al, 1988, p. 19). Entendiendo que OMS son las siglas de la Organización Mundial de la Salud, HTA son las de hipertensión arterial y PAD las de presión arterial diastólica, comparando esta cita con la información proporcionada por Serrano y colaboradores, se expresa con certeza que si un individuo obtiene cifras en su presión arterial mayores a 140/90 mmHg se encuentra en el parámetro indicado de hipertensión producido por el estrés experimentado, lo que patentiza la inclinación a padecer enfermedades cardiovasculares en la medida que la persona siga en ambientes con estresores que le provoquen cifras por arriba del intervalo de normalidad en la presión arterial.

Fauvel et al, (2001, citados por Serrano et al, 2009, p. 153) sostienen que al momento de que el estrés aumenta, la presión arterial también lo hace, por ejemplo, durante una jornada de trabajo se producen momentos y situaciones estresantes para la persona en la medida de que estos eventos retan sus capacidades, la conexión entre trabajo y aumentos de la presión arterial de acuerdo con Fauvel y colaboradores está documentada en diversos estudios, siendo esta relación más establecida cuando el estrés laboral incrementa descomunadamente.

Dicho aspecto refuerza el dato de las investigaciones en torno al incremento de la presión arterial y su ascenso en momentos del hombre cuando experimenta estrés, y como ya se ha expresado en párrafos anteriores, lo conveniente para beneficiar a los trabajadores de una organización es elaborar un plan de intervención enfocado a la reducción del estrés laboral, para que ellos al percatarse que tal condición da inicios de aparición en sus organismos, tengan las herramientas para controlar los síntomas y seguir laborando con base en el cuidado de la propia salud.

A propósito del tema sobre el incremento en la presión arterial vista como una ardua consecuencia del estrés cuando este no es manejado de la mejor manera posible, existe también otra consecuencia peor para el trabajador que atraviesa momentos laborales extremadamente rígidos, ya que el estrés, en su forma más grave y frecuente para el individuo, se conoce como síndrome de Burnout. Si bien el tópico principal es el estrés laboral, bajo la línea del presente subcapítulo que enfatiza el impacto a la salud en las personas que vivencian dicha situación en sus trabajos, de igual manera es importante señalar al síndrome de Burnout como un factor negativo en contra del equilibrio humano. Para conocer con claridad en qué consiste dicho síndrome y cómo afecta la vida de los trabajadores, resulta válido tener en cuenta algunas definiciones en torno al mismo y conocer información sobre la etimología del término.

“El término *Burnout* (del inglés: *burn* = quemar, *out* = fuera) es un término que designa algo o alguien que no posee más energía, llegó al límite de sus fuerzas, no funciona más, quemó hasta el fin” (Grazziano y Ferraz, 2010, p. 4). Lo anterior permite concebir al síndrome de Burnout como un padecimiento de la persona que se halla incapaz de continuar con su rutina diaria por la falta de impulsos que requiere una actividad, siendo la etimología muy clara para tener una idea sobre las repercusiones del estrés cuando llega a este nivel. El concepto en cuestión apareció por vez primera en los años sesenta por Bradley, pero fue hasta 1974 con las investigaciones de Freudemberger que dicho vocablo empezó a generar interés clínico. Para Maslach y

Jackson (1981, citados por Grazziano y Ferraz, 2010, p. 4) el Burnout es un síndrome de índole psicológico derivado por una larga exposición a estresores continuos del ámbito laboral con base en tres aspectos: desgaste emocional, despersonalización e incompetencia profesional.

De acuerdo a los axiomas de estos autores, el desgaste emocional es producto de la sobrecarga de trabajo y conflictos en esa esfera, haciendo que el trabajador se sienta desmotivado para ejecutar sus acciones. La despersonalización es una reacción negativa a todo lo relacionado con el trabajo de la persona, abarcando compañeros, clientes y la misma organización por medio del aislamiento social. Por último, la incompetencia profesional aparece cuando el trabajador se siente incapaz de realizar lo propio de sus ocupaciones laborales al punto de llegar a cuestionarse si ha elegido la profesión u oficio correcto para su existencia, percibiéndose inoportuno personal y profesionalmente para seguir trabajando. Todo esto da pauta para pensar que si estos aspectos continúan imperando sobre la vida del empleado, lo más probable es que experimente daños a su salud por todas las preocupaciones que implica lo referido.

Del mismo modo, Trigo et al, (2007, citados por Cirera et al, 2012, p. 71) definieron al síndrome de Burnout como el nivel de estrés ocupacional extendido que se compone por agotamiento emocional, indisposición para las relaciones interpersonales y minimización del interés en crear sentimientos hacia las mismas. Otro aspecto que señalaron Trigo y colaboradores sobre el Burnout fue que los trabajadores con la vulnerabilidad a trabajar bajo condiciones que implican exhaustivas demandas laborales con poca autoridad decisiva, corren el riesgo de presentar síntomas depresivos, en comparación de empleados que no se encuentran bajo las circunstancias descritas.

Padecer sintomatología depresiva repercute considerablemente sobre la salud del hombre, debido a que la persona manifiesta un estado de ánimo irritable, pérdida de

peso, descontrol del sueño, inactividad física, dificultad de concentración, sentimientos de desesperanza, pérdida del placer hacia lo cotidiano y deseos de muerte e intento de suicidio, en su forma máxima. Todos los indicios referidos entorpecen el diario acontecer de quien lo vive y afligen su salud gradualmente, así como se mencionó en los últimos síntomas, el síndrome de Burnout al generar señales depresivas puede conducir al sujeto hacia su expiración como salida a todos sus malestares.

Una definición a considerar sobre el síndrome de Burnout fue la que enunció Covalan (1996, citado por Cirera et al, 2012, p. 72) precisando que es el estado de frustración o fatiga como resultado del largo y excesivo ofrecimiento del empleado hacia encomiendas específicas aunado a su inhabilidad de hacer frente a los eventos del exterior. Covalan mencionó la aparición de síntomas depresivos al padecer el Burnout, no obstante, igual destacó que eran posibles manifestaciones de problemas de salud como fatiga crónica, perturbaciones en el ciclo de sueño y diabetes.

El síndrome de Burnout suscita en quien padece dicho estrés en su máxima presentación verse abrumado por un conjunto de malestares que no solo afectan su desempeño laboral, también su calidad de vida en la medida que esta va perjudicándose al grado de que el trabajador se encuentre propenso a padecer un accidente dentro o fuera de su trabajo, evento que compromete su integridad física y al mismo tiempo, que surjan nuevas enfermedades derivadas del incidente o peor aún, partes de su corporalidad deban intervenirse quirúrgicamente o cercenarse como última consecuencia. Existen otros desenlaces negativos para la salud del individuo que permanece bajo condiciones agobiantes laborales que facilitan nuevas sintomatologías.

Calabrese (2006), sustenta que además de la hipertensión arterial y la fatiga crónica, otras enfermedades físicas producto del estrés laboral son la gastritis, arritmias, afecciones musculo esqueléticas, afecciones neurológicas, alteraciones

reproductivas, disminución en las defensas del sistema inmunológico y en el caso de las mujeres embarazadas que atraviesan largos periodos de estrés en sus trabajos, aborto espontáneo. Los trabajadores permanentes a un ambiente estresante pueden exteriorizar también conductas agresivas en sus contextos de dispersión social, alcoholismo, tabaquismo y farmacodependencia. Otro tipo de impacto a la salud del empleado tiene que ver con las capacidades intelectuales, ya que el estrés laboral puede provocar dificultad en la concentración efectuando así trabajos de baja calidad y reducción del estado de alerta, estando expuesto a distintas contingencias (p. 236).

Otras enfermedades para el empleado derivadas de su estrés laboral sin atender, en consonancia con Leal (2006), son la enfermedad de Crohn, siendo un padecimiento donde se inflama el tubo digestivo en cualquier parte de su longitud, provocando dolores abdominales intensos, diarreas, sangrado en las heces, fatiga y desnutrición por la mala ingesta de los alimentos. A la par de lo anterior, un estrés laboral carente de cuidados provoca disfunción del sistema inmunitario para dar lugar a enfermedades respiratorias como el asma, que es el estrechamiento de los tubos que inhalan y exhalan aire causando dificultad para respirar, padecimientos de alergias ante los repentinos cambios de clima que la persona viva en su entorno (p. 57).

Lo anteriormente expuesto acentúa el notable impacto que tiene el estrés laboral sobre la salud física del trabajador, agregando también las secuelas a nivel conductual y a nivel cognitivo. Si se tienen en cuenta los dos niveles incorporados a la parte física, puede aceptarse el postulado de que un estrés organizacional no manejado correctamente traerá resultados ruinosos sobre la homeostasis natural de la persona, siendo fundamentado por los distintos estudios publicados en artículos sobre el tema en curso. De entrada se admite que el estrés laboral con base en toda la información precedente surgirá en algún momento en la vida del trabajador que conciba como amenazante o desafiante las tareas que implican su ocupación y en efecto sobre su salud, sin embargo, el espacio donde el trabajador ejecuta sus labores igualmente

tendrá emanaciones negativas al encontrarse el empleado en inadecuadas condiciones de resistencia personal para trabajar satisfactoriamente.

Poelmans (2002, citado por Mercado y Salgado, 2008, p. 18) admite que el estrés laboral ciertamente es un problema de salud indiscutible para los empleados que lo sobrellevan, aunque por otro lado, es un percance evidente para las empresas, misma problemática que se ve traducida en un alto ausentismo de los trabajadores al no querer presentarse a cumplir con las encomiendas que les provocan dicho malestar, relaciones sociales negativas en cuanto a que los conflictos con los compañeros de trabajo toman perjudiciales dichos lazos de compañerismo, falta de calidad de servicio en la medida que un trabajador constantemente estresado ejercerá sus quehaceres con poca disposición, débil concentración en las actividades que conducen a la propensión de sufrir acaecimientos devastadores para la corporalidad del trabajador.

En comunión con lo declarado por Gutiérrez y Vilorio (2014) un trabajador que se encuentra estresado ordinariamente es susceptible de enfermarse más rápido y con mayor frecuencia en comparación con quien no está en dicha situación, es menos productivo, existe en él poca seguridad laboral, todo esto incidiendo en la entidad de trabajo donde se desenvuelve (p. 7). Lo ideal es que cada organización goce de un entorno laboral saludable en el que no solamente predomine la ausencia de realidades nocivas, sino también la exuberancia de elementos que promuevan la salud física y mental de los trabajadores. Luego de todo el análisis de lo aportado por las investigaciones en torno al estrés laboral, si bien un objetivo positivo sería el de reducirlo, de igual forma sería conveniente promover en los trabajadores que padezcan estrés organizacional una fortaleza indispensable para que logren afrontarlo adecuadamente: la autoeficacia.

## **CAPÍTULO II**

### **AUTOEFICACIA**

#### **2.1. Autoeficacia.**

El mundo ha evolucionado con el transcurso de los siglos, la historia permite confirmar dicha aseveración en diferentes bibliografías respecto al tema, por ende, también la sociedad ha padecido diversas modificaciones que la han orientado a que se adapte ante tales cambios, mismos que han impactado considerablemente en la existencia de todos los individuos mediante la presión sobre la propia capacidad que cada sujeto ostenta para controlar las situaciones demandantes de su contexto próximo. Por tal motivo, resulta indispensable que en la contemporaneidad las personas logren adaptarse a dichos cambios y puedan encararlos, si estos suponen inminencias para su integridad, identificarán dentro de su percepción si son competentes o no de hacerles frente.

Los percances que puedan acontecer en la vida de los sujetos tienden a perturbar cuantiosamente sus capacidades de razonamiento en busca de alternativas de solución, sin embargo, dentro del plano de la valoración personal cada individuo podrá evaluar su capacidad de afrontar esas situaciones estresantes y de este modo podría entenderse el éxito o el fracaso de cada persona en razón de cómo se evalúa a sí misma para los infortunios que se le presenten. Con base en la explicación anterior y para entender ampliamente qué elemento logra ayudar a los individuos que requieran fortalecer sus propios recursos ante las adversidades de la vida, puede darse apertura a la propuesta del psicólogo canadiense Albert Bandura sobre la autoeficacia, constructo teórico que se definirá a continuación y que se desprende de la teoría del aprendizaje social, axioma que también pertenece al autor mencionado.



Para comprender mejor el concepto de autoeficacia, es indispensable conocer los puntos esenciales de la teoría del aprendizaje social, mismo que funge como génesis del vocablo citado. De acuerdo con Bandura y Walters (1990) esta teoría enfatiza la capacidad de cada persona para aprender en el medio social gracias a la observación de un modelo o a través de instrucciones sin que el sujeto en cuestión cuente con la experiencia necesaria dentro de su repertorio de conocimientos previos (p. 7). Según esta descripción, los sujetos aprenden cuando observan lo que sucede a su alrededor y aprenden nuevas conductas que consolidan en su interior, aspecto que Feixas y Miró (1993) también explican este aprendizaje observacional de Bandura:

En el aprendizaje observacional se suelen distinguir dos fases: la primera es una fase de adquisición de la respuesta, en la que el sujeto observa cómo el modelo realiza la conducta, y la segunda es una fase de ejecución, en la que el observador realiza la conducta a partir de su representación simbólica. Ambas fases requieren la movilización de complejos procesos cognitivos (...) consisten en la adquisición y práctica de nuevas habilidades (p. 182).

Se acepta entonces que el aprendizaje obtenido bajo el proceso descrito genera en el individuo cambios a nivel cognitivo, conductual y afectivo procedentes de la observación de uno o de más modelos externos a él, esto quiere decir que en este el proceso de adquisición de un nuevo aprendizaje se ven involucrados procesos cognitivos como la atención, la memoria, la motivación y la capacidad de reproducir o de imitar lo que se ha observado de los modelos extrínsecos al sujeto. Esto coincide con lo declarado por Bandura y Walters (1990) en cuanto a que la imitación tiene un lugar importante al momento de aprender nuevos comportamientos que no eran del sujeto sin la necesaria presencia de algún reforzador para que se haya logrado tal cometido, afirmando así que el sujeto observador es apto para aprender determinadas conductas al igual que la persona ejecutante de las mismas (p. 44).

Si bien la teoría del aprendizaje social tilda como imprescindible el papel de la observación para la obtención de aprendizajes provenientes del exterior hacia el repertorio interno del hombre, Schunk (1997) remarca que Bandura analiza también el rol de la conducta humana dentro de su misma teoría haciéndolo desde un elemento denominado reciprocidad triádica, mismo que señala la correlación existente entre las conductas del individuo, las influencias ambientales y factores personales como lo son las cogniciones propias del sujeto (p. 108). Lo precedente resulta de valiosa importancia debido a que de aquí se desprende el constructo teórico principal de este subcapítulo, es decir, la autoeficacia. Se iniciará con la definición de Albert Bandura al igual que se describirán los componentes esenciales de la misma con base al mismo autor.

“La auto-eficacia se refiere a las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones futuras. Las creencias de eficacia influyen sobre el modo de pensar, sentir, motivarse y actuar de las personas” (Bandura, 1999, p. 21). Ejemplificando este significado, un sujeto que practica fútbol y cree que sus habilidades motoras son excelentes para hacer jugadas admirables en el campo de juego para darle la victoria a su equipo, tiene una elevada expectativa de autoeficacia. Por el contrario, una persona que duda sobre su capacidad de ejecutar la conducta requerida tiene una baja expectativa de autoeficacia. Con esto se admite que cuando un individuo ostenta una elevada autoeficacia se orienta a ser perseverante en la realización de una tarea hasta alcanzarla, mientras que alguien con baja autoeficacia caerá en el desánimo y abandono de su actividad.

Schunk (1997) al haber explicado la reciprocidad triádica de Bandura con base en la definición de autoeficacia de dicho ícono, reconoce que este conjunto de creencias en las propias capacidades del hombre tiene una estrecha relación con la conducta, en virtud de que la creencia en la eficacia personal influye en los comportamientos encaminados a logros, como resolver satisfactoriamente una tarea, conseguir nuevos conocimientos o elegir correctamente opciones benéficas. Del mismo

modo, la creencia en la eficacia personal guarda una relación notable con las influencias ambientales, en razón de que a mayor estímulos positivos que se tengan por parte del ambiente, como los reconocimientos que pueden expresar otras personas hacia las habilidades de un individuo, el que exista un ambiente propicio en el que el sujeto pueda adquirir o desarrollar nuevas destrezas o ideas y el hecho de que el contexto de desenvolvimiento del sujeto tenga los elementos propicios que le promuevan el sano crecimiento de sí mismo (p. 108).

La autoeficacia es el componente que aborda el juicio consciente de las habilidades individuales, mismo que se genera por cuatro modos de influencia, todos ellos propuestos por Bandura también. “El modo más efectivo de crear una fuerte sensación de eficacia son las experiencias de dominio (...) los éxitos crean una robusta frecuencia en relación a la eficacia personal (...) un sentido resistente de eficacia requiere experiencia en la superación de obstáculos mediante el esfuerzo perseverante” (Bandura, 1999, p. 21). Aquí se tiene en cuenta que la persona puede generar mayor autoeficacia gracias a las experiencias significativas en su existencia, como haber obtenido logros destacados en su desempeño personal, académico o laboral. También influyen las formas en cómo alcanzó tales resultados, es decir, la perseverancia o el esfuerzo que le llevaron al cumplimiento de sus objetivos, los cuales adquieren un valor especial debido al proceso que se requirió para merecerlos.

“El segundo modo influyente de crear y fortalecer las creencias de eficacia son las experiencias vicarias (...) observar a personas similares a uno alcanzar el éxito tras esfuerzos perseverantes aumenta las creencias de observador en relación a que él también posee las capacidades necesarias para dominar habilidades comparables” (Bandura, 1999, p. 21). Como ya se explicó en la teoría del aprendizaje social, la observación es el componente principal de ese postulado para la obtención de conocimientos y comportamientos nuevos, por lo que en las experiencias vicarias se toman como modelos a otros individuos que han alcanzado sus metas y que fungen

como ejemplo a seguir, el individuo al observarlos cuestionará que si otros fueron capaces de lograr sus cometidos, también él podrá alcanzar las metas que planee.

“La persuasión social constituye el tercer modo de fortalecer las creencias de las personas en relación a su capacidad para alcanzar el éxito. Las personas a quienes se persuade verbalmente de que poseen las capacidades para dominar determinadas actividades tienden a movilizar más esfuerzo y a sostenerlo durante más tiempo que cuando dudan de sí mismas” (Bandura, 1999, p. 22). Esto significa que es de vital importancia la motivación que el hombre reciba de sus coetáneos para conceptualizarse a sí mismo como alguien contundente en la realización de diversas tareas, pues dichos comentarios que vengan de otros influyen de manera positiva e incrementan los esfuerzos que hagan los sujetos en sus actividades, por lo que al hallarse convencidos de que sus capacidades son notables para terceros se aumentan las posibilidades de que continúen sintiéndose eficaces.

“Las personas también responden parcialmente a sus estados psicológicos y emocionales al juzgar sus capacidades (...) el estado de ánimo positivo fomenta la auto-eficacia percibida; el estado de ánimo negativo la reduce” (Bandura, 1999, p. 22). Las emociones o sensaciones físicas que produce una situación pueden beneficiar o repercutir al individuo en la percepción que tiene de su eficacia para la ejecución de sus acciones. Por ejemplo, una persona que realiza una clase y no sale como la planeó puede sentir tensión y tristeza por lo ocurrido, disminuyendo así su autoeficacia. Al contrario de un sujeto que ha impartido una buena clase experimentará alegría y calidez, así aumentará su autoeficacia al igual que continuará preparando sus clases.

Al haber analizado los cuatro modos de influencia que componen la autoeficacia, se puede notar que para que este constructo de Bandura se conforme es importante que el hombre tenga vivencias de éxito que le fomenten la seguridad en sus

capacidades y herramientas que lo condujeron al triunfo esperado, de igual manera le sirve observar personajes que lograron triunfar en ciertos aspectos de la existencia para que pueda tener inspiración a partir de lo que otros han alcanzado y con ello motivarse a que él también lo conseguirá. También resultan alentadores los comentarios de sujetos que conozcan a la persona que se percibe autoeficaz ya que lo que expresen ellos fortalecerá lo que ya sabe de sí, sin embargo, de igual forma resulta esencial que reconozca su estado de ánimo, el cual le confirmará que su autoeficacia se mantiene estable y en completa disposición para ejercer sus actividades.

Así como Bandura planteó los cuatro modos de influencia ya descritos para la composición de la autoeficacia, de igual manera detalló cuatro procesos activadores que se ven involucrados en este mismo vocablo, mismos que trabajan en conjunto para la regulación del funcionamiento humano:

1) “Procesos cognitivos: Una función importante del pensamiento es capacitar a las personas para predecir sucesos y desarrollar las formas para controlar aquellos sucesos que influyen sobre sus vidas (...) las personas deben recurrir a su conocimiento para construir opciones” (Bandura, 1999, p. 24). Los pensamientos que han sido generados en cada ser humano con base en las experiencias personales les sirven como respaldo para que anticipen posibles consecuencias de sus conductas y con ello también puedan tener en orden aquellos eventos que puedan impactar sus vidas. Cuando un sujeto se plantea un objetivo determinado puede usar los recuerdos de experiencias en las que ha conseguido terminar proyectos similares y así concluir lo nuevo, no obstante, es consciente de que esto le implicará un esfuerzo considerable, ahora gracias a sus ideas más maduras logrará realizar su objetivo.

2) “Procesos motivacionales: Las personas se motivan a sí mismas y dirigen sus acciones anticipadamente mediante el ejercicio del pensamiento anticipador (...)

planifican cursos de acción destinados a hacer realidad los futuros que predicen. Movilizan los recursos a voluntad y el nivel de esfuerzo necesario para alcanzar el éxito” (Bandura, 1999, p. 24). Los individuos que se conciben altamente eficaces son así debido a que se motivan particularmente y son constantes hasta que obtienen lo que desean, también llegan a la conclusión de que los fracasos son resultado del insuficiente esfuerzo en las acciones y evitan hacer esto. Las expectativas sobre cuáles serán los resultados de las conductas tienden a motivar a que un hombre las realice con entusiasmo en razón de imaginar los efectos como positivos y que las metas sean benéficas, mismas que tendrán un enorme valor para el refuerzo de su autoeficacia.

3) “Procesos afectivos: Las creencias de las personas en sus capacidades de manejo influyen sobre la cantidad de estrés y depresión que experimentan estas en situaciones amenazadores o difíciles, así como sobre su nivel de motivación” (Bandura, 1999, p. 26). Cuando un sujeto ostenta su autoeficacia en adecuados niveles, esto le ayuda a tener control en la regulación de sus estados emocionales que implican los cursos de acción planeados para obtener una meta concreta, de igual manera se determina en gran parte el tipo de emoción que pueda experimentar así como su intensidad. Los individuos con niveles bajos de autoeficacia ante situaciones negativas pueden experimentar bastante ansiedad o agitación, contrario a quienes sí controlan sus pensamientos logran con su autoeficacia tener estables respuestas emocionales.

4) “Procesos de selección: En este proceso, los destinos son modelados por la selección de entornos conocidos por cultivar ciertas potencialidades y estilos de vida (...) las personas asumen actividades retadoras y seleccionan entornos para los que se juzgan capaces de manejar” (Bandura, 1999, p. 28). Cuando los seres humanos eligen ambientes propicios tienen la oportunidad de desarrollarse física, social y mentalmente al igual que sus autoeficacias se ven favorecidas, igualmente tendrán más herramientas para conducirse con seguridad en sus actividades y lejos de percibir dichas situaciones como amenazas, las pueden ver como oportunidades de crecimiento.

Los procesos activadores puntualizados hacen referencia a la forma en cómo la autoeficacia se ve constituida por aspectos internos del hombre al igual que se complementa con factores externos como lo son los modos de influencia también ya señalados, lo que permite aseverar que la edificación del conjunto de creencias en las propias capacidades se hace posible con base a los elementos ya citados. Una persona puede ser consciente del grado de dificultad que es capaz de afrontar y a partir de eso otorgar más fuerza a creer en sus capacidades para ser más perseverante en sus esfuerzos frente a múltiples dificultades, por lo que sus valoraciones afines al dominio de actividades o situaciones fomentarán la generalidad de sus creencias en su eficacia. Por tal motivo, Bandura (1999) afirma que:

Un sentido afirmativo de eficacia contribuye al bienestar psicológico y a los logros de ejecución (...) las personas que tienen éxito, los que aman las aventuras, los sociables, los no ansiosos, los no depresivos, los reformadores sociales y los innovadores tienen una perspectiva optimista de sus capacidades personales para ejercer influencia sobre los sucesos que influyen sobre sus vidas. Si no son irrealmente exageradas, estas creencias personales fomentan el bienestar y los logros humanos (p. 30).

Después de haber tomado en cuenta el concepto de autoeficacia de Albert Bandura desde su teoría del aprendizaje social, se pueden mencionar otras definiciones sobre dicho término. La Asociación Americana de Psicología, abreviada con las siglas APA y en su nombre original, American Psychological Association (2010) define a la autoeficacia como:

Percepción subjetiva que tiene un individuo de su capacidad para desempeñarse en un determinado entorno o de su capacidad para lograr los resultados deseados, propuesta a menudo como un factor

determinante primario de estados emocionales y motivacionales y de cambio conductual (p. 143).

Este significado enunciado por la APA resalta que la autoeficacia es un elemento propio del repertorio cognitivo del individuo y que le permite la ejecución de acciones para ser funcional en un contexto específico para alcanzar aquellos fines que le produzcan la complacencia en su existencia. La definición precedente también acentúa que la autoeficacia origina distintas condiciones en las que las emociones se hallan involucradas, junto con impulsos encaminados a efectuar comportamientos que si bien son propios de la persona, también pueden ser modificados en consecución de los bienes que pretenda adquirir.

Una definición más sobre la autoeficacia es la otorgada por Pascual (2009) y que refiere del siguiente modo:

Es preciso juzgarse capaz de utilizar las capacidades y habilidades personales ante circunstancias muy diversas (...) dicha autopercepción, denominada autoeficacia, ejerce una profunda influencia en la elección de tareas y actividades, en el esfuerzo y perseverancia de las personas cuando se enfrentan a determinados retos e incluso en las reacciones emocionales que experimentan ante situaciones difíciles (p. 5).

Lo anterior explicitado por Pascual subraya que la autoeficacia también es una cuestión de aceptación, en razón de que el sujeto cuando se califica competente en sus escenarios de dispersión podrá realizar apropiadamente lo que se proponga y de igual manera, tendrá el control de las manifestaciones emocionales que puedan surgir como producto de los eventos a su alrededor. Las tres definiciones presentadas en este



subcapítulo tienen el común denominador de que la autoeficacia en esencia es un conglomerado de creencias que permiten al ser humano realizar lo que establezca como meta a obtener, siempre y cuando confíe en que puede con dicha finalidad junto con el control de sus emociones, pensamientos y conductas. Sin embargo, la autoeficacia también ha tenido protagonismo en diferentes ámbitos de la vida del hombre, mismos que merecen ser aludidos para comprobar y profesar su importancia.

## **2.2. Aplicaciones de la autoeficacia.**

Habiendo entendido que la autoeficacia es el conjunto de creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones futuras en la vida del hombre, puede expresarse con certeza que el significado del vocablo citado abre la posibilidad de que el mismo tenga distintos tipos de contribuciones en una cantidad considerable de contextos, ya que al fungir como una herramienta indispensable para el individuo debido a percibirse con ella como alguien capaz de realizar actos hacia objetivos, entonces puede hacer uso práctico de tal concepto para tener un mejor desarrollo personal y social que le permita su adaptación en el medio al igual que su funcionalidad en los ámbitos de desenvolvimiento. En breve se mencionarán ejemplos de las aplicaciones que puede tener la autoeficacia en beneficio de la existencia del ser humano.

Salanova y Schaufeli (2000, citados por Salanova et al., 2004, p. 100) afirman que existe una relación significativa entre las tecnologías de la información y la autoeficacia, ya que los ordenadores o equipos de cómputo no tienen efectos negativos sobre el bienestar de la persona cuando la exposición a dichas tecnologías es valorada positivamente, dando así el punto de vista favorable al efecto moderador de la autoeficacia con dichos ordenadores en razón del tipo de demanda o de control que puedan requerir tales máquinas y con ello evitar el agotamiento por parte del individuo

que las utiliza, pues al darse cuenta él de que tiene la capacidad de controlar el modo y el tiempo que las emplea entonces no experimentará sensaciones incómodas, coincidiendo con lo emitido por Bandura respecto a que los estados fisiológicos y afectivos son el comienzo de la información que conforman la autoeficacia.

Continuando con este desarrollo, Salanova y Schaufeli (2000, citados por Salanova et al, 2004, p. 104) realizaron también un estudio para examinar la relación entre cómo un grupo de personas valoraban sus experiencias pasadas con el uso de los ordenadores y las actitudes hacia la frecuencia de uso de estas máquinas. Su análisis encontró que la autoeficacia de esos individuos hacia los ordenadores influye en la frecuencia de uso de los mismos, es decir, se admite que la autoeficacia ejerce un efecto directo en el bienestar de dichos sujetos en razón de haber comprobado que ellos tuvieron experiencias agradables en el manejo de equipos de cómputo y al saber esto, se percibieron capaces de continuar manejando ordenadores sin titubeo alguno.

De igual manera, los autores señalados concluyeron que la exposición a la tecnología no era indicador de la aceptación de la misma, ya que la autoeficacia fue la variable moduladora entre ambos aspectos, por lo que tuvieron en cuenta que este conjunto de creencias tuvo un rol importante para que se pudiera concluir que las experiencias de dominio que tuvieron las personas en usos pasados con los ordenadores fue el elemento principal que se confirmó en los sujetos de tal análisis y se afirmó con esto, en concordancia con Bandura, que los logros del pasado tienen una repercusión positiva sobre las variadas actividades del hombre y tales experiencias son una fuente importante en la génesis de la autoeficacia en cada individuo.

La autoeficacia también ha tenido importantes participaciones en el ámbito de la salud, como lo mencionan Limonero et al, (1991, citados por Salanova et al, 2004, p. 123) en el caso de una persona que tiene la intención de abandonar el acto de fumar

debido a su iniciativa o por ayuda psicológica, promover en tal individuo el incremento de su autoeficacia logrará sentirse capaz de evitar el uso del cigarro en distintos momentos que puedan ocasionarle un riesgo considerable en su salud, con esto tendrá un panorama más amplio de dos tipos de consecuencias, las positivas en cuanto a que su homeostasis no se verá afectada por los efectos del tabaco y las negativas en relación a que fumar puede deteriorar significativamente su salud, los pulmones, por ejemplo, serían propensos a padecer bronquitis crónica.

Villamarín y Sanz (1998, citados por Salanova et al, 2004, pp. 125, 126) destacan el mecanismo motivacional propio de la autoeficacia, pues tal componente puede regular la constancia y el esfuerzo de las personas para emitir conductas relacionadas al cuidado de su propia salud, permitiendo la prevención de enfermedades y de este modo serán menos vulnerables ante tales circunstancias perjudiciales. En este ámbito, los sujetos con mayores niveles de autoeficacia tendrán mayores probabilidades de ejecutar conductas de autocuidado o en caso de padecer algún diagnóstico de salud, tendrán las habilidades para obtener su correspondiente rehabilitación. Del mismo modo, aceptaron que la autoeficacia en el terreno de la salud actúa como modulador del impacto emocional y de las reacciones fisiológicas que son resultado del padecimiento de cualquier enfermedad.

Otra importante mención respecto a la utilidad de la autoeficacia en el contexto sanitario radicó en la prevención del VIH, siglas del virus de la inmunodeficiencia humana. De acuerdo con numerosas investigaciones en torno al tópico, esta enfermedad de transmisión sexual es una de las principales causas de muerte a nivel mundial, principalmente en la población juvenil sin distinción de los contextos sociales a los que pertenecen. Tal diagnóstico se caracteriza esencialmente por debilitar el sistema inmunológico de la persona que lo padece, haciéndola sumamente vulnerable ante cualquier otra enfermedad que por muy mínima que sea, puede ocasionarle su fallecimiento.

Villamarín y Sanz (1998, citados por Salanova et al., 2004, pp. 128, 129) destacaron las intervenciones hechas en instituciones a nivel universitario para promover en los estudiantes prácticas de conductas sexuales seguras con base al fomento de sus autoeficacias. Lo efectuado por los autores aludidos les permitió encontrar después información sobre distintos factores del comportamiento sexual de los jóvenes en cuestión y sobre sus creencias normativas respecto al tema, hallando que los estudiantes habían adquirido un adecuado grado de autoeficacia para persuadir a sus parejas de la conveniencia del uso de preservativos y también encontraron que sus niveles de autoeficacia les llevaban a rechazar relaciones sexuales desprotegidas.

Lo anterior fue producto de que Villamarín y Sanz brindaron información a los estudiantes sobre las consecuencias de contraer VIH bajo la vía de contacto sexual, pues hay otras fuentes de transmisión, y los alumnos al fortalecer u obtener dichos datos al respecto, pudieron recibir también elementos para aumentar su autoeficacia en cuanto a las relaciones sexuales. Los resultados fueron los especificados en el párrafo anterior con lo que se comprueba nuevamente que la autoeficacia es un buen predictor de las conductas concernientes con la salud, por lo que se admite también que para otras enfermedades la autoeficacia resulta de utilidad para quienes las padezcan.

Pastor et al, (1999, citados por Salanova et al, 2004, pp. 133, 134) mencionan que la fibromialgia se caracteriza por el dolor crónico musculoesquelético en todo el cuerpo del paciente junto con alteraciones del sueño y fatiga constante, misma que para su tratamiento requiere dosis constantes de fármacos y frecuente asistencia médica, por lo que estos autores investigaron el papel de la autoeficacia en el control de los síntomas de fibromialgia y la disminución del consumo de medicamentos que si bien son de auxilio al diagnóstico, tienen efectos secundarios en el cuerpo. Ellos encontraron que la expectativa de autoeficacia en el manejo del dolor y del resto de los síntomas fue un adecuado predictor ante la manifestación de dicha sintomatología.

En las mediaciones con cuestionarios que realizaron Pastor y colaboradores hallaron que los pacientes que se percibían eficaces para manejar los síntomas de dolor efectuaban un menor consumo de analgésicos, lo hacían a través de actividades que implicaban esfuerzos mentales razonables, enfocando así su atención hacia otros estímulos exteriores y no tanto a sus sensaciones del dolor. Estos resultados dieron por comprobados los cimientos teóricos de la autoeficacia de Bandura sobre la capacidad funcional que pueden tener las personas para afrontar situaciones que causan contrariedad en el curso normal de sus vidas. Por ello, Pastor et al, (1999, citados por Salanova et al, 2004, p. 141) concluyeron que es importante diseñar intervenciones para aumentar y mantener expectativas de autoeficacia en pacientes con fibromialgia.

En cuestiones prácticas como el uso de nuevas tecnologías la autoeficacia es relevante para la confianza de las personas en sí mismas para utilizar adecuadamente, al igual que en cuestiones de salud resulta indispensable la autoeficacia en la promoción de habilidades para el afrontamiento de enfermedades. Si bien estos aspectos son, entre otros más existentes, ejemplos distinguidos del papel de dicho constructo de Bandura, de igual manera es fundamental en otros ámbitos. Martínez (1999, citada por Salanova et al, 2004) destaca un contexto más de aplicación:

El estudio de la autoeficacia, como importante línea de investigación futura en psicología del trabajo y de las organizaciones ya que, cada vez más, los trabajadores tendrán que ser capaces de atender múltiples y variadas tareas, adaptando sus conocimientos, habilidades y destrezas a las demandas concretas del trabajo. El interés que ha adquirido el estudio de la autoeficacia en el mundo del trabajo se ha puesto de manifiesto en algunos meta-análisis que revelan la diversidad de temas sobre los que se ha investigado (p. 178).

En congruencia con lo expuesto, Martínez (1999, citada por Salanova et al., 2004, p. 179) también declara que en este campo de la psicología del trabajo la autoeficacia juega un rol fundamental cuando los individuos se encuentran en un proceso de elección de carrera, debido a que cuanto mayor sea la eficacia personal percibida para realizar con éxito funciones relacionadas al ámbito laboral, más extensa será la gama de opciones profesionales que los sujetos contemplarán, teniendo con esto dos consecuencias positivas; la primera radicarán en el sujeto mismo que podrá desarrollarse personal y profesionalmente por una elección de su agrado y la segunda radicarán en el lugar de trabajo, ya que este lugar se beneficiará con las ejecuciones eficaces de la persona que ha confiado en sus capacidades para trabajar.

Martínez (1999, citada por Salanova et al, 2004, pp. 180, 181) igualmente afirma que las investigaciones de la relación entre autoeficacia y la formación continua de las personas que ingresan al campo laboral resaltan que elevada autoeficacia supone mayor aprovechamiento por parte de los sujetos hacia los planes de capacitación o de actualización que puedan recibir en sus trabajos. Dichas investigaciones tildan que es indispensable promover un alto sentido de autoeficacia en los procesos formativos de los trabajadores, pues con esto lograrían adquirir las destrezas y habilidades necesarias para el ejercicio de un puesto laboral, al igual que tales estudios fundamentan que el incremento de las creencias en las propias capacidades explicaría la mejora de resultados en el trabajo aparte de las capacitaciones.

Dentro del mismo contexto laboral, Jex y Bliese (1999, citados por Salanova et al, 2004, p. 185) sostienen que un fuerte sentido de autoeficacia a nivel colectivo puede favorecer el desarrollo de un propicio clima de trabajo en equipo para el aumento de la cooperación y ayuda entre los sujetos que comparten el escenario de dichas actividades, ya que dicho clima de reciprocidad positiva entre los integrantes puede atenuar los efectos del estrés laboral a través del soporte emocional que entre todos produzcan para hacer frente a las demandas propias del trabajo, fomentándose en el

equipo un estado de bienestar psicológico y de alto rendimiento, factores que engendrarán en el equipo la inclinación a establecer metas compartidas.

Lo anterior es compatible con lo que García et al, (1994, citados por Salanova et al, 2004, p. 203) enunciaron en un estudio suyo la relación entre la potencia en grupos militares y autoeficacia. Llegaron a la conclusión de que la autoeficacia de los miembros del ejército tiene una correspondencia significativa con la familiaridad que estos percibían de su entorno, pues en la medida en que la confianza de cada militar aumentaba hacia su grupo, también lo hacía su autoeficacia y viceversa. Puede entenderse que la autoeficacia no solamente funciona de forma individual, de igual manera se encuentra presente en la dinámica de diferentes personas cuando se ven congregadas para un fin específico, generándose así una autoeficacia de corte colectivo.

Otro contexto en donde la autoeficacia tiene presencia importante es en el ámbito académico. Multon et al, (1991, citados por Salanova et al, 2004, pp. 237, 238) elaboraron un estudio en el que daban cuenta del efecto de las creencias personales de eficacia sobre el logro académico de estudiantes, ya que la autoeficacia se amplifica cuando el alumno es consciente de que sus acciones en tareas o proyectos escolares le conducen a la superación personal, además, si consigue mantener una elevada autoeficacia también conservará la motivación y la disposición para seguir aprendiendo, es decir, el éxito obtenido le conducirá a nuevas posibilidades futuras. Con dicho análisis, los autores mencionados hallaron credibilidad en su hipótesis sobre la relación entre el éxito académico (evento pasado) y las expectativas de resultado (evento futuro), concluyendo que tal correspondencia se encontraba mediada por el nivel de autoeficacia percibida en cada estudiante respecto al explicado fin.

Las evidencias precedentes hacen constar que la autoeficacia ostenta un lugar privilegiado cuando se habla sobre el aumento de las capacidades en las personas así como en el fomento de la confianza en sí mismos para la actuación en distintas atmósferas vitales, por lo que la autoeficacia funge también como una herramienta que suscita en los individuos su adaptación a distintas situaciones que puedan rebasar sus habilidades, sin embargo, más allá de dicho ajuste personal igualmente sirve como instrumento positivo para que los seres humanos logren confirmarse competentes en aquellos eventos que parecieran abrumadores para sus destrezas.

Ámbitos en torno a la tecnología, la salud, lo organizacional, lo educativo y del mismo modo, el interior de cada persona, todos ellos son contundentes ejemplos de las aplicaciones de la autoeficacia, mismos que no agotan otros muchos escenarios en donde este constructo es relevante para el crecimiento de los individuos. Atendiendo a estas consideraciones, existe otro contexto en el que la autoeficacia ha sido también un excelente elemento en beneficio de quienes lo padecen: el estrés laboral.

### **2.3. Autoeficacia y estrés laboral.**

Considerando el fundamento teórico de la autoeficacia desde la concepción de Albert Bandura, otras definiciones simétricas a tal autor con las que se patentiza la esencia del término y las diferentes aplicaciones que este puede tener sobre diversos contextos en la vida del hombre, se acepta que la autoeficacia en cuanto a su composición de ser el conjunto de creencias en las propias capacidades para obtener un fin específico, resulta de gran utilidad también en los temas relacionados con el estrés laboral, misma cuestión que se comprueba mediante diferentes artículos científicos, métodos de intervención y análisis en donde los resultados favorecen el importante papel de la autoeficacia para disminuir el estrés que se experimenta en el ámbito de trabajo. Se mencionarán publicaciones en torno a este asunto.



“La investigación empírica en contextos laborales, ha establecido sólidas relaciones entre autoeficacia y bienestar, considerándola por un lado como fuente de bienestar y por otro como un valioso recurso para afrontar las demandas laborales actuando como amortiguador de los estresores” (Sicilia y Martínez, 2010, p. 106). Lo expresado en el estudio realizado por los autores de la cita coteja que la autoeficacia ha sido tomada en cuenta como un enérgico factor para la disminución del estrés laboral, sin embargo, también se ha dado reconocimiento al bienestar que puede generar en la vida de las personas que puedan encontrarse en situaciones de considerable carga laboral. De acuerdo al artículo elaborado por estos autores, la autoeficacia ayuda al hombre a mantener su equilibrio interno minimizando el impacto del estrés laboral.

Es necesario hacer consciente que el estrés laboral es una condición casi ineludible en las organizaciones, no obstante, efectuando las medidas adecuadas para tal aspecto, se puede reducir la presencia de dicho factor negativo. Sicilia y Martínez (2010) afirman lo siguiente:

El estrés laboral está presente en las organizaciones y, muchas veces, aparece como inevitable. Las situaciones estresantes son difíciles de controlar por la organización y se sostiene una estrategia de intervención adecuada para mejorar la autoeficacia de los empleados, mediante programas de formación en donde se potencia la autoeficacia (...) el objetivo de la investigación es estudiar la relación que parece existir entre la formación que tienen los individuos sobre el estrés y su percepción de su autoeficacia para afrontarlo (p. 107).

De acuerdo con esto, se acepta que si bien el estrés laboral resulta ser una condición que no tan fácilmente se puede prescindir de ella, existen alternativas con las que se les puede ayudar a los trabajadores al aumento de su autoeficacia para que esta

incremente en ellos y de este modo puedan afrontar de modo más efectivo los estresores. Entendida dicha situación, se puede hacer mención del estudio publicado que los autores aludidos realizaron para demostrar su postulado, mismo que inició con el establecimiento de una hipótesis: “Una persona, tras un proceso de formación por escrito acerca del estrés y cómo afrontarlo, obtendrá puntuaciones más altas en la percepción de autoeficacia para el afrontamiento del estrés” (Sicilia y Martínez, 2010, p. 108). Teniendo dicho axioma, resulta prudente verificar el método que lo comprobó.

Sicilia y Martínez (2010) contaron con la participación de 20 individuos entre hombres y mujeres, mismos que fueron divididos en dos grupos de diez integrantes cada uno, el primero fue el grupo control y el segundo fue el grupo experimental. Los autores administraron en ambos conjuntos un cuestionario denominado Escala de autoeficacia para el afrontamiento del estrés, este instrumento funcionó como pretest para obtener el estado inicial de estrés laboral en los sujetos. Luego de tal aplicación, al grupo control no se les dieron otras indicaciones de intervención, solamente al grupo experimental se le brindó un texto con pautas para superar el estrés experimentado en el trabajo y métodos de afrontamiento, se les dieron a estos miembros de la muestra experimental quince días para poner en práctica lo anterior (pp. 108, 109).

La escala utilizada en dicha aplicación evaluó las expectativas de eficacia y las expectativas de resultado en cada integrante. Las primeras hacen referencia a cómo percibe la persona sus habilidades para afrontar las demandas del entorno y las segundas se orientan hacia las consecuencias que puede prever el sujeto de sus acciones dentro del contexto. Con los elementos que evalúa este instrumento, se puede tener claro que sirve para identificar los niveles de estrés y partir de ahí hacia un tipo de intervención adecuada para los individuos que así lo requieran. Sicilia y Martínez (2010) a los quince días interrogaron al grupo experimental si habían llevado a cabo las indicaciones del texto facilitando, respondiendo que así lo hicieron y teniendo esta

respuesta, los autores aplicaron nuevamente la escala a ellos y al grupo control, fungiendo esto como postest para comparar resultados en ambas muestras (p. 110).

“Este experimento permite mantener la hipótesis planteada de que la formación acerca del estrés a través de un texto mejoraría la percepción de autoeficacia para afrontar el estrés” (Sicilia y Martínez, 2010, p. 118). Esta fue la conclusión a la que llegaron los autores de dicha intervención, pues los resultados obtenidos en el postest permitieron vislumbrar que el grupo destinatario de la formación mediante el texto facilitado mejoró su percepción de autoeficacia para afrontar el estrés laboral, mientras que el grupo control no lo hizo. Lo descrito es una prueba contundente de que al promover el incremento de la autoeficacia con la finalidad de reducir el estrés laboral en quienes lo padecen, da como resultado una intervención conveniente, en este caso se utilizó un recurso escrito, sin embargo, existen más alternativas para esta cuestión.

Un estudio más en torno al papel de la autoeficacia frente al estrés laboral fue el que Grau et al, (2012) generaron respecto al rol modulador de la autoeficacia en cuanto a que determinadas características del trabajo como el tipo de tarea y el ambiente laboral pueden ser percibidos como estresores, por lo que estos autores consideraron más factores para realizar su estudio, considerando la falta de clima de apoyo social, el conflicto de rol, la falta de recursos, la posibilidad de que el estrés en el contexto de trabajo se convierta en síndrome de Burnout y la importancia de la autoeficacia profesional (p. 313). Su investigación realizada permite ver que el estrés laboral aparece también por otros elementos y que la autoeficacia realmente es un práctico elemento para combatir esta condición en el espacio de los labores.

Grau et al, (2012) aplicaron cuestionarios a 140 trabajadores de 5 empresas distintas, todos ellos se dedicaban al manejo de tecnologías en sus puestos administrativos. Los instrumentos medían los aspectos rutinarios, la percepción del

clima de apoyo social, el conflicto de rol y la autonomía en el puesto, haciendo hincapié en que la rutina y la autonomía se relacionaban más a las tareas del trabajo, mientras el conflicto y el clima hacían referencia al ambiente laboral (p. 314). Lo aplicado por Grau y colaboradores tenía una considerable amplitud para corroborar que el estrés laboral no solo se produce porque el trabajador percibe las demandas más allá de sus capacidades, sino también por el contenido de las tareas y lo que le brinda su ambiente.

Bajo esta misma línea, Grau et al, (2012) elaboraron cinco hipótesis al respecto. La primera hipótesis esperaba que altos niveles de rutina y de conflicto de rol se asociaran al agotamiento emocional. La segunda hipótesis marcaba que la autonomía y el clima social en cuestión negativa se expresara con Burnout y en cuestión positiva con la satisfacción laboral. La tercera hipótesis enfatizaba que bajos niveles de autoeficacia se asociara con altos niveles de Burnout y con bajos niveles de satisfacción laboral. La cuarta hipótesis expresaba que la rutina, la falta de autonomía y clima social, junto con el conflicto de rol fueran consecuencias del estrés únicamente en empleados con baja autoeficacia. Por último, la quinta hipótesis enunciaba que la autoeficacia profesional modulaba las consecuencias del estrés laboral más que la autoeficacia generalizada (p. 314).

Luego de la aplicación de los cuestionarios a la muestra de trabajadores y con base en las hipótesis planteadas, Grau et al, (2012) con los resultados adquiridos emplearon análisis de regresión múltiple para revelar los efectos de interacción de la autonomía en el trabajo, el clima social, la rutina y el conflicto de rol con las variables moduladoras; la autoeficacia generalizada y la autoeficacia profesional (p. 315). El proceso descrito da cuenta que la estadística tiene una función imprescindible a la hora de sustentar las hipótesis planteadas y así comprobar la veracidad de las mismas, por lo que también será posible alcanzar conclusiones pertinentes para el caso en cuestión.

En cuanto a lo hallado gracias a este proceso, Grau et al, (2012) concluyeron que los resultados apoyan la hipótesis de que la autoeficacia profesional, es decir, aquella orientada al contexto de trabajo, verdaderamente modulaba las relaciones entre el estrés y sus consecuencias, aunado al hecho de que los estresores tuvieron un impacto mínimo en los individuos con percepciones más positivas de sí mismos, por ende, aquellos sujetos con altos niveles de autoeficacia (p. 319). Respecto a las otras cuatro hipótesis, Grau et al, (2012) confirmaron que:

El clima de apoyo social tiene un importante papel predictor en la mayor parte de las consecuencias del estrés (...) el clima social por sí mismo es lo suficientemente relevante en la explicación de la forma en que los trabajadores viven su exposición a los estresores (...) el conflicto de rol se manifiesta como una variable importante en cuanto a estresor (...) las demandas en cuanto que aumentos en estas van asociadas generalmente a mayores consecuencias de estrés (...) la autonomía laboral está asociada positiva y significativamente con un mayor agotamiento emocional pero sólo en aquellos trabajadores que manifiestan bajos niveles de autoeficacia (p. 320).

De manera general, el estudio llevado a cabo por Grau y colaboradores demuestra que los factores tomados en cuenta por ellos sí tienen una considerable repercusión como estresores del trabajo, por lo que sus cuestionarios también permitieron afirmar que el estrés laboral si bien es casi inevitable en las organizaciones, los sujetos con niveles altos en autoeficacia se vieron menos afectados por esta condición ajena a sus voluntades y aquellos con bajos niveles de autoeficacia fueron los que arrojaron resultados como más afectados por el estrés laboral. Aquí no hubo una intervención directa con las personas del estudio, pero con dicho sondeo se reconocen los beneficios de una autoeficacia funcional y se justifica las consecuencias de una baja creencia en las propias capacidades.

Otra investigación más sobre la relación entre la autoeficacia y el estrés laboral fue la que Calderón et al, (2017) ejecutaron con el planteamiento de que las condiciones de precariedad laboral en muchas organizaciones de México podían tener correspondencia con niveles altos de estrés laboral e incertidumbre, elementos inscritos a una pobre socialización organizacional, misma que ocasiona el abandono del empleo en cuanto a que el trabajador no consigue adaptarse a la organización o mantiene una insuficiente satisfacción en su trabajo, por lo que estos autores pretendieron indagar la concordancia existente entre el estrés laboral y la autoeficacia, siendo esta última un componente que podría influir en el bienestar laboral de los sujetos (p. 72). Calderón et al, (2017) también sostienen lo siguiente:

El estrés laboral está considerado como uno de los factores más importantes en la pérdida de la salud y el bienestar de las personas (...) los trabajadores mexicanos en general se desempeñan en condiciones generadoras de estrés que limitan la productividad de las organizaciones y el desempeño de su trabajo (...) en lo laboral, el bienestar tiene una estrecha relación con lo involucradas que estén las personas con su medio y con el nivel de eficacia que perciban tener en el mismo; es decir, una fuente de satisfacción laboral procede de los niveles de autoeficacia percibida que posean los individuos (pp. 73, 74).

Lo anterior expresa que la autoeficacia puede emanar un fruto positivo cuando interviene sobre el estrés del trabajo, esto es, el bienestar laboral sería la consecuencia del proceso en el que el empleado evalúa el equilibrio entre las expectativas que tenía y los logros en su trabajo con base a la creencia en sus propias capacidades y por las cuales realizó sus encomiendas laborales. De aquí puede desprenderse la aseveración de que la intervención con la autoeficacia es de suma importancia para que el estrés laboral no afecte potencialmente la salud de los empleados y también se pueda promover en los trabajadores la confianza en sus capacidades, con lo que podrán

ejecutar sus encomiendas laborales de la manera más funcional y la organización obtendrá el beneficio de contar con recurso humano en óptimas condiciones.

Lazarus y Folkman, coincidiendo con Bandura (1986, 1997, citados en Calderón et al, 2017, p. 74) comparten el fundamento de que en los momentos en que los individuos evalúan sus posibilidades para controlar sus situaciones vitales igualmente consideran el grado con el que perciben poder alterar las demandas del ambiente y de esto se desprenden sus capacidades de afrontamiento habiendo calificado las tareas laborales junto con los recursos personales que ostentan. “Contar con una alta eficacia percibida permite sentir que las consecuencias de los errores son menores, y por lo tanto causa un descenso del estrés y de la angustia” (Calderón et al, 2017, p. 75), esto fortalece nuevamente el valor que estas investigaciones y estudios otorgan a la autoeficacia para contrarrestar el estrés que puede padecerse en el trabajo.

Calderón et al, (2017) concluyeron lo siguiente en su investigación en torno a la autoeficacia como herramienta indispensable ante el estrés laboral:

1) Las relaciones de trabajo en México generan condiciones relacionadas con elevados niveles de estrés laboral que pueden ser moduladas y atenuadas; 2) La autoeficacia puede ser desarrollada en los individuos como un recurso personal que es producto de su afectividad y de las condiciones positivas de la organización, y 3) Que finalmente es esta variable interna la que sirve de regulador para que los trabajadores puedan afrontar situaciones diversas y elevar su percepción de bienestar laboral (p. 76).

Por ende, se acepta el hecho de que en México existen condiciones que posibilitan la presencia del estrés dentro de las organizaciones, de igual manera se contemplan las oportunidades para intervenir sobre el malestar en cuestión y que este se minimice mediante la autoeficacia, misma que Calderón y colaboradores refieren como una variable indispensable que será de reconocible utilidad en la vida de los trabajadores para que consigan encarar eventos fatigosos en el ejercicio de sus empleos a través de la confianza en sus capacidades para dichas situaciones.

Mencionando otro estudio que sigue la misma directriz sobre la autoeficacia como mediadora del estrés laboral, Soler et al, (2017) testifican que los resultados de diferentes investigaciones respaldan la conjetura de que la autoeficacia sí interviene en el vínculo de los estresores y sus consecuencias, afirmando también que a mayor autoeficacia, menor malestar psicológico (p. 153). Por ello, Soler et al, (2017) plantearon estas hipótesis dentro de dicha investigación:

H1. En cuanto a las demandas, la ambigüedad y el conflicto de rol, se asociarán negativamente con la salud autopercebida. H2. En cuanto a los recursos, la autoeficacia profesional se asociará negativamente con el conflicto y la ambigüedad de rol, y positivamente con la salud autopercebida. H3. El papel de la autoeficacia, se espera que medie la relación entre los estresores de rol y la salud autopercebida (p. 153).

En este estudio se concibe la autoeficacia como un intermediario entre el estrés laboral y los factores extrínsecos al individuo, no obstante, dentro de las hipótesis se enfatiza la presencia de la salud autopercebida en cuanto a que el sujeto si bien es capaz de identificar cuáles son sus capacidades para desenvolverse en su contexto de trabajo y confiar en ellas, de igual manera es consciente de que si no maneja



adecuadamente las demandas externas su salud podría deteriorarse mientras dicha condición prevalezca, por lo que será importante también cuidar su homeostasis.

Soler et al, (2017) trabajaron con una muestra de 272 empleados de empresas con diferentes giros comerciales, a quienes se les administraron cuestionarios con reactivos alusivos a la autoeficacia, demandas de rol y salud. Luego de la aplicación, el proceso estadístico de la información recabada se perpetró con el programa informático SPSS 22.0 a través de análisis descriptivos, correlacionales y de fiabilidad (p. 154). Como se puede notar, una vez más las herramientas estadísticas resultan indispensables para la obtención de los resultados que se estiman en la realización de un estudio, con ello se pueden verificar las hipótesis esbozadas en el inicio de la investigación o en su defecto, comprobar que tales planteamientos no eran los correctos debido a diferencias en los corolarios finales.

Con los resultados emanados de dicho estudio, Soler et al, (2017) encontraron que en la hipótesis 1 que la ambigüedad como el conflicto de rol tienen una influencia negativa pertinente en la salud de los empleados, por lo que al identificar este aspecto se consideró importante aminorar esas demandas. Respecto a la hipótesis 2, se acertó en la afirmación de que la autoeficacia es un beneficio para promover el aumento de la confianza de los trabajadores en sus propias habilidades y así los efectos negativos del conflicto y la ambigüedad de rol se rebajen. En cuanto a la hipótesis 3, se descubrió que la autoeficacia sí actúa como mediadora con los estresores de rol, siendo así que la salud autopercibida sería una variable que motive a los individuos a buscar que el estrés laboral no les perjudique (p. 155).

“En concreto, los resultados confirman que, de manera general, los estresores tienen un impacto menos negativo para el trabajador cuando tiene percepciones sobre sí mismo más positivas” (Soler et al, 2017, p. 156). Este estudio y los mencionados

precedentemente son piezas clave para confirmar que el estrés laboral si bien no se extinguirá por completo en cuanto a su calidad de ser un elemento casi inevitable en las organizaciones, al promover un alto sentido de autoeficacia en los trabajadores ellos lograrán afrontar las demandas de su medio laboral y lejos de ver esto como una amenaza, lo percibirán como un reto que también los ayudará en su desarrollo humano.

Otra importante investigación en virtud del innegable papel de la autoeficacia para el manejo adecuado del estrés laboral fue la que Calderón et al, (2019) efectuaron para determinar la atribución positiva de la autoeficacia en el bienestar laboral de trabajadores mexicanos, a través de la aplicación de las escalas de autoeficacia y del cuestionario de bienestar general en 189 trabajadores de los estados de Colima y Jalisco, resultados que se analizaron mediante la correlación de Pearson (p. 86). Una vez más, resalta la importancia de corroborar los planteamientos iniciales mediante recursos estadísticos, aspecto que ha sido un punto en común con las investigaciones mencionadas en párrafos anteriores, dando cuenta que las afirmaciones en torno a la autoeficacia como herramienta válida y confiable ante el estrés laboral se han verificado empíricamente, sin lugar a dudas sobre esta cuestión.

Calderón et al, (2019) trabajaron con una muestra de 189 personas, de las cuales 72 eran varones y 117 eran mujeres con un rango entre 18 y 60 años, dichos participantes pertenecían a organizaciones de Jalisco y de Colima. Los autores mencionados asistieron a las empresas para conseguir la autorización de los directivos y les explicaban los objetivos de la investigación. Teniendo los permisos, a cada participante se le mostró de manera individual los instrumentos a responder junto con la explicación para la resolución de los mismos. Luego de esto, se procedió a la administración de los cuestionarios y al final, los resultados obtenidos fueron vaciados a través de las correlaciones  $r$  de Pearson (pp. 92, 93, 95).

Calderón et al, (2019) hallaron que el análisis entre el cuestionario de bienestar laboral y la escala de autoeficacia general existían valores positivos en los afectos, competencias y expectativas propias del bienestar psicosocial de los trabajadores, por lo que una conclusión suya fue que la autoeficacia tenía relación significativa con el bienestar laboral, es decir, se sugiere que cuando los individuos se perciben a sí mismos más seguros de enfrentar los requerimientos demandantes de sus trabajos, de igual manera también perciben que sus expectativas de futuro se incrementan con la posibilidad de sentirse más tranquilo, satisfecho y con sentimientos de confianza hacia su trabajo, experimentando el bienestar laboral (p. 96).

“Los resultados del presente estudio muestran la importancia que tiene la autoeficacia en los trabajadores, no sólo para crear bienestar en ellos, sino también porque parecen funcionar para mejorar la forma de afrontar los efectos del estrés” (Calderón et al, 2019, p. 97). La conclusión de esta investigación hace más grande la indiscutible evidencia de que este constructo dado a conocer por Albert Bandura realmente es efectivo para la disminución del estrés laboral, todo fundamentado con estudios e investigaciones publicados por autores interesados en el tema, significando que la autoeficacia es un tópico relevante en la actualidad.

Con base en lo explicitado en este subcapítulo, puede expresarse con certeza que si se busca intervenir en alguna organización para que su recurso humano tenga las herramientas necesarias para afrontar el estrés laboral, dicha intervención basada en la autoeficacia logrará cumplir el objetivo planteado ya que los artículos científicos precedentes dan muestra de ello. Si bien existen otras variables que también servirían en este caso, las publicaciones anteriores respaldan potentemente a la autoeficacia.

## **CAPÍTULO III**

### **ENFOQUE Y ÁREA PSICOLÓGICA**

#### **3.1. Enfoque psicológico: Modelo cognitivo conductual.**

##### **3.1.1. Antecedentes.**

Resulta de vital importancia conocer la historia del enfoque que se abordará para esta propuesta de investigación y de intervención, debido a que conociendo su génesis, desarrollo e impacto actual, podrá tenerse mayor claridad en los postulados del mismo y a su vez comprobar la efectividad en sus diferentes ámbitos de aplicación, dígase clínico, educativo, social u organizacional. Con base en distintas bibliografías sobre los orígenes e introducciones a la psicología, se admite la existencia de una cronología de la misma en cuanto a la aparición de diversos autores y escuelas que propusieron modelos sobre el desarrollo mental del hombre y variadas formas de aprendizaje, por lo que se afirma que el enfoque psicológico en cuestión (cognitivo conductual) también goza de un legado histórico que lo ha convertido en un modelo de intervención gracias a sus respectivos fundamentos que se aludirán a continuación.

“Los fundamentos teóricos conductuales que sirvieron de base para el desarrollo de la TCC fueron: a) la reflexología y las leyes del condicionamiento clásico, b) el conexionismo de Thorndike, c) el conductismo de Watson y los posteriores desarrollos neoconductistas de Hull, Guthrie, Mowrer y Tolman, y, por último, d) la contribución de Skinner y el análisis experimental de la conducta” (Ruíz et al, 2012, p. 36). Entiéndase a las siglas TCC como Terapia Cognitivo Conductual, calificativo con el cual dicho enfoque es conocido contemporáneamente. De acuerdo con lo expuesto, se asevera que los fundamentos teóricos citados son las piedras angulares del enfoque nombrado

ya que gracias a ellos se ha ido conformando, aspectos que testifican su solidez teórica y pragmática.

Siguiendo el orden de la cita precedente, la primera referencia del enfoque cognitivo conductual encuentra su raíz en la reflexología de Iván Sechenov extendida después por Vladimir Bechterev y en el condicionamiento clásico de Iván Pavlov. Sechenov fue un fisiólogo ruso nacido en 1829 y quien fue considerado como el padre de la reflexología, pues de acuerdo con Keller (2002) “Sechenov escribió un libro, *The Reflexes of the Brain*, donde expresó la osada opinión de que todos los actos de la vida, consciente o inconsciente, son reflejos (...) Pavlov lo leyó en su juventud y le causó una impresión profunda y perdurable. Incluso puede haberlo conducido hacia el campo de la fisiología y, en último término, de la fisiología del cerebro” (p. 39). La influencia de Sechenov sobre Pavlov fue contundente, no obstante, la reflexología sería continuada por Bechterev años más tarde y Pavlov elaboraría una nueva proposición.

En efecto, Pavlov (1995, citado por Sahakian, 2000) declararía lo siguiente: “Al estudiar, a lo largo de un periodo de años, el funcionamiento normal de las glándulas digestivas y analizar las condiciones constantes de su funcionamiento, descubrí condiciones de carácter psíquico (...) me vi obligado a investigarlas si quería llevar a cabo un estudio realmente completo de mi tema” (p. 502). Él fue un fisiólogo y psicólogo ruso nacido en 1849, quien realizó investigaciones en torno al funcionamiento del cerebro y del sistema nervioso, sin embargo, al estudiar los procesos digestivos en perros accidentalmente descubrió un nuevo proceso, bautizado por él mismo como condicionamiento clásico.

Pavlov en sus investigaciones pudo percatarse de la presencia de procesos mentales que llevaban al cuerpo de los perros a emitir salivación como respuesta ante determinados factores externos. “El condicionamiento clásico (o pavloviano) es un tipo

de aprendizaje en que una respuesta producida naturalmente por un estímulo llega a ser provocada por otro estímulo antes neutral” (Morris y Maisto, 2001, p. 184). Dicha definición puede ejemplificarse en las personas que sienten ansiedad o tensión cuando escuchan melodías que anteceden a escenas impresionantes en películas de terror o series de tragedias, ya que se han acostumbrado a identificar tales sonidos con proyecciones de ese tipo. En los experimentos de Pavlov, el condicionamiento clásico se conformó por cuatro elementos que permitieron comprobar el proceso de la salivación en los perros.

Morris y Maisto (2001) detallaron la composición del condicionamiento clásico aplicado a un perro, mencionando en primer lugar a la comida que produce una reacción específica, siendo esta un estímulo incondicionado (EI) y como segundo elemento señalaron a la reacción o respuesta incondicionada (RI), en virtud de que el perro salivaba cada vez que se le daba alimento. De igual forma, el tercer factor de este proceso es el sonido de una campana que fungía como el estímulo condicionado (EC), siendo este de carácter neutral en razón de que el perro no producía saliva aunque escucharan esa resonancia, por lo que el experimento consistió en presentarle varias veces y al mismo tiempo la campana (estímulo condicionado) y la comida (estímulo incondicionado). El apareamiento entre ambos dio como resultado el cuarto componente del condicionamiento clásico, es decir, la respuesta condicionada (RC) manifestada en la salivación del perro al escuchar el sonido de la campana sin la presencia de la comida, resultando así un aprendizaje condicionado (p. 186).

Lo anterior informó e hizo patente la posibilidad de que si un animal pudo aprender una nueva conducta a través del condicionamiento, el ser humano también podría hacerlo en su vida, por lo que Pavlov brindó un enérgico antecedente de dicha probabilidad. Consiguientemente, Vladimir Bechterev, neurólogo y psiquiatra ruso nacido en 1857, continuó con el establecimiento de la reflexología de Sechenov, postulando que el organismo humano respondía con reacciones hacia el exterior debido

a la presencia de estímulos. Bechterev (1993, citado por Sahakian, 2000) detalló su propuesta del siguiente modo:

La dirección de la reflexología como estudio científico, es la explicación e investigación de reacciones de respuesta en general y, en particular, de reflejos de asociación, el estudio de los cuales debe hacerse en relación a influencias actuales, pasadas y heredadas (...) sino también sus reacciones externas, de un complejo carácter orgánico heredado, y también de carácter adquirido, reacciones que se desarrollan bajo la influencia de estímulos externo o interno, ya sea presente o pasado (p. 506).

Su definición hace hincapié en la presencia de factores extrínsecos al hombre como causantes de que el sujeto desarrolle reacciones específicas ante ciertas influencias del exterior, aunque su axioma también enfatiza la herencia innata del individuo, por lo que se deben tener en cuenta también sus influencias internas y al mismo tiempo considerar que ambas atribuciones que rodean al hombre provocarán en él manifestaciones de reflejos como productos de los estímulos internos y externos, ya sean los que ha aprendido en su actualidad o sean derivados de su pasado. Ejemplos de dichas reacciones de la persona son sus gesticulaciones faciales, los movimientos de sus miembros superiores o inferiores (brazos o piernas), acciones físicas, habla organizado, actitudes defensivas y comportamientos que impliquen erigir respuestas ante situaciones de escape o de resistencia.

Con lo expuesto, se infiere que la reflexología contribuyó con una valiosa explicación de estudiar y analizar las diferentes reacciones de un individuo en la medida que se ve influenciado por su entorno. De igual manera, su propuesta permite ver la influencia de factores sociales, psicológicos y biológicos como componentes principales

de su declaración, debido a que el hombre responde ante estímulos que provienen del exterior como lo son sus relaciones interpersonales y su ambiente donde se desenvuelve, atraviesan la mente del sujeto y realiza en su interior asociaciones de cómo reaccionar ante lo referido para que así emita una contestación con su organismo que es producto de todo lo anterior. La reflexología no tenía fines terapéuticos, sin embargo, permitió el estudio sobre cómo el ser humano al hallarse en contacto con el exterior obtiene aprendizajes sobre las formas en las que puede reaccionar, con el objetivo de salvaguardar su bienestar y que dichas conductas aprendidas le sean de utilidad ante situaciones futuras similares.

Siguiendo el transcurso histórico, otro personaje importante dentro de los antecedentes del enfoque cognitivo conductual fue el psicólogo y educador estadounidense Edward Thorndike, nacido en 1874, quien estaba interesado en el aprendizaje de los gatos y como lo narra Lahey (1999), Thorndike realizaba dichas investigaciones con el auxilio de un instrumento de su autoría nombrado caja problema, en la que metía a un gato hambriento en ese utensilio y alimento afuera de la caja, observando que el animal se esforzaba por salir de dicho lugar para obtener la comida a través de pisar un pedal para escapar y repitiendo dicha conducta cada vez que era encerrado para tal fin, Thorndike creó la ley del efecto, misma que afirmaba que las consecuencias de una respuesta establecerán si tal patrón sucederá nuevamente en el futuro (p. 226).

Puede entenderse ahora por qué la aportación de Thorndike se conoce también como el conexionismo, pues al observar la conducta del gato ante la caja problema, él llegó a la conclusión de que el aprendizaje se producía a partir de ensayo y error, es decir, en la resolución de problemas se llega a elegir la opción correcta entre varias luego de una considerable cantidad de ensayos, seleccionando así una conducta que proporcionaba satisfacción y de ese modo se establecía la conexión entre las impresiones sensoriales (el tacto del gato hasta encontrar el pedal) y los impulsos a la



acción (el gato lo pisaba para salir al ser metido nuevamente a la caja y obtener su alimento). De igual manera, la aportación de Thorndike sirvió como base de lo que sería tiempo después conocido como el condicionamiento operante, mismo que se expondrá más adelante.

Una figura histórica más de la cual no se puede prescindir al hablar de los antecedentes del enfoque en cuestión fue John Watson, psicólogo estadounidense nacido en 1878 quien al ser indagado sobre la posibilidad de condicionar a las personas respondía: “Dame una docena de niños sanos, bien formados, y libertad para educarlos, y garantizaré que puedo coger cualquiera de ellos al azar y educarlo para que sea el tipo de especialista que yo quiera elegir (...) con independencia de sus talentos, aficiones, tendencias, habilidades vocacionales y la raza de sus progenitores” (Papalia y Wendkos, 1988, p. 169). Siguiendo el camino del condicionamiento clásico iniciado por Pavlov, Watson comulgaba con la idea de que la mayoría de los miedos del ser humano se adquirirían a través de este, comprobando su hipótesis mediante un experimento en compañía de su alumna Rosalie Rayner, utilizando a un bebé de once meses de edad llamado Albert. De acuerdo con el relato de Lahey (1999):

Primero se dejó a Albert jugar con una rata blanca de laboratorio para ver si tenía miedo de las ratas: en ese momento no lo tenía. Luego, mientras jugaba con la rata blanca, se golpeó estruendosamente con un martillo una barra de acero detrás de la cabeza de Albert. Como era de esperar, el ruido hizo que Albert llorara atemorizado. Tras siete emparejamientos de este tipo, Albert mostró una fuerte respuesta de miedo cuando se colocaba la rata cerca de él. Había aprendido a tener miedo de la rata a través de un condicionamiento clásico (p. 223).

Si bien el citado experimento no se consideraría propiamente ético por obvias razones, lo que le permitió a Watson y a su colaboradora fue demostrar la importancia del entorno en el desarrollo de las emociones del hombre mediante condicionamiento clásico. Por el contrario, años más tarde la psicóloga estadounidense Mary Cover Jones demostró que si el condicionamiento clásico favorecía el aprendizaje de diferentes conductas o emociones, también permitiría el desaprendizaje de las mismas, como lo destacaron Morris y Maisto (2001), Cover empleó a un niño de tres años llamado Pedro, quien también tenía aversión por las ratas blancas aunque este infante tenía experiencias placenteras con los dulces, factor que ella usó a su favor para lograr el desaprendizaje del miedo mediante un acercamiento progresivo de la rata pero dándole al mismo tiempo los caramelos a Pedro y con ello, dejó de mostrar temor (p. 188).

En dicha situación, comer dulces fungía como un estímulo incondicionado que provocaba una respuesta agradable siendo esta la respuesta incondicionada. Cover fusionó la presencia de la rata como estímulo condicionado con los dulces (estímulo incondicionado) y se logró que Pedro respondiera con satisfacción cuando veía al animal, es decir, se había conseguido una respuesta condicionada que serviría para beneficio del niño. El condicionamiento clásico se puede entender como un proceso que puede resultar de bastante utilidad cuando se emplea con una finalidad como la manejada por Cover, evento que se establece como un ejemplo de lo que en un futuro tendrá como objetivo la psicología en el marco de la psicoterapia, es decir, la promoción del cambio en la vida de las personas.

Después de Watson, surgieron nuevos conductistas que con sus aportaciones también serían fundamentos posteriores para el enfoque cognitivo conductual. Uno de ellos fue Clark Hull, psicólogo estadounidense que nació en 1884 y tiempo después elaboraría su teoría hipotético-deductiva, misma que de acuerdo con Hergenhahn (2008) “los eventos cognitivos intervienen entre la experiencia del entorno y la conducta. Para Hull, los sucesos intervinientes eran principalmente psicológicos” (p.

444). Será válido resaltar cuáles son los factores que intervienen en el contacto con la exterioridad de la persona que Hull sostenía para ampliar la comprensión de sus postulados, los cuales se conformaban por tres constituyentes.

Permaneciendo en lo compartido por Hergenhahn (2008), Hull aseguraba que las necesidades biológicas en el hombre generaban impulsos encaminados a la acción, de tal modo que dichos elementos intervenían entre el estímulo y la respuesta, también existían para él los hábitos como variables intervinientes, entendidos como la cantidad de pares de refuerzo entre los eventos que pudieran acontecer en el entorno y una respuesta dada. Al darse una continuidad entre los elementos citados, Hull destacaba que se daba un potencial de reacción producto de la cantidad de impulsos y el número de veces que se habían reforzado con anterioridad, con lo que sostenía que factores intrínsecos en el hombre se encontraban presentes en sus conductas extrínsecas (p. 444). Lo dicho es una referencia importante de que toda conducta, por más visible que sea, es producida por elementos que el ser humano tiene en su interior y que lo orientan a la ejecución de sus impulsos, hábitos y reacciones.

Un neoconductista más que de igual manera aportó a la historia del enfoque cognitivo conductual fue el psicólogo estadounidense nacido en 1886 Edwin Guthrie, autor que elaboró su teoría de la contigüidad, aseverando que “el credo básico de Guthrie era que una combinación del estímulo que ha acompañado a un movimiento tenderá, al repetirse, a ser seguido por ese movimiento”. (Keller, 2002, p. 141). A diferencia de Thorndike, Guthrie creía que el aprendizaje se producía en un solo ensayo pues los estímulos se asociaban en el primer momento que se apareaban con una respuesta, aunque también reconocía que en el caso de los seres humanos no sucedía eso de aprender conductas en una sola ocasión. Esto también fungió como un dato significativo pues aunque los estudios de Guthrie no trascendieron como el de los otros autores, su propuesta da a notar que los estímulos y las respuestas también son parte

en la vida de los individuos para el aprendizaje de las conductas, mismas que se logran mediante el trabajo continuo para su adquisición.

Otro neoconductista influyente para la conformación del enfoque en cuestión fue el psicólogo estadounidense Edward Tolman, quien llegó a la vida en 1886 y años después también logró explicar la conducta humana gracias al estudio con ratas. “Según la teoría de Tolman, un organismo aprendía constantemente a medida que observaba su entorno. Pero si el organismo utilizaba lo que aprendía (y si lo hacía, cómo lo hacía) estaba determinado por el estado de motivación del organismo” (Hergenhahn, 2008, p. 439). Con lo referido, se entiende que Tolman consideró a los organismos como procesadores dinámicos de la información ocurrente en el ambiente, es decir, que el aprendizaje nacía mediante la observación y de la motivación, en el entendido de que alcanzar ciertas finalidades influye en la ejecución de las conductas aprendidas, pues en el caso de las ratas con las que experimentó en su laberinto se mostraban interesadas en llegar a la comida, creando un mapa cognoscitivo para tal fin, con lo que Tolman sugería que en el hombre sucedía algo similar en su aprendizaje.

Con el mismo seguimiento histórico, el psicólogo estadounidense y neoconductista Orval Mowrer nacido en 1907, quien intentó unificar los postulados de sus antecesores Pavlov, Thorndike y Hull con la finalidad de estudiar las reacciones emocionales, sin embargo, al no encontrar suficiencia con dicha combinación teórica, formuló su propia teoría denominada teoría bifactorial del reforzamiento, explicada por Ruíz et al, (2012):

Mowrer mantiene la existencia de dos tipos de aprendizaje: el aprendizaje de señales (por contigüidad) y el aprendizaje de soluciones (por reforzamiento). El primero, el aprendizaje de señales, se basa en el condicionamiento clásico y supone que algunas respuestas involuntarias

(también las respuestas emocionales) se condicionan a un estímulo que opera como señal de un suceso aversivo, adquiriendo un valor aversivo que elicitaba la respuesta. El aprendizaje de soluciones, por otro lado, estriba en la emisión de respuestas voluntarias que reducen los impulsos (p. 46).

Este neoconductista dio un papel importante al miedo en las conductas de evitación pues según él, se adquiría con el condicionamiento clásico y cualquier comportamiento que redujera el miedo promovería en la persona un proceso de aprendizaje en soluciones para la vida. Mowrer aportó una cuestión importante al enfoque cognitivo conductual, pues fue el hecho de encontrar explicaciones en las conductas de evasión que se manifiestan en algunos trastornos y poder darles tratamiento mediante sus principios de aprendizaje, es decir, que pueda reducirse el miedo que imposibilita la acción en el sujeto y se promueva en su interior la orientación a soluciones para afrontar su realidad logrando también su adaptación al medio.

Para cerrar este marco cronológico sobre los antecedentes del enfoque cognitivo conductual, es debidamente importante mencionar a Burrhus Skinner, psicólogo estadounidense que nació en 1904 y es considerado junto a Iván Pavlov, el autor más acreditado en la aparición de la terapia de conducta, de igual manera Skinner era partidario innegable del conductismo y discrepante de todo aquello que no versara a favor del mismo. Su principal aportación para entender el comportamiento fue el condicionamiento operante: "Aprendizaje en el que se fortalece o debilita una respuesta voluntaria, dependiendo de sus consecuencias positivas o negativas" (Feldman, 2003, p. 197).

Al igual que el condicionamiento clásico, el condicionamiento operante se componía de ciertos factores, mismos que se expondrán en breve. Skinner trabajó con

una caja bautizada con su seudónimo, empleada para estudiar cómo los animales de laboratorio aprendían a oprimir una palanca con el fin de obtener alimento, el experimento más conocido de Skinner en este sentido fue con un pichón, dicho proceso se llamó reforzamiento y de acuerdo con Feldman (2003), el reforzamiento es el proceso en el que un estímulo aumenta la probabilidad de que un comportamiento ocurra otra vez y el alimento del pichón era un reforzador, siendo este cualquier estímulo que incremente la probabilidad de que sucederá nuevamente el comportamiento pasado (p. 199).

Otros elementos propios del condicionamiento operante de Skinner mencionados también por Feldman (2003) fueron el reforzador positivo y el reforzador negativo, el primero entendido como un estímulo que se añade al ambiente y que aumenta la respuesta precedente y el segundo concebido como la exclusión en el entorno de un estímulo desagradable, conduciendo al incremento en la probabilidad de que una respuesta pasada suceda nuevamente en el futuro, diferenciándose del castigo, captado este como cualquier estímulo doloroso que minimice la probabilidad de que ocurra otra vez la conducta anterior (p. 200). Todos los componentes mencionados del condicionamiento operante permitieron notar su proceso para lograr un cambio en la conducta, en el caso de los animales de sus estudios facilitó aceptar que las variaciones del comportamiento eran resultado de alteraciones en el medio y con ello postular que en los seres humanos ocurriría lo mismo, siendo este el camino que Skinner delineó para el análisis experimental de la conducta.

Con todo el relato precedente de los fundamentos teóricos del enfoque cognitivo conductual, se acepta que los autores citados fueron de vital importancia para entender que el comportamiento humano se ve influenciado de factores internos, externos, aprendidos, observados, marcados y modificados. No obstante, emergieron otros autores que llevarían a la práctica el legado de sus antecesores con un objetivo orientado a la salud, en otras palabras, con fines para el bienestar de las personas.

### 3.1.2. Autores y teorías.

Fue necesario el relato sobre los antecedentes del enfoque psicológico elegido para este trabajo, en virtud de comprender claramente su historia y percibir cómo las aportaciones de los teóricos reconocidos como fundamentos del mismo influirían en los autores posteriores, que si bien estos practicaban en sus inicios otro tipo de metodología terapéutica diferente a la terapia de conducta, encontraron en ella funcionalidad al igual que en sus postulados, aquellos que tomarían como base y así añadirles sus propios razonamientos para conformar lo que se conoce actualmente como el enfoque cognitivo conductual. Este subcapítulo tiene como línea específica conocer a los autores más significativos de dicho enfoque, mismos que se abordarán mediante algunos datos biográficos, sus aportaciones y en qué consisten sus teorías.

“No hay duda de que la terapia de conducta ha sido el modelo que más ha contribuido a la génesis de una psicoterapia científica (...) Las terapias cognitivas no sólo surgieron de pensadores independientes de gran calibre (Beck, Ellis), sino que convergieron con una particular orientación de la terapia conductual: el enfoque denominado cognitivo-conductual” (Feixas y Miró, 1993, pp. 206, 209). Con esta cita se juzga que la terapia de conducta es, por decirlo de algún modo, fortuitamente la pionera en el terreno del enfoque cognitivo conductual y recordando algunos párrafos del subcapítulo anterior, se mencionaron a Pavlov, Watson y Skinner como los personajes esenciales de los condicionamientos clásico y operante, mismos que ya se han explicado y que abrieron camino al entendimiento de los cambios en la conducta de animales para después tener la noción de que lo mismo sucedería en el ser humano.

Puede hablarse entonces de una primera generación de la terapia de conducta con Pavlov, Watson y Skinner en virtud de los fundamentos que ellos dieron en torno al tema del comportamiento y en comunión con Castanedo (2008) la primera generación

de la terapia de conducta le dio gran importancia al estudio de las conductas exteriores con el objetivo de trabajar únicamente con ellas, aunque en aquel tiempo se aceptaba la presencia de un ámbito interno en las personas a pesar de que no había sido estudiado, por lo que emergieron interrogantes sobre si los pensamientos o emociones podrían considerarse como conductas, asintiendo así que las terapias cognitivas conductuales darían respuesta a tales cuestionamientos y de este modo propiciarían un notable avance en el estudio del comportamiento humano, dando paso a una segunda generación de la terapia de conducta (p. 88).

Dentro de la segunda generación sobresalen dos personajes: Albert Ellis y Aaron Beck, ambos son considerados de entre otros, los autores más representativos del enfoque cognitivo conductual, aspecto que se confirma en la cita precedente de Feixas y Miró. Ellis fue un psicoterapeuta estadounidense nacido en 1913 y Beck fue un psiquiatra también estadounidense nacido en 1921, este último aún vive. Ambos poseían formación psicoanalítica de la cual prescindieron debido a su escasez de evidencia empírica, en virtud de que en las intervenciones con sus pacientes se dieron cuenta de que ellos tenían quejas relacionadas con pensamientos de culpabilidad y sentimientos de enojo, factores que expresaban en relación a ellos mismos, causando en dichos autores tal descontento con el psicoanálisis para después centrarse en aquello que fueron descubriendo en el ejercicio terapéutico.

“Ellis afirma que pensar correctamente es un medio excelente de adquirir control emocional. Nuestros constructos cognoscitivos influyen en los estados afectivos que experimentamos. El despertar emocional depende de los tipos de información que recibimos y de las interpretaciones que derivamos de lo que percibimos” (DiCaprio, 1989, p. 500). Con lo expuesto, puede expresarse que Ellis basó su método terapéutico en revelar las irracionalidades de los pensamientos en las personas con la finalidad de sanar sus emociones perjudicadas por tales ideas, al igual que promovió el hecho de que los individuos no se alteran por los acontecimientos de su alrededor, sino por



aquellos pensamientos que conciben acerca de esos eventos. Los axiomas aludidos inspiraron a Ellis a la creación de un nuevo modelo de intervención psicoterapéutica: la Terapia Racional Emotiva Conductual, mejor conocida por sus siglas, TREC. Para comprender mejor dicho modelo, Castanedo (2008) desglosa su funcionamiento:

En la fase A (*activating event*), el terapeuta intenta conocer de cerca cómo percibe el paciente que cree ver problemas donde no existen. En la B (*belief*) se identifican los sistemas de creencias y el terapeuta ayuda al paciente a verbalizar sus pensamientos. En la C (*emotional consequence*) se descubren las emociones provechosas y también las perjudiciales del paciente, a través de la disputa hedonista y las consecuencias de los pensamientos. El centro de toda la TREC lo constituye el elemento D (*disputation*), la disputa y el cambio en los pensamientos irracionales que deben ser sustituidos por alternativas racionales. La fase E (*effect*) recoge los efectos cognitivos de la disputa. El terapeuta concluye la terapia administrando al paciente las estrategias adecuadas para la autoayuda en el futuro (p. 92).

Ejemplificando el funcionamiento descrito de la TREC, en el caso de una persona que ha sido diagnosticada con diabetes (A) pueden generarse en su interior pensamientos irracionales (B) como “voy a morirme pronto, me amputarán alguna extremidad si se me hace una herida allí, nadie va a quererme estando enfermo, mis órganos se afectarán gravemente, no encontraré empleo por ser diabético”, produciéndose ciertas consecuencias emocionales (C) como depresión, sentimientos de enojo e impotencia, evitación a las personas, infelicidad, baja autoestima.

Si la persona en cuestión asiste a psicoterapia con este modelo, el psicoterapeuta debatirá con él las creencias irracionales derivadas del diagnóstico (D)

para que obtenga pensamientos racionales y más adaptativos como “tengo diabetes pero puedo trabajar, mi calidad de vida continuará con las atenciones adecuadas, mi organismo responderá positivamente al tratamiento, hay más personas con diabetes viviendo felices”, y entonces los efectos (E) serán emociones esperanzadoras y conductas adaptativas que lo alejen del malestar producido en el inicio, no obstante, el psicoterapeuta le brindará herramientas para que ante cualquier situación similar en el futuro, el paciente logre modificar por sí mismo sus creencias irracionales para regresar a un estado de bienestar emocional, cognitivo y conductualmente.

De igual manera es conveniente identificar las características de las creencias irracionales señaladas por Ellis y que se pretenden modificar en su modelo de intervención. Álvarez et al, (2016) las describen como aquellos pensamientos inconsistentes de manera lógica mediante premisas falsas, no concordantes con la realidad observable, no ayudan a que el sujeto logre sus objetivos, expresadas con palabras como debo, necesito, no puedo, es peor, y las demandas que se hacen van dirigidas hacia la propia persona, a los demás o al mundo en general (p. 56). Las creencias irracionales dañan significativamente los aspectos cognitivos, emocionales y conductuales del sujeto entorpeciendo su desarrollo personal, sin embargo, en el ejemplo de la persona con diabetes se mostró cómo la intervención desde la TREC modificó la percepción de la realidad de dicho individuo respecto a su enfermedad, al igual que cambiaron sus emociones y conductas en torno a la misma.

Ruíz et al, (2012) sostienen que otra aportación de Ellis fue que identificó más de doscientas creencias irracionales que causan en las personas trastornos psicológicos pero las sintetizó en once, mismas que son: necesidad de amor de los demás, ser competente en todo, las personas malvadas deben castigarse, si no se cumplen las acciones propias será terrible, no se pueden controlar las desgracias externas, son inevitables las preocupaciones por cosas amenazantes, es mejor evitar las dificultades, se debe depender de los demás, la historia de vida determina siempre la conducta

actual, es necesario preocuparse por otras personas y existen soluciones para cada problema por lo que si no se encuentran será catastrófico (p. 325).

Mencionadas las once creencias irracionales de Ellis, se puede comprender mejor lo siguiente: “Ellis afirma que los individuos tienen dos tendencias biológicas importantes: la tendencia a pensar irracionalmente y la capacidad de elegir cambiar sus creencias irracionales si así lo quieren” (DiCaprio, 1989, p. 503). La primera tendencia se hace patente con las once formulaciones de Ellis y la segunda tendencia se comprueba con la TREC, misma que busca fomentar en las personas el cambio de sus irracionalidades para tener un estilo de vida saludable. Con lo referido sobre las contribuciones de Albert Ellis y de qué tratan, se entiende claramente por qué dicho personaje se consolidó como un pilar esencial del enfoque cognitivo conductual, asimismo surgiría años después otro ícono con una nueva propuesta en psicoterapia bajo la misma línea de los pensamientos, las emociones y la conducta.

“Cuando comencé a tratar pacientes aplicando un conjunto de procedimientos terapéuticos que más tarde denominé *terapia cognitiva*, no sabía a dónde me llevaría este abordaje (...) llegué a la conclusión de que, en el núcleo de ciertos trastornos psíquicos tales como la depresión y la ansiedad, subyacía una alteración del pensamiento” (Beck, 2000, p. 11). Aaron Beck practicaba el psicoanálisis, sin embargo, se percató de que en los pensamientos expresados de sus pacientes mediante asociación libre estaban presentes furtivamente otros pensamientos que les provocaban emociones negativas, mismos que eran hechos conscientes a través de preguntas directas.

Tales pensamientos fueron bautizados por Beck con el nombre de automáticos, Frager y Fadiman (2001) informan que los pensamientos automáticos simbolizan comentarios provenientes de las experiencias de las personas, díganse sanas o

perturbadas emocionalmente, ocasionándoles interrupciones físicas y malestares sentimentales, por lo que al ir incrementándose dichos síntomas podrían terminar convirtiéndose en trastornos emocionales graves (p. 399). Ya que los pensamientos automáticos son resultado de vivencias reales de los individuos, se entiende que pueden acceder a ellos mediante la consciencia y dar paso a la propia introspección, si bien en un principio resulta difícil identificarlos gracias a un acompañamiento adecuado pueden ser traídos a la esfera consciente, factor que permite aseverar que tanto el origen como la solución de molestias emocionales radican en la cognición humana.

Beck se interesó esencialmente en la depresión, la ansiedad y en trastornos de personalidad como receptores idóneos de su terapia cognitiva, Weishaar (1993, citado por Ruíz et al, 2012, p. 367) relata que Beck sufrió una enfermedad que requirió internamiento hospitalario causándole depresión moderada, vivencia que le permitió entender ese problema y analizar sus propios pensamientos automáticos junto con las sensaciones despertadas, de igual manera Beck tenía miedo a la sangre, a las alturas y al hablar en público, aspectos que también le inspiraron a interesarse en el proceso cognitivo de la ansiedad. Fue gracias a su experiencia de vida aunado a su ejercicio terapéutico como dio génesis a la terapia cognitiva.

“La terapia cognitiva se fundamenta en una formulación dinámica del paciente y sus problemas planteada en términos cognitivos” (Beck, 2000, p. 21). Al manifestar que lo expresado por las personas se traduce en elementos relacionados con sus cogniciones, se acepta que los sujetos no responden automáticamente a su entorno, sino que interpretan, evalúan y dotan de significado a su realidad mediante esquemas cognitivos, entendidos como entidades que albergan el conocimiento para organizar los estímulos del exterior, es decir, permiten significar la situación, generar sentimientos, saber cómo actuar y evaluar las propias ejecuciones ante el medio. Todo esto implica un proceso también de índole cognitivo, mismo que si bien se encarga de recibir información del exterior, puede albergarla en algún momento erróneamente.

Lo que para Ellis eran las creencias irracionales, para Beck se denominaban distorsiones cognitivas, definidas como “serie de errores en el procesamiento de la información que facilitan los sesgos que se producen a la hora de percibir la información del medio” (Ruíz et al, 2012, p. 373). Beck daría una explicación sobre las distorsiones cognitivas en relación a los esquemas cognitivos, ya que específicamente tres esquemas podrían verse afectados por las distorsiones, elementos de la persona denominados por Beck como “la triada cognitiva: el individuo tiene una visión negativa sobre sí mismo, sobre su entorno vital y sobre el futuro” (Castanedo, 2008, p. 93).

Dentro de la visión negativa de sí mismo, el sujeto se concibe carente de habilidades, torpe, inferior, desgraciado, infeliz y todo concepto denigrante en cuestión de sus características humanas. La percepción negativa del entorno vital o mundo radica en percibirlo como un lugar con excesivas demandas, lleno de maldad, compuesto por peligros y como un espacio amenazante hacia la integridad personal. La visión negativa sobre el futuro es proyectarlo como desesperanzador, incierto, devastador, inseguro y sin sentido, siendo visualizado así en razón de que la persona asegura que nada del presente cambiará para bien. Dicha descripción acentúa la innegable influencia que pueden tener las distorsiones cognitivas sobre los elementos de la triada cognitiva, situación que sucede también en la depresión.

De acuerdo con Beck, las distorsiones cognitivas se encargan de mantener la validez de las creencias erróneas en los individuos con depresión a través de seis distorsiones que él identificó en ellos. Castanedo (2008) refrenda que son la inferencia arbitraria (sacar conclusiones negativas en ausencia de pruebas que las avalen), la abstracción selectiva (focalizar solamente los aspectos negativos de algo y engrandecerlos), la generalización selectiva (obtener conclusiones para lo que ocurre fundamentándose en una o pocas experiencias), la maximización y minimización (exagerar lo negativo de un evento y quitar importancia a algunas situaciones), la personalización (afirmar que todo lo que pasa alrededor va dirigido solamente al sujeto)

y el pensamiento absolutista o dicotómico (las vivencias de la persona se clasifican únicamente en dos categorías opuestas). Señalados aquí los seis errores cognitivos de Beck, otros autores posteriormente las modificaron y las aumentaron, pero resulta preferente ubicar las que fueron presentadas originalmente por él (p. 93).

Beck desarrolló tres modelos cognitivos importantes: el de la depresión, el de la ansiedad y el de los trastornos de personalidad. Ruíz et al, (2012) sostienen que el modelo de la depresión fue el primero en haber sido creado por él y que tenía su origen en las fallas dentro de los componentes de la triada cognitiva, imperando sentimientos de derrota en la persona. El modelo de la ansiedad tilda la inexacta interpretación que el sujeto realiza sobre los estímulos del exterior a los que teme al igual que a sus propias reacciones fisiológicas ante los mismos, sintiendo riesgo hacia su integridad. Por último, en el modelo de los trastornos de personalidad se afirmaba que algunos esquemas cognitivos del individuo se convertían en desadaptativos debido a diferentes circunstancias, surgiendo conductas compulsivas difíciles de controlar en la persona según el perfil del trastorno adquirido (p. 402).

“La terapia cognitiva se basa en el modelo cognitivo, que plantea la hipótesis de que las percepciones de los eventos influyen sobre las emociones y los comportamientos de las personas” (Beck, 2000, p. 32). El principio de Ellis que exclamaba que los seres humanos sufrían no por lo que vivían sino por lo que interpretaban de tales experiencias, es similar al principio de Beck, aunque este último enfatiza que la percepción del exterior afectará lo que siente y lo que hace el sujeto. La semejanza entre ambas posturas fortifica su unión como pilares del enfoque cognitivo conductual, si bien cada uno manejó postulados personales, los dos ratificaron que los pensamientos, emociones y conductas eran un conjunto innato a cualquier individuo con vida. Habiendo comprendido los principales axiomas en torno a sus teorías, se pueden visualizar algunas técnicas pertenecientes al enfoque cognitivo conductual del cual forman parte Albert Ellis y Aaron Beck.

### 3.1.3. Técnicas.

Al haber estudiado a los íconos principales del enfoque en cuestión, se puede afirmar que sus aportaciones derivaron un legado práctico para la intervención de diferentes situaciones en la cotidianidad del hombre. “La terapia cognitivo-conductual es un término genérico que se refiere a las terapias que incorporan tanto intervenciones conductuales como intervenciones cognitivas” (Lega et al, 2002, p. 3), aquí se comprueba la unión de los antecedentes históricos de la TCC con aquellos elementos aportados por los autores explicados, admitiendo con lo ya expuesto anteriormente que las intervenciones conductuales tienen el objetivo de minimizar conductas y emociones no funcionales interviniendo sobre el comportamiento, mientras las intervenciones cognitivas ostentan la finalidad de reducir conductas y emociones disfuncionales cambiando las valoraciones en el pensamiento del individuo.

“Las terapias cognitivo-conductuales incorporan procedimientos conductuales y cognitivos en su aplicación a distintos problemas” (Lega et al, 2002, p. 6). La existencia de cualquier sujeto se encuentra rodeada de diversas circunstancias, positivas o negativas en razón de su desenvolvimiento personal y social, encontrándose vulnerable ante lo que pueda ocurrirle. Si bien la TCC es aplicable a diferentes realidades en la vida del ser humano como la referencia de este párrafo lo enuncia, esto implica aceptar el hecho de que para cada situación del hombre hay una técnica concreta, admitiendo también que si no se sabe con certeza cuántas técnicas tiene la TCC lo que sí se asevera es que existe una amplia gama de ellas debido a lo declarado recientemente. A continuación se enumerarán algunas técnicas propias de la TCC.

1) “Comprensión del significado idiosincrásico: (...) es fundamental preguntarle al paciente directamente sobre el significado de sus verbalizaciones” (Freemann y Reinecke, 1995, p. 84). Esta técnica permite al terapeuta conocer a detalle los

conceptos que usa el paciente para describir su problemática o cómo se describe a sí mismo, con dicha información proporcionada el trabajo del terapeuta tendrá un panorama más amplio de las emociones y comportamientos por las que atraviesa el paciente, procedentes del significado que tiene de su realidad y de sí. Esta técnica permite ver el mundo cognitivo de la persona en cuestión y de este modo, el terapeuta pueda orientarlo a resignificar los conceptos que le provocan malestares emocionales o conductuales y el paciente logre pensar, actuar y sentirse mejor con base a nuevas conceptualizaciones.

2) “El debate: Tiene como propósito enseñar al paciente a utilizar el método científico para el análisis de su pensamiento irracional (...) los pacientes se enfrentan a sus filosofías irracionales y se les pide que las examinen, trozo por trozo, para que vean si tienen sentido y son útiles” (Lega et al, 2002, p. 49). Dicha técnica promueve en los pacientes actitudes de reflexión en la percepción del mundo, ya que el debate tiene como objetivo que el paciente cuestione sus pensamientos irracionales para que se dé cuenta si le son funcionales en su vida y de no serlos, entonces por su cuenta desarrolle ideologías nuevas y funcionales para su desarrollo.

Existen cuatro tipos de debate. Lega et al, (2012) describen que el debate socrático está enfocado a las ideas irracionales cuestionando su veracidad o falta de funcionalidad a través de una serie de interrogantes con dicho fin. El debate didáctico ofrece los por qué de la no conveniencia de pensar irracionalmente a través de explicaciones empleando el lenguaje de la persona. El debate chistoso o juguetón exagera un pensamiento irracional del paciente en forma graciosa, para que paradójicamente él pueda notar la ambigüedad de sus ideas restándoles importancia mediante el sentido del humor. El debate revelador de sí mismo sucede cuando el terapeuta identifica determinado pensamiento irracional en su paciente y para que este pueda modificarlo, se le comparte una experiencia similar en torno a ese pensamiento y la manera en que lo resolvió ayudará al paciente a que logre también el cambio (p. 53).



3) “Terapia de exposición: Pretende extinguir las respuestas condicionadas al temor a estímulos relevantes (...) los pacientes desarrollan un temor jerarquizado de situaciones progresivamente angustiantes y después se les expone a esas situaciones de manera sistemática” (Nezu et al, 2006, p. 88). La mencionada técnica es benéfica para el tratamiento enfocado a la reducción de fobias que pueda presentar un paciente, pues se tiene el entendido de que las fobias específicas se mantienen latentes porque la persona evita aquellos estímulos que le provocan ansiedad. Aquí se le muestran al paciente imágenes u objetos inofensivos del estímulo en cuestión para que genere familiaridad con los mismos gradualmente, con dichos acercamientos al final se le expondrá ante la situación concebida como peligrosa para él, esperando que experimente la menor ansiedad posible con base al entrenamiento precedente.

4) “Biblioterapia: Se refiere a la recomendación de material escrito (...) dicha técnica tiene como objetivo generar una mayor conciencia y conocimiento tanto del proceso terapéutico que lo ayudará a generar un adecuado entendimiento y facilitará el compromiso con la terapia” (Álvarez et al, 2016, p. 60). Se pretende ayudar al paciente mediante lecturas relacionadas con su motivo de consulta, a través de textos metafóricos, casos similares al suyo o información sobre el padecimiento por el que asiste a terapia. La lectura de lo anterior le proporcionará un panorama más amplio sobre lo que le está sucediendo y lo irá complementando con el proceso de su terapia individual con la finalidad de fortalecer su crecimiento personal.

5) “Reatribución: (...) algunos pacientes se hacen responsables de los sucesos y situaciones que son mínimamente atribuibles a ellos (...) el terapeuta puede ayudar al paciente a distribuir la responsabilidad entre todas las partes relevantes” (Freemann y Reinecke, 1995, p. 86). Esta técnica resulta de gran utilidad por la intervención que se hace sobre los pensamientos del paciente en cuanto a que asuma la culpa de resultados negativos de ciertas situaciones, mismas que pueden generarle sentimientos de culpa o de vergüenza. El terapeuta adopta una posición neutral empleando

interrogantes en torno a la experiencia manifestada del paciente en donde este se percibe como culpable de todo, por lo que la intervención lleva el objetivo de orientar a la persona a que haga consciente el hecho de que si bien estaba involucrado en la experiencia que narra, lo que haya sucedido aquí también fue producto de la presencia de otras personas. Al aceptar esta nueva creencia generada por él mismo, los sentimientos negativos disminuirán e inclusive, podrían llegar a desaparecer.

6) “Diarios: Se pide al paciente que lleve un registro del número de veces que un comportamiento en particular ocurrió durante esa semana, o se le pide que registre el momento del día en particular donde alcanza la puntuación más alta en las unidades subjetivas de malestar” (Lega et al, 2002, p. 61). Dicha técnica permite al terapeuta y al paciente tener mayor conocimiento sobre el ascenso del proceso psicoterapéutico, en razón de que el paciente puede identificar mejor si ha tenido avances sobre su motivo de consulta en la medida que redacte en su diario las ocasiones que experimenta determinados pensamientos, sentimientos o conductas, cómo, cuándo y dónde le suceden. El paciente podrá validar su progreso cuando repase sus registros de semanas o días pasados comparados con los recientes, de tal manera que por sí mismo se dé cuenta que ya no experimenta con frecuencia aquellos factores que lo condujeron a buscar la intervención de un terapeuta.

7) “Relajación aplicada: Supone una serie de habilidades de relajación aprendidas al enfrentar una situación angustiante. Entre ellas se cuentan la respiración diafragmática, relajación muscular progresiva, visualización y entrenamiento autogénico” (Nezu et al, 2006, p. 89). Estas actividades se empiezan en un ambiente controlado, como lo es el consultorio del psicoterapeuta, tienen la finalidad de reducir el malestar físico que resulta de las experiencias que son agobiantes para el paciente. En la respiración diafragmática el terapeuta brinda indicaciones a la persona para que vaya regulando sus respiraciones conforme a un ritmo determinado y con cierta profundidad hasta que sienta la relajación en su cuerpo.

La relajación muscular progresiva consiste en el aflojamiento corporal del paciente mediante ejercicios de estiramiento regulado de algunas partes de su cuerpo con una secuencia específica, el objetivo es lograr que sus extremidades obtengan la disminución de la tensión gradualmente. La visualización y entrenamiento autogénico son el resultado de la preparación en lo anterior, pues la visualización consiste en representar mentalmente un escenario agradable en donde el paciente experimente emociones positivas en la medida que sigue las instrucciones del terapeuta y el entrenamiento autogénico es cuando el paciente ha aprendido las técnicas proporcionadas por el terapeuta y ahora es capaz de realizarlas por cuenta propia cada vez que experimente sensaciones o pensamientos de malestar.

8) “Ejercicios de ataque a la vergüenza: Ejercicios ideados para sentir lo que de manera habitual se llama vergüenza, aunque inofensivos, propician acostumbrarse a esa situación y dejar de juzgarse a sí mismo” (Álvarez et al, 2016, p. 62). Es importante señalar que esta técnica se aplica a las conductas del paciente, no a su persona, pues esta intervención está dirigida a personas que tienen inculcados modos de perfeccionismo en todo lo que realizan, de tal manera que se le puede sugerir al paciente con dicho motivo de consulta a que vista ropa extravagante por un día, cometa a propósito un error en alguna situación de su diario acontecer, que pida dinero prestado en la calle, cualquier tarea que resulte paradójica a su manera de pensar. La finalidad de lo explicado es que el paciente se percate de que cometer fallas en sus actividades o experimentar vergüenza por algo que no resultó como planeaba, son vivencias que puede soportar y que pueden aportarle aprendizajes nuevos.

9) “Graduar: La graduación es particularmente útil para el paciente que ve las cosas de forma dicotómica. La técnica de la graduación o ver las cosas como pertenecientes a un continuo refuerza al paciente a ganar distancia y perspectiva” (Freemann y Reinecke, 1995, p. 92). Dicha intervención consiste en visualizar la problemática del paciente con el empleo de una escala numérica, en donde se le

interroga a la persona que si tuviera que graduar su emoción, pensamiento o conducta en una escala de 1 a 100, en qué punto la ubicaría. Lo anterior permite al terapeuta ubicar si el nivel de malestar del paciente es leve, moderado o severo, y al obtener dicha información con base a la escala planteada se puede intervenir sobre la percepción del grado de su situación. Con esta técnica la persona logrará darle una nueva graduación a lo que está experimentando y así mejorarán sus pensamientos, emociones y comportamientos.

10) “Reestructuración cognitiva: Ayuda a alterar las ideas disfuncionales (...) los pacientes aprenden a elaborar interpretaciones alternas referentes a las consecuencias de afrontar un estímulo temido” (Nezu et al, 2006, p. 92). Como su nombre lo indica, esta técnica fomenta un cambio profundo y permanente en los pensamientos del paciente, mismos que si han sido negativos seguramente han repercutido considerablemente en las emociones y conductas de dicho individuo. Un objetivo clave de esta intervención es la promoción de pensamientos más adaptativos en la concepción de la realidad de la persona, es decir, que por sí mismo logre asimilar que no sería tan catastrófico que suceda algún evento temido, que los resultados de un hecho no serán tan negativos como lo espera. En resumen, que el paciente logre reestructurar para bien suyo los pensamientos que atrofian su calidad de vida y pueda modificarlos cada vez que aparezcan en su interior.

11) “Focalización: (...) ocupando su mente con pensamientos neutrales, el paciente puede bloquear los pensamientos disfuncionales durante un periodo limitado. Esto puede consistir en contar, pensar en imágenes tranquilas y agradables o incluso centrando su atención en estímulos externos” (Freemann y Reinecke, 1995, p. 96). La descripción de la técnica muestra que su duración es breve, sin embargo, resulta bastante útil debido a que le brinda la oportunidad al paciente de que pueda lograr un grado considerable de control sobre los pensamientos que le angustian y que le originan emociones negativas o conductas disfuncionales. Utilizando los elementos

numéricos a favor de la reducción de las ideas perturbadoras, el terapeuta le solicita al paciente que partiendo de un número concreto (300, por ejemplo) le vaya restando una cantidad y así sucesivamente hasta llegar a cero. El objetivo es que la persona logre aceptar que sus pensamientos nocivos pueden desaparecer momentáneamente, de este modo comprenderá que puede alejarlos de su atención con el proceso terapéutico.

12) “Inversión del rol racional: El terapeuta adopta el rol del cliente y verbaliza las creencias irracionales subyacentes a sus problemas. El paciente deberá adoptar a su vez el rol del terapeuta y discutir y debatir las creencias que presenta, ayudándole a generar otras nuevas más racionales y adaptativas” (Ruíz et al, 2012, p. 344). Esta técnica es utilizada por el terapeuta cuando percibe que su paciente es capaz de identificar aquellos pensamientos que le generan conflictos en sus emociones y comportamientos, por lo que también esta intervención refuerza la habilidad del sujeto en cuestión para modificar por sí mismos sus creencias irracionales, promoviendo también su autonomía en el ejercicio cognitivo y aumentando su confianza personal para lograr tal cambio de manera independiente.

13) “Desensibilización de autocontrol: Conlleva aplicar la relajación junto con los pensamientos e imágenes propios de la preocupación (...) una vez que aprenden la relajación muscular progresiva, se les instruye para que efectúen esta habilidad de manejo del estrés cuando imaginen dichas situaciones estresantes” (Nezu et al, 2006, p. 131). Dicha técnica tiene la finalidad de extinguir la ansiedad de la persona que experimente este síntoma y funciona mediante las indicaciones del terapeuta empezando con ejercicios de relajación para el paciente, habiéndose tranquilizado se le pide que identifique en su imaginación los estímulos o situaciones que lo ponen ansioso y al haberlos evocado, se le solicita los mantenga conscientes a la vez que le continúa dando instrucciones de relajación, por lo que el paciente alterna al mismo tiempo su visualización de los factores estresantes y la aplicación de la respuesta de relajación. Con estos ejercicios seguidos la ansiedad podrá desaparecer.

14) “Programación de actividades: (...) el propósito que se sigue al establecer un programa de actividades no consiste sólo en magnificar el potencial productivo del paciente sino que este haga uso del tiempo disponible” (Freemann y Reinecke, 1995, p. 102). Esta técnica permite al terapeuta evaluar cómo distribuye el paciente su tiempo en sus rutinas diarias y en qué lo usa mientras se encuentra en su proceso terapéutico, al ver qué actividades registra la persona el terapeuta le puede orientar a que planifique mejor sus tiempos con el objetivo de contrarrestar pensamientos irracionales, emociones negativas o conductas desadaptativas, fomenta en el paciente la productividad y también le proporciona una reestructuración cognitiva si es que el sujeto creía firmemente que no hacía cosas provechosas en su vida.

La técnica de programación de actividades es recomendada para pacientes con diagnóstico de depresión o con personas que tengan ideas suicidas en razón de brindarles ocupaciones para dispersar sus pensamientos, sentimientos y conductas relacionados a sus padecimientos, no obstante, por la forma de intervención en la que el terapeuta brinda sugerencias de ocupaciones en un principio de dicho tratamiento para estos pacientes, tal técnica resulta de utilidad también para las personas que no se consideran funcionales en lo que realizan. La programación de actividades que se le sugiere al sujeto puede organizarse en ocupaciones por día, semana o mes, lo ideal es que el individuo las realice en sus contextos próximos. Es importante que en las sesiones el terapeuta y el paciente evalúen juntos el desarrollo en la ejecución de las actividades para que la persona con dicho tratamiento perciba su progreso.

15) “Entrenamiento en higiene para dormir: El entrenamiento conductual en higiene para dormir ayuda a recuperar el sueño. Se instruye a los pacientes a que elaboren un programa de sueño regular (...) se indica al individuo a que no intente dormirse, pues eso aumenta la ansiedad (...) en cambio, debe concentrarse en relajarse” (Nezu et al, 2006, p. 132). Como bien lo dice el nombre de esta técnica, es empleada específicamente para pacientes que tienen dificultades para conciliar el

sueño y por ende, descansar adecuadamente. El terapeuta orienta a la persona con este motivo de consulta a que elabore un programa de sueño regulado, en cuanto a que el paciente establezca un horario fijo para acostarse y para levantarse, sin importar si es fin de semana. Para establecer la conexión cama-sueño, se le pide al individuo acostarse en su cama sólo para dormir y tener coito, otras actividades las hará en lugares distintos. No debe tomar líquidos antes de dormir y si no concilia el sueño en los primeros minutos, se debe parar y realizar alguna tarea, luego regresar a la cama.

16) “Entrenamiento en habilidades sociales: Es un tratamiento cognitivo conductual en el que se aplican un conjunto de técnicas cuyo objetivo es mejorar la calidad de las relaciones interpersonales, de comunicación y relacionales” (Ruíz et al, 2012, p. 292). Se le pide al paciente que desea optimizar sus conductas con los demás a que tome como modelo alguna amistad a la que considere “hábil” para entablar relaciones interpersonales fácilmente o bien, el terapeuta puede fungir como ejemplo en las sesiones. Luego, el paciente realizará las actuaciones que observó primero con el terapeuta y al sentirse seguro de sí, las ejecutará en sus escenarios próximos. Habiendo realizado tales conductas sociales, puede pedir retroalimentación al terapeuta y mediante el diálogo con él, dicha persona hará consciente su progreso, el terapeuta puede elogiarlo como un reforzamiento positivo. Así, el paciente podrá notar su progreso y ejecutará sus nuevas habilidades sociales aprendidas con los demás.

17) “Entrenamiento asertivo: Que permita poner en práctica las estrategias entrenadas para manejarse adecuadamente en situaciones o ante personas que producen ansiedad. Incluye ser capaz de decir “no”, expresar opiniones, realizar preguntas o pedir ayuda” (Ruíz et al, 2012, p. 385). Esta técnica es benéfica en pacientes que sufren ansiedad y estrés originados por nocivas relaciones interpersonales, fomentando en las personas que atraviesan tales síntomas a que logren expresar sus pensamientos y emociones con respeto al igual que escuchen los mismos elementos de los otros sin comportamientos agresivos. Para lograr lo anterior,

el terapeuta emplea la reestructuración cognitiva para promover en el paciente el conocimiento de sus derechos como persona, también que modifique las ideas que impidan la expresión de sus aspiraciones. El terapeuta fortalece esto orientando al paciente a que establezca conductas asertivas mediante la práctica en el consultorio y después el sujeto las aplique en sus escenarios de desenvolvimiento social.

18) “Terapia de resolución de problemas: Se encamina a aumentar la capacidad general del paciente para abordar situaciones estresantes (...) es el entrenamiento en habilidades de resolución de problemas, misma que destaca la definición clara del problema, la búsqueda de soluciones alternas, tomar la opción más eficaz y después ponerla en práctica” (Nezu et al, 2006, p. 237). Las técnicas de este entrenamiento son eficaces para que el sujeto logre afrontar momentos de estrés en su contexto inmediato, ya que el terapeuta orienta al paciente a que sea capaz de visualizar por sí mismo los conflictos a su alrededor, con base a esta observación el sujeto examinará lo que puede hacer para responder ante ellos para que elija la alternativa más adecuada ante las situaciones estresantes y llevarla a cabo. Esta serie de ejercicios implican factores cognitivos y conductuales del paciente, es decir, realiza un afrontamiento directo hacia los eventos estresantes para dominarlos y controlarlos.

Con base en la descripción de algunas técnicas propias del enfoque cognitivo conductual, se puede entender que este enfoque es verdaderamente útil para la amplia variedad de situaciones que afectan la calidad de vida de las personas, en virtud de que estas intervenciones trabajan sobre los pensamientos, emociones y conductas de los pacientes que sufren por lo que ocurre a su alrededor. Si bien los problemas pueden surgir en el ámbito personal de los pacientes en cuanto a que existan complicaciones en su propio desenvolvimiento o percepción de su realidad, de igual manera los conflictos pueden ocurrir en su ámbito interpersonal, es decir, en los lugares donde se desarrolla, dígame la familia, las amistades, el espacio académico o en un ambiente de trabajo, siendo este último donde también pueden existir problemas significativos.



### **3.2. Área psicológica: Organizacional.**

“La psicología se caracteriza, por utilizar una definición tópica y ampliamente aceptada, como el estudio científico de la conducta (...) el campo de la psicología es tan amplio y tan complejo (...) pero bajo un denominador común, crear un mayor bienestar y calidad de vida” (Rodríguez et al, 2009, p. 12). De entre varias definiciones existentes sobre la psicología, la cita precedente sintetiza lo esencial del término, al mismo tiempo que menciona la extensión de su presencia en diferentes contextos en los que el ser humano se desarrolla durante su existencia, sin embargo, cualquiera que sea el ámbito de la psicología, la finalidad ostenta un carácter positivo dirigido a los individuos.

Aceptando lo anterior, de igual manera se reconoce lo enunciado por Arnold y Randall (2012) en cuanto a que la psicología se compone por diferentes subdisciplinas y cada una tiene su propio objeto de estudio, como lo son la psicología fisiológica, la psicología cognitiva, la psicología del desarrollo, la psicología social, la psicología de la personalidad, por destacar algunas y a su vez, la psicología del trabajo (p. 5). La última subdisciplina es la de interés en este subcapítulo, misma que se conoce también como psicología organizacional y que se describirá desde su construcción histórica, definición y características particulares de su ejercicio para tener una mayor comprensión de su utilidad e importancia en la vida de los individuos pertenecientes a una organización.

Spector (2002) afirma que la psicología industrial/organizacional nació a finales del siglo XIX e inicios del siglo XX en Estados Unidos con Hugo Münsterberg y Walter Dill Scott, ambos fueron psicólogos interesados en aplicar los principios de su profesión en las organizaciones. Münsterberg en sus escritos mostró inclinación hacia la selección de personal mediante pruebas psicológicas, refiriéndose a esto como psicología industrial, siendo el nombre inicial de esta área de la psicología. Scott

compartía los intereses de su compañero aunque el tema de la publicidad fue un punto primordial también para él (p. 7). Otro personaje significativo en la génesis de la psicología organizacional fue el ingeniero Frederick Taylor, quien propuso una administración científica para que las industrias contrataran nuevos empleados con base en sus características y de acuerdo con las habilidades necesarias para el desarrollo correcto de un cargo particular.

Dos referentes más de la psicología industrial en consonancia con Aamodt (2010) fueron el ingeniero Frank Gilbreth y la psicóloga Lilian Moller, ambos esposos, en virtud de que su contribución fue la de estudiar las formas en las que los trabajadores ejecutaban sus tareas mediante la mejora de la productividad y reducción de la fatiga con el análisis de los movimientos de los empleados (p. 6). Haciendo énfasis en esta referencia histórica, se puede percibir que los personajes citados no solo le dieron valor a los componentes de la industria, sino también al factor humano en cuanto al estudio del estado en el que ejercían su desarrollo laboral, siendo una prefiguración de los aspectos en los que actualmente se encamina esta área de la psicología.

Continuando con el relato cronológico, Spector (2002) asevera que la primera guerra mundial y la segunda guerra mundial fueron sucesos valiosos para la consolidación de la psicología industrial, pues Estados Unidos se vio en la necesidad de contratar psicólogos que ofrecieran sus servicios a la armada para reclutar personal idóneo hacia los cargos que serían importantes en las guerras, así como capacitaciones en sus puestos, evaluaciones y diseños de equipos de trabajo (p. 10). Si bien la actividad de los psicólogos en los enfrentamientos mundiales radicó en la selección de personal para dicha catástrofe, sirvió para dar a conocer globalmente a la psicología industrial como un elemento imprescindible para cualquier trabajo con individuos en relación a una organización con la finalidad de obtener un adecuado funcionamiento dentro de la misma.

La psicología industrial fue creciendo considerablemente después de las guerras mundiales y debido a que tomó una relevancia innegable por su interés hacia los trabajadores en las organizaciones, “en 1970 la División de Psicología Industrial de la APA cambió su nombre por División de Psicología Organizacional e Industrial” (Rodríguez et al, 2009, p. 21), nombre con el que se le denomina contemporáneamente en virtud de que si bien empezó con énfasis hacia aspectos industriales como la eficiencia de los trabajadores hacia puestos específicos mediante la selección, capacitación y evaluación, ahora acentúa el valor organizacional, es decir, se orienta hacia la comprensión del comportamiento de las personas en el trabajo y en cómo ellos pueden mantenerse estables dentro de sus ejecuciones laborales.

Teniendo claro de manera general el panorama histórico de la psicología organizacional, resulta conveniente saber su definición y en qué consiste. “La psicología organizacional es la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y a través de las formas en que los procesos organizacionales ejercen su impacto en las personas” (Zepeda, 1999, p. 3), entiéndase por fenómenos psicológicos individuales aquellos que son innatos al individuo como su conducta, pensamientos, emociones, habilidades, motivaciones y procesos de desarrollo físicos, en cuanto a los procesos organizacionales entiéndase aquellos que hacen posible el avance de la organización como las capacitaciones, el diálogo entre compañeros, las relaciones interpersonales con los jefes, el clima de trabajo, la satisfacción laboral, entre otros.

Con base en la definición de psicología organizacional y el desglosamiento de los elementos que la componen, se entiende que esta rama de la psicología orienta sus estudios en cómo el trabajador utiliza sus recursos individuales para realizar las encomiendas por las que obtiene un salario como sustento de vida, al igual que el grado en el que el interior de la organización para la que trabaja le ayuda en su vida o le perjudica, en el peor de los casos. De igual manera se afirma el hecho de que la

psicología organizacional no ignora al conjunto de elementos humanos o materiales estructurados para un fin específico, al contrario, reconoce a los individuos como partes significativas y primordiales de dicha organización.

De este modo, se puede percibir la relevancia que ostenta la psicología organizacional, por lo que Zepeda (1999) distingue cuatro funciones fundamentales de ella:

1) De investigación, a fin de lograr una mayor comprensión de los fenómenos. Mayormente, sus esfuerzos se encaminan a la investigación aplicada, más que a la investigación básica. 2) De orientación de la declaración de lineamientos, la conducción de proyectos y la dirección de funciones que animan a las organizaciones. 3) Como parámetro que facilita el diagnóstico, el monitoreo y la evaluación de proyectos, roles y funciones de una organización. 4) Agente que compendia y describe los conocimientos, las habilidades y las herramientas que optimizan la vida organizacional (p. 6).

La primera función expuesta destaca el espíritu investigador de la psicología organizacional que le lleva a discernir con claridad lo que acontece en la organización a través de la investigación aplicada, aspecto que coincide con otra declaración sobre el área de la psicología en cuestión: “Es también aplicada porque está orientada a intervenir sobre los problemas reales que se producen en el trabajo, como mecanismo para mejorar la calidad de la vida laboral de las personas” (Alcover et al, 2012, p. 17), por lo que se da razón de su efectivo papel dentro de las organizaciones para el beneficio de los trabajadores en cuanto a incrementar y hacer permanente su homeostasis, pues si las personas experimentan bienestar en sus labores, la organización se verá también favorecida en el progreso de sus actividades.

La segunda función expresa que la psicología organizacional ayuda a que los proyectos de una organización puedan efectuarse de la mejor manera posible desde una correcta planificación, por ejemplo, si se quiere capacitar a los empleados sobre alguna nueva norma de trabajo se deberá tener en cuenta los horarios de la capacitación, materiales, cantidad de trabajadores y temáticas. La tercera función se relaciona con la segunda en cuanto a que se evalúan los proyectos establecidos en la organización, verificando su funcionalidad en la vida laboral. Por último, la cuarta función tilda los elementos más importantes y más funcionales de entre otros que se derivan de las intervenciones de la psicología organizacional con el objetivo de preservar cualquier factor que contribuya a la calidad en la organización y en la vida de las personas pertenecientes a ella.

Aamodt (2010) asegura que la psicología organizacional emplea principios de otras disciplinas de la psicología general, por destacar algunos, los principios de aprendizaje son utilizados aquí para elaborar programas de capacitación y de incentivos a los trabajadores, de igual manera los principios sociales permiten conformar grupos entre los empleados al igual que comprender los eventos positivos o negativos que sucedan en su dinámica de conjunto, mientras los principios relacionados a las motivaciones y emociones fomentan el ánimo y satisfacción en los trabajadores para que tengan un mejor desempeño laboral (p. 2). En el entendido de esto, se comprueba la utilidad de la psicología organizacional en relación a los beneficios que posibilita en el contexto laboral y en los sujetos que se ven respaldados por sus resultados fidedignos.

Otra serie de garantías de la psicología organizacional fueron aludidas por Zepeda (1999), señalando que esta área de la psicología incrementa la motivación de quienes conforman la organización para que logren sus metas, también mejora la eficiencia de los trabajadores y alcancen los resultados que se espera de ellos, favorecimiento del progreso de los empleados al igual que de la organización, fortifica el liderazgo de quienes ostentan alguna responsabilidad significativa, se promueve el

trabajo en equipo, vigoriza la creatividad en las personas para sus cometidos, permite el entendimiento de la génesis de conflictos entre trabajadores o en ellos mismos y puede facilitar las herramientas para solucionarlos (p. 7). Las preeminencias enlistadas por Zepeda no agotan la totalidad de beatitud que la psicología organizacional concede a las organizaciones, pero logran brindar un panorama satisfactorio de la misma.

La psicología organizacional o psicología del trabajo como también se le conoce, no se limita únicamente a las empresas ya que tiene diversos escenarios de acción, pues en consonancia con Pereda et al, (2014) los ámbitos de aplicación de esta área de la psicología también son los organismos públicos como ayuntamientos o ministerios, asesores privados como contadores o abogados que tienen una cantidad mínima de personas a su cargo en forma independiente, centros académicos y de investigación que van desde educación básica hasta nivel superior en virtud de que quienes imparten la docencia son maestros o sea son capital humano, sindicatos que enfocan su atención a los recursos humanos de otra organización y hospitales o centros de salud en los que quienes atienden a los pacientes son médicos, enfermeros, personal administrativo, es decir, son factor humano (pp. 31, 32).

La lista precedente de los ámbitos de intervención de la psicología organizacional tampoco agota el total de posibilidades en los que esta área de la psicología puede hacer presencia en consecución del implemento de objetivos hacia el bienestar, sin embargo, las mencionadas por Pereda y colaboradores confirman que las empresas no son foco de atención exclusivo de la psicología del trabajo, ya que puede deducirse de lo anterior es que cualquier lugar donde exista personal enfocado al propósito de metas para su organización, será recinto idóneo de la psicología organizacional.

Si bien los psicólogos organizacionales intervienen dentro de las organizaciones mediante las formas explicadas con el personal en cuestión, es necesario distinguir su

papel del que realiza otra área de la psicología, Spector (2002) emite la distinción al respecto:

Los psicólogos I/O no trabajan de manera directa con los problemas emocionales o personales de los empleados, esta actividad cae en el dominio de la psicología clínica (...) la psicología organizacional (...) se ocupa de entender el comportamiento y de fortalecer el bienestar de los empleados en su lugar de trabajo. Los temas organizacionales incluyen las actitudes de los empleados, el comportamiento, el estrés laboral y las técnicas de supervisión (p. 4).

Lo anterior concuerda con la aclaración sobre el mismo tópico que realiza Aamodt (2010) al expresar que los psicólogos organizacionales no dan terapias a los trabajadores, esto es propio de la psicología clínica, enfatizando que los psicólogos organizacionales intervienen como científicos y profesionales en el lugar de trabajo cuando destinan lo encontrado en sus investigaciones para que su mediación incremente la calidad y la efectividad en la organización (p. 3). Los psicólogos de esta área contribuyen a la calidad de vida de los empleados promoviéndoles elementos positivos que aumenten su felicidad y productividad en sus labores al contrarrestar lo negativo que pueda afectarles en la organización, por ejemplo, el estrés laboral.

La psicología organizacional conduce a la certeza de que las personas son más productivas cuando establecen relaciones equivalentes e interactivas en sus empleos, mismas que les favorecen una mejor autocomprensión y autodesarrollo como elementos de un lugar de trabajo en el entendido de que el psicólogo organizacional está capacitado para intervenir con ellos mediante el objetivo de fomentar un clima laboral agradable para todos y de este modo las partes involucradas dentro de la organización se vean beneficiadas, es decir, que el bien común impere hacia todos.

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1. Planteamiento del problema.**

El estrés laboral es un problema realmente presente en la vida de las personas que se encuentran ejerciendo alguna profesión u oficio, en la medida que las exigencias de los lugares de trabajo hacia los empleados aumentan debido al progreso, prestigio e impacto que desean alcanzar sobre el resto de empresas o instituciones con los que comparten el giro de producción. Al incrementarse dichos intereses en cada establecimiento laboral, da origen a que los trabajadores se vean forzados a aumentar sus ritmos de trabajo, dígase mediante horas extras, adjudicación de responsabilidades ajenas, improvisación de acciones ante tareas nuevas, por mencionar algunos ejemplos. Las intenciones de los trabajadores para ayudar a su lugar de trabajo o la imposición de tal cometido en ellos para el crecimiento del recinto, pueden provocarles serios daños a su salud como consecuencia por altos niveles de estrés laboral.

Por lo anterior, las personas que se encuentren con índices considerables de estrés producido en el trabajo pueden adquirir serias repercusiones en su integridad física, no solamente eso, también sus condiciones de permanencia en sus labores pueden hallarse en riesgo debido a que los malestares del cuerpo les podrían dificultar un correcto desempeño de sus funciones y al suceder esto el lugar de trabajo percibirá entorpecido su desarrollo como entidad, con lo que tal establecimiento se encaminaría a tomar decisiones en torno a la continuidad o despido de los trabajadores. Por lo tanto, puede afirmarse que el estrés laboral es una condición que desprende dos daños: el primero hacia el trabajador que lo padece a través del deterioro de su salud y el segundo hacia el sitio de empleo que verá afectados sus procesos debido a que su recurso humano no ejecutará las acciones correspondientes de la mejor forma posible.



De acuerdo con Calderón et al, (2017) en México, el Instituto de Estadística y Geografía (INEGI) y la Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) reportaron que los trabajadores mexicanos que abandonan su empleo lo hacen por las exigencias tenidas en las organizaciones, lo que les generó niveles elevados de estrés laboral (p. 72). Si bien la carga de trabajo es un factor que permite el surgimiento de esta condición, de igual manera la falta de confianza en las propias capacidades del trabajador para afrontar las demandas laborales es un elemento que le da pauta al estrés laboral para originarse y mantenerse presente en la vida de estos individuos que están trabajando.

Por dicha razón, los trabajadores que se perciben como autoeficaces, es decir, que creen en sus habilidades para cumplir con metas en sus empleos, les permite encarar las situaciones que provocan estrés laboral y de este modo dichos niveles de malestar en sus trabajos se reduzcan, hecho que beneficiará sus vidas con el fin de que no les aparezcan enfermedades como el síndrome de Burnout, hipertensión arterial, patologías gastrointestinales o cardiovasculares y dolores corporales. Con lo explicado, se entiende que a mayores niveles de autoeficacia, menores niveles de estrés laboral, enunciado que sugiere la importancia de que los empleados conozcan y confirmen sus capacidades, mismas que les permitirán encontrarse hábiles en la realización de las actividades en sus contextos de trabajo.

Con base al planteamiento precedente, se puede concluir certeramente que el problema del estrés laboral en las organizaciones debe ser atendido para que así los trabajadores no sufran las inminentes consecuencias de padecerlo. Del mismo modo, los lugares de trabajo se verán favorecidos también en la medida que se reconozca al estrés laboral como una condición que perturba la continua evolución de dichos organismos de trabajo, por lo que una intervención que promueva la autoeficacia del recurso humano sería de bastante utilidad para que tanto empleados como organización tengan resultados positivos en donde el clima laboral sea de bienestar.

#### **4.1.1. Pregunta de investigación.**

¿Es la falta de una herramienta de apoyo psicológico basada en el enfoque cognitivo conductual, un factor negativo para la presencia de estrés laboral y ausencia de autoeficacia en educadoras de nivel preescolar de la Universidad de Sotavento?

#### **4.1.2. Justificación.**

Se admite que el estrés laboral es una condición que se manifiesta cuando la organización aumenta la exigencia en la ejecución de actividades que realizan los trabajadores. Cualquier empleado que experimente dicha situación, tendrá una sintomatología caracterizada por incomodidades físicas y cognitivas, factores que atrofiarán su calidad de vida en relación a sus esferas de desenvolvimiento personal, social y laboral. Una consecuencia negativa que puede tener un trabajador con estrés laboral es la de ser despedido porque sus molestias le impiden realizar eficazmente sus ocupaciones, otro resultado perjudicial para el empleado es que los altos niveles de estrés en su trabajo le pueden provocar enfermedades crónicas hacia su salud e inclusive la muerte, en el peor de los casos.

Villavicencio y Martínez (2018), docentes de las facultades de psicología y medicina de la UNAM, expresaron que México se encuentra entre los primeros lugares a nivel mundial con el mayor número de personas con estrés laboral, esto debido a que diversos análisis han demostrado que el 85% de las organizaciones mexicanas son tóxicas por la ausencia de condiciones adecuadas para el desempeño de sus trabajadores careciendo así de un correcto cuidado del talento humano (p. 1). Con esta aportación, se hace necesaria una intervención que tenga como finalidad ayudar a una organización para que sus trabajadores disminuyan el estrés laboral que puedan estar

viviendo. No obstante, lo conveniente también sería dentro de la misma intervención promover en los empleados una fortaleza que les ayude en los momentos de tensión en el trabajo para que puedan afrontar con base en su autoeficacia los acontecimientos estresantes.

Para el fin mencionado se encuentra la psicología, entendida como la ciencia que estudia el comportamiento humano y los procesos mentales que lo conforman, se ve en la tarea de intervenir en aquellas situaciones en la vida del hombre donde requiera elementos para mejorar su salud mental y por ende, su desarrollo físico, personal y social. Dentro de la psicología existen diferentes enfoques psicoterapéuticos encaminados al bienestar de las personas y en esta diversidad se encuentra el enfoque cognitivo conductual, mismo que centra su atención en los pensamientos, sentimientos y comportamientos del individuo, por lo que las técnicas de dicha orientación serían pertinentes para que reduzca el estrés laboral en los trabajadores de una organización en específico y a su vez, se suscite la autoeficacia en los empleados para que reconozcan sus recursos internos y puedan afrontar eventos laborales estresantes.

Por dicha razón, todas las organizaciones laborales de México a partir del 23 de octubre del 2019 deberán aplicar una nueva norma para continuar operando legalmente y evitar ser multadas, se trata de la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo e identificación, análisis y prevención, propuesta por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. El objetivo de esta medida es “establecer los elementos para identificar, analizar y prevenir los factores de riesgo psicosocial, así como para promover un entorno organizacional favorable en los centros de trabajo” (Diario Oficial de la Federación, 2018, p. 2). Con esto se expresa que dicha norma pretende anular el efecto de las alarmas psicosociales y a su vez, sembrar en cada organización un clima laboral saludable para los trabajadores. Para comprender mejor la directriz de esta normativa, resulta prudente tomar en cuenta que el Diario Oficial de la Federación (2018) define a los factores de riesgo psicosocial como:

Las condiciones peligrosas e inseguras en el ambiente de trabajo; las cargas de trabajo cuando exceden la capacidad del trabajador; la falta de control sobre el trabajo (posibilidad de influir en la organización y desarrollo del trabajo cuando el proceso lo permite); las jornadas de trabajo superiores a las previstas en la Ley Federal del Trabajo, rotación de turnos que incluyan turno nocturno y turno nocturno sin períodos de recuperación y descanso; interferencia en la relación trabajo-familia, y el liderazgo negativo y las relaciones negativas en el trabajo (p. 3).

La definición precedente sobre qué son los factores de riesgo psicosocial permiten expresar con certeza que estos elementos pueden producir el estrés laboral en la vida de los empleados pertenecientes a los diversos centros de trabajo en México, por lo que su aplicación resultará de vital importancia en la dinámica interna de cada organización. “Practicar exámenes médicos y evaluaciones psicológicas a los trabajadores expuestos a violencia laboral y/o a los factores de riesgo psicosocial, cuando existan signos o síntomas que denoten alguna alteración a su salud” (Diario Oficial de la Federación, 2018, p. 4). La norma elaborada por la Secretaría del Trabajo y Previsión Social de México enfatiza que las intervenciones de tipo médico o psicológico son relevantes para suprimir los deterioros de salud en los trabajadores por los factores de riesgo psicosociales que pueden producir el estrés laboral. Por ende, resultaría significativo librar a los empleados de todas estas consecuencias negativas.

En relación al propósito antedicho, “Epicuro recomendaba una vida austera (...) la imperturbabilidad (ataraxia) de donde proviene la paz interior del alma, libre de dolores, de temores y perturbaciones, que es lo característico del sabio” (Fraile, 1997, pp. 594, 595). Considerando lo enunciado por el filósofo antiguo Epicuro, la Ataraxia como vocablo griego hace referencia a la ausencia de turbación en los hombres que buscaban, según dicho pensador, minimizar todo aquello que les provocara malestar y con ello buscarían sus fortalezas ante las adversidades de la vida para alcanzar el

equilibrio interno. El título establecido a cualquier proyecto o situación marca la directriz de su objetivo, por lo que una intervención basada en la disminución del estrés laboral y promoción de la autoeficacia en los trabajadores de un organismo laboral puede llevar el nombre de Ataraxia, en virtud del propósito afín con dicho término griego.

En suma, con un Curso-Taller denominado Ataraxia fundamentado con técnicas del enfoque cognitivo conductual se pretenderá disminuir el estrés laboral en trabajadores que manifiesten dicho malestar, promoviendo en ellos la autoeficacia, es decir, el conocimiento y aceptación de sus propias capacidades para el manejo de circunstancias futuras en sus vidas, al igual que con tal mediación se estaría cumpliendo con el objetivo de la NOM-035, que es el de fomentar un ambiente de trabajo sano y la estabilidad en la vida de los empleados al momento de ejecutar sus responsabilidades laborales. El propósito esencial de esta intervención es que durante y después de la misma, las educadoras de preescolar perciban resultados favorables para afrontar escenarios de trabajo estresantes mediante el uso de sus habilidades.

#### **4.1.3. Formulación de la hipótesis.**

Es el Curso-Taller Ataraxia la herramienta de apoyo psicológico que disminuye el estrés laboral y promueve la autoeficacia en educadoras de nivel preescolar de la Universidad de Sotavento.

#### **4.1.4. Determinación de las variables y operacionalización.**

- Variables dependientes: Estrés laboral y autoeficacia.
- Variable independiente: Curso-Taller Ataraxia.

Variable	Definición teórica	Definición operacional
<b>Estrés laboral</b>	Implica al conjunto de respuestas del empleado frente a situaciones de trabajo que van en detrimento de su salud, en los ámbitos fisiológico, psicológico, emocional y conductual; pero que también conlleva consecuencias en la marcha de las organizaciones (Gutiérrez y Ángeles, 2012, p. 66).	Aplicación de un instrumento para medir el estrés laboral de los participantes. ESCALA DEMANDA-CONTROL-APOYO SOCIAL (EDCAS). Autor: René Santiago Beltrán Izazola. La escala cuenta con 38 reactivos con respuestas tipo Likert, al igual que preguntas relacionadas a la edad, sexo, escolaridad, nivel de puesto, si tiene personal a cargo y si tiene contacto con el usuario. Las medidas con base en el puntaje obtenido son: -No estresado. -Ligeramente estresado. -Estresado. -Muy estresado.
<b>Autoeficacia</b>	Se refiere a las creencias en las propias capacidades para organizar y ejecutar los cursos de acción requeridos para manejar situaciones futuras. Las creencias de eficacia influyen sobre el modo de pensar, sentir, motivarse y actuar de las personas (Bandura, 1999, p. 21).	Aplicación de un instrumento para medir la autoeficacia de los participantes. CUESTIONARIO DE AUTOEFICACIA PROFESIONAL (AU-10). Autora: Marisa Salanova. La escala cuenta con 10 reactivos con respuestas tipo Likert, no tiene preguntas relacionadas a datos personales. Las medidas con base en el puntaje obtenido son: -Baja autoeficacia. -Moderada autoeficacia. -Alta autoeficacia.
<b>Curso-Taller</b>	Es una modalidad de enseñanza aprendizaje caracterizada por la interrelación entre la teoría y la práctica, en donde el instructor expone los fundamentos teóricos y procedimentales, que sirven de base para que los alumnos realicen un conjunto de actividades diseñadas previamente y que los conducen a desarrollar su comprensión de los temas al vincularlos con la práctica operante (Colaboradores de Wikipedia, 2019).	Curso-Taller de 10 sesiones de aproximadamente una hora de duración cada una, las cuales tienen objetivos, técnicas rompe hielos, contenidos temáticos, desarrollo con técnicas cognitivo conductuales, cierre y utilización de materiales.

#### **4.1.5. Objetivos de la investigación.**

➤ Objetivo general:

\*Disminuir el estrés laboral y promover la autoeficacia mediante el Curso-Taller “Ataraxia” para educadoras de nivel preescolar de la Universidad de Sotavento.

➤ Objetivos específicos:

\*Investigar conceptos relacionados con el estrés laboral, junto con los de la autoeficacia en cuanto a cómo se pueden abordar en conjunto mediante una revisión teórica.

\*Identificar los niveles de estrés laboral mediante la Escala Demanda-Control-Apoyo Social (EDCAS) y los niveles de autoeficacia mediante el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) en las educadoras de nivel preescolar de la Universidad de Sotavento.

\*Elaborar y aplicar un Curso-Taller nombrado Ataraxia para disminuir el estrés laboral y promover la autoeficacia para educadoras de nivel preescolar de la Universidad de Sotavento, mediante técnicas cognitivo conductuales.

#### **4.2. Enfoque de la investigación: Mixto.**

“Este modelo representa el más alto grado de integración o combinación entre los enfoques cualitativo y cuantitativo” (Hernández et al, 2003, p. 21). Para esta investigación se utilizará el enfoque mixto, mismo que se compone por los enfoques cualitativo y cuantitativo, los cuales será necesario explicar por separado para tener una mayor comprensión de cómo se relacionan y la forma en que operan en conjunto.

“El enfoque cualitativo, por lo común, se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación (...) se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones (...) las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación” (Hernández et al, 2003, p. 5). Se entiende que el enfoque cualitativo es funcional para investigaciones donde la veracidad de la información se fundamenta en la observación de las situaciones y de los individuos en su contexto, por lo que en este trabajo de investigación será de gran beneficio porque se puede plantear una interrogante a investigar y darle respuesta en forma de hipótesis, mismas que se comprobarán con el otro enfoque, el cuantitativo.

“El enfoque cuantitativo utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población” (Hernández et al, 2003, p. 5). Lo descrito permite aceptar que para esta investigación este enfoque es esencial debido a que permitirá demostrar empíricamente aquello que inició como una pregunta a investigar junto con su hipótesis, es decir, los datos estadísticos darán respuesta al planteamiento de manera científica.

#### **4.3. Alcance de la investigación: Descriptivo.**

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Hernández et al, 2003, p. 117). Se entiende que el alcance de la investigación de tipo descriptivo funge para detallar cuáles son las particularidades encontradas al inicio sobre las personas con las que se realizará una intervención específica, de igual manera sirve para explicitar las diferencias que se



modificaron en tales individuos luego de dicha mediación, es decir, pueden exponerse detalladamente elementos del fenómeno a investigar y características de la población.

#### **4.4. Diseño de la investigación: No experimental.**

“Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de investigación donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (Hernández et al, 2003, p. 267). Este diseño no experimental enfatiza que las variables no se controlan, al contrario, deben darse en su contexto originario de tal manera que la investigación de los fenómenos que se desean estudiar recibe una visión más fiel y con pertenencia a su ambiente natural, por lo que los resultados obtenidos serán valorados por emanar desde su escenario original.

#### **4.5. Población y muestra.**

Se contó con la participación de 5 mujeres en un rango de edad que oscila entre los 24 y 37 años, todas laboran en el nivel preescolar de la Universidad de Sotavento.

#### **4.6. Contextos y escenarios.**

La Universidad de Sotavento, A.C., campus Orizaba, fue fundada en esta misma ciudad en el año 2000, naciendo con el objetivo de difundir la excelencia académica para todo aquel que tuviera intereses afines a la directriz de dicho establecimiento

formativo. La institución cuenta con los niveles educativos que abarcan desde preescolar, primaria, secundaria técnica, bachillerato técnico y universidad, esta última con licenciaturas incorporadas a la Secretaría de Educación Pública (SEP), a la Secretaría de Educación de Veracruz (SEV) y a la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Respecto a la población que fungirá como receptora del Curso-Taller Ataraxia, el nombre oficial del jardín de niños perteneciente a la Universidad de Sotavento donde laboran las educadoras es Centro de Desarrollo Infantil Buhitos, con clave de registro 30PJN0508T, organismo que cuenta con 1 directora, 4 docentes titulares, 1 asistente, 1 psicóloga, 3 maestros adjuntos que se dedican a impartir las asignaturas complementarias de inglés, educación física y computación. Actualmente el preescolar cuenta con 51 alumnos, entre niños y niñas con edades de los 3 a los 6 años. El domicilio de “Buhitos” es calle Emiliano Zapata #175 colonia El Espinal, junto al edificio central donde están concentrados los otros niveles educativos.

#### 4.7. Procedimientos.

<b>Sesión 1</b>	<b>Nombre:</b> Conociendo el estrés. <b>Tiempo:</b> 70 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes comenzarán el Curso-Taller “Ataraxia”. En esta sesión inicial identificarán el concepto de estrés y su aparición en el ámbito personal mediante el debate didáctico y la reestructuración cognitiva lograrán modificar pensamientos en torno al estrés.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“El reinflado”: El expositor formará dos equipos. Le dará a cada grupo la cantidad de globos según el número de miembros. La indicación es que solamente inflarán un globo y con el aire de este, los integrantes deberán inflar los otros globos hasta el último. Si en el transcurso de la transmisión del aire se desinfla algún globo, deberán comenzar nuevamente. Gana el equipo que haya pasado primero el aire del primer globo al último. Se presentan todos los asistentes.
<b>Contenido temático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Qué es el estrés?</li> <li>-Tipos de estrés (eustrés, distrés, postraumático, agudo, crónico).</li> <li>-Fases del estrés (alarma, resistencia, agotamiento y muerte).</li> <li>-¿Qué son las creencias irracionales?</li> <li>-¿Cuál es la técnica “debate didáctico”?</li> <li>-¿En qué consiste la técnica “reestructuración cognitiva”?</li> </ul>
<b>Desarrollo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Pretest: Aplicación de la escala de estrés laboral EDCAS (anexo A) y del cuestionario de autoeficacia AU-10 (anexo B).</li> <li>2) Técnica “debate didáctico”: A cada participante se le dará una hoja con 10 enunciados negativos y 10 enunciados positivos (anexo C), mismos que recortarán y luego de eso deberán relacionar dos oraciones según su contrario. Ya que cada participante haya realizado lo anterior, en parejas compartirán la no conveniencia de utilizar los enunciados negativos en la vida diaria.</li> <li>3) Técnica “reestructuración cognitiva”: Continuando el ejercicio en parejas, las participantes escribirán en la parte trasera de los enunciados positivos otro pensamiento también positivo, compartiendo con esto que se pueden modificar las ideas negativas con más opciones más adaptativas.</li> </ol>
<b>Cierre</b>	Todas formarán un círculo de pie y cada quien compartirá la importancia de poder debatir las propias creencias irracionales cuando el estrés se manifiesta en la vida diaria, así como el hecho de que se pueden reestructurar dichas ideas. Se les entregará algunos dulces a las participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, globos, lápices, lapiceros, anexo A, anexo B, anexo C, tijeras, dulces.

<b>Sesión 2</b>	<b>Nombre:</b> Reconociendo el estrés laboral. <b>Tiempo:</b> 60 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes conocerán el significado de estrés laboral y con técnicas de relajación podrán disminuirlo cuando experimenten en el trabajo esta condición.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“Caricachupas”: Todas sentadas en círculo. El expositor entonará el canto: “Caricachupas, presenta, nombres de, (nombre de algo), por ejemplo” al mismo tiempo que todas aplauden en cierto ritmo. Cada participante dirá el nombre de algo según se haya indicado. Si alguien no contesta rápido o se equivoca, pasará al centro del círculo a cantar. Se inicia otra vez el canto con la persona que pasó en medio.
<b>Contenido temático</b>	-¿Qué es el estrés laboral? -Ejemplos de estrés laboral. -Manifestaciones del estrés laboral en el cuerpo humano. -Repercusiones del estrés laboral en la salud. -La técnica “relajación progresiva” para el estrés laboral.
<b>Desarrollo</b>	1) El expositor le dará a cada participante una hoja con la ilustración del cuerpo humano (anexo D) y cada quien marcará con una X las partes donde les duele cuando experimentan estrés laboral. 2) El expositor explicará brevemente la importancia de saber relajarse ante las situaciones estresantes del trabajo. 3) Las participantes pondrán sus cobijas o cobertores en el piso para formar un tapete grande con ellos, se quitarán los zapatos y solamente tendrán ropa cómoda para esta actividad. 4) Técnica “relajación progresiva”: Habiendo acondicionado el salón con las cobijas, incienso y música de fondo, el expositor dispondrá a las participantes mediante la relajación en ritmos, después les dará indicaciones de aflojar y estirar cada parte del cuerpo y así vayan percibiendo la relajación en sí mismos. El expositor reincorporará a las participantes mediante instrucciones de cierre.
<b>Cierre</b>	El expositor explicará a las participantes la importancia de la relajación progresiva como una herramienta útil cuando el estrés laboral es demasiado y que ellas mismas pueden hacer estos ejercicios en la medida que se sientan estresados en su trabajo. Cada quien compartirá cómo se sienten después de la técnica aplicada. Se les dará agua natural a las participantes para que se refresquen.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, anexo D, lápices, lapiceros, colores, cobijas o cobertores, ropa cómoda, bocinas, incienso, cerillos, agua natural, vasos.

<b>Sesión 3</b>	<b>Nombre:</b> ¿Es necesario estresarme en mi trabajo? <b>Tiempo:</b> 60 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes serán conscientes de sus responsabilidades en el trabajo sin verse afectadas por cargas ajenas haciendo uso de la reatribución.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“Carne asada con saco petróleo”: El expositor les pedirá a las participantes que se acuesten en el piso juntas. La última integrante acostada deberá rodar por el resto de las participantes, corre hasta donde se encuentra el expositor y dar diez vueltas con el dedo apuntando hacia el suelo, de ahí tiene que regresar corriendo para acostarse otra vez al final de las demás. Lo mismo hará cada una de las integrantes sucesivamente, hasta haber pasado todas.
<b>Contenido temático</b>	-¿Qué es la responsabilidad? -Sana responsabilidad. -¿En qué consiste la técnica “reatribución”? -¿Cuál es el funcionamiento de la técnica “mantras”?
<b>Desarrollo</b>	1) Técnica “reatribución”: El expositor les repartirá a cada participante una hoja con la imagen de un pastel (anexo E). Tendrán que dividirlo según la cantidad de compañeras de trabajo que tengan, van a colorear el pastel ya dividido y cada quien elegirá una rebanada, ahí pondrán sus nombres y en las otras rebanadas colocarán el nombre de sus compañeras. En la rebanada con el propio nombre, escribirán sus ocupaciones principales que realizan diariamente en el trabajo. Cada participante recortará únicamente su rebanada, para que después todas junten sus rebanadas para formar un solo pastel. 2) Técnica “mantras”: Dándole seguimiento a las técnicas de relajación, el expositor le pedirá a cada participante que se ponga una pulsera construida con bolas pequeñas, misma con la que les explicará que en situaciones estresantes se puede tocar bola por bola y a la vez que se realiza esto, las participantes pueden imaginar situaciones de tranquilidad o decirse a sí mismas frases positivas.
<b>Cierre</b>	Sentadas en círculo, cada quien leerá lo que escribió en su rebanada sobre sus propias responsabilidades en el trabajo y la importancia de juntar las rebanadas, es decir, de unir las responsabilidades para salir adelante. El expositor reflexionará con ellas que cada persona tiene encomiendas personales en el trabajo y que no resulta funcional estresarse por responsabilidades ajenas. También reflexionará con las participantes sobre la utilidad de las mantras en momentos de estrés laboral. Se le dará al final un dulce a cada participante.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, anexo E, colores, lápices, lapiceros, tijeras, pulseras, dulces.

<b>Sesión 4</b>	<b>Nombre:</b> Resolviendo problemas laborales. <b>Tiempo:</b> 60 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes aumentarán sus capacidades para abordar situaciones estresantes mediante estrategias de afrontamiento y de resolución de problemas.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“Dibujo descompuesto”: El expositor les pedirá a las participantes que formen una hilera sentadas en el suelo. Luego de esto, el expositor le mostrará a la última participante un dibujo (anexo F), mismo que esta integrante le dibujará en la espalda de su compañera de adelante y así sucesivamente hasta que la participante de adelante haya recibido el dibujo trazado en su espalda. Cuando suceda esto, esta integrante dibujará en una hoja de papel el resultado final de los trazados en las espaldas de las demás. Se comparará si el último dibujo coincide con el que el expositor le mostró a la participante de atrás.
<b>Contenido temático</b>	-¿Qué son las técnicas de estrategias de afrontamiento? -Ejemplos de estrategias de afrontamiento. -¿Qué es la técnica “resolución de problemas”? -Pasos de la resolución de problemas.
<b>Desarrollo</b>	1) Técnica “estrategias de afrontamiento”: Con base en el contenido temático de esta sesión, las participantes responderán un cuestionario (anexo G) sobre cuáles han sido sus estrategias de afrontamiento y en qué momentos del trabajo las han utilizado. 2) Técnica “entrenamiento en resolución de problemas”: El expositor armará dos equipos y a cada uno le dará por escrito un problema laboral (anexo H). El primer equipo pasará a escenificar el evento que les tocó y el segundo equipo deberá usar los pasos en resolución de problemas para proponer una alternativa de mejora al caso. Lo mismo hará el segundo equipo con su caso y el primer equipo hará la propuesta de solución.
<b>Cierre</b>	Todas las participantes de pie, se hará una lluvia de ideas a manera de conclusión en la que cada participante expresará la importancia de reconocer las propias estrategias de afrontamiento, así como el conocer los pasos adecuados para resolver problemas en el trabajo. Se les ofrecerá botana a los participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, hojas blancas, anexo F, anexo G, anexo H, lápices, lapiceros, botana.

<b>Sesión 5</b>	<b>Nombre:</b> Trabajar en equipo vence al estrés laboral. <b>Tiempo:</b> 60 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes fortalecerán la actitud de trabajo en equipo mediante las técnicas en habilidades sociales y con role playing.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“Cerillos mágicos”: Se formarán dos equipos. El expositor le dará ocho cerillos a cada equipo. De igual manera, el expositor le armará a cada equipo un pez con esos cerillos. La instrucción es que cada equipo debe hacer que el pez cambie de dirección únicamente moviendo tres cerillos de posición. El expositor establecerá un tiempo límite para resolver lo anterior, al acabarse dicho lapso si ningún equipo lo logró, se les dará la solución.
<b>Contenido temático</b>	-¿Qué es el trabajo en equipo? -¿Qué son las habilidades sociales? -Finalidad de la técnica “entrenamiento en habilidades sociales”. -Propósito de la técnica “role playing”.
<b>Desarrollo</b>	1) Técnica “entrenamiento en habilidades sociales”: De acuerdo con el contenido temático, los participantes pondrán en práctica los pasos para reforzar sus habilidades sociales, teniendo en cuenta su importancia para el trabajo en equipo y que el estrés laboral no repercuta en el grupo. Cada participante tendrá una foto suya impresa a color, la pegarán en una cartulina y la recortará para hacer aperturas en los ojos y en la boca, con un cordón la adaptarán como máscara. El expositor formará parejas y entre las dos personas intercambiarán sus máscaras, cada quien se verá a sí misma en la otra persona. Las participantes deberán aplicar lo visto en esta sesión hacia su propia máscara en su compañera en cuanto a cómo les gustaría que otras personas las trataran a ellas. 2) Técnica “role playing”: Continuando con el uso de las máscaras, el expositor expresará verbalmente una situación que puede suceder en el lugar de trabajo. Luego de esto, una integrante de manera voluntaria pasará a representar cómo utilizaría las habilidades sociales de otra de sus compañeras usando esa máscara. Pasarán el resto de las participantes a realizar lo mismo.
<b>Cierre</b>	Todas en pie, cada quien compartirá cómo se sintió al aplicar las habilidades sociales consigo mismas viendo sus rostros en las demás compañeras. El expositor reflexionará con las participantes que al fortalecer las habilidades sociales también aumentará el trabajo en equipo para que el estrés laboral no afecte considerablemente a todos. También se reflexionará que reconocer las habilidades de las otras compañeras de trabajo puede servir para adaptarlas a las propias capacidades. El expositor ofrecerá agua natural a las participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, cajas de cerillos, fotos personales impresas, cartulinas, tijeras, pegamento, cordones, agua natural, vasos.

<b>Sesión 6</b>	<b>Nombre:</b> Autoeficacia: Antídoto para estrés laboral. <b>Tiempo:</b> 60 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes identificarán el concepto de autoeficacia y cómo esta ayuda a la persona en diferentes circunstancias, mediante la focalización aprenderán a ocupar su mente con otros pensamientos para este fin.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“La pelota flotante”: El expositor colocará seis vasos juntos vacíos sobre una mesa, mismos que se irán llenando con agua por las participantes debido a que deberán pasar una bola de unicel soplándole para que se traslade de un vaso a otro, esto gracias al agua que derramarán una por una formadas. La dinámica concluye cuando la bola de unicel llega al último vaso.
<b>Contenido temático</b>	-¿Qué es la autoeficacia? -Importancia de la autoeficacia. -¿De qué se trata la técnica “focalización”? -Focalizando mi autoeficacia.
<b>Desarrollo</b>	1) El expositor hará hincapié en los participantes sobre cómo la autoeficacia resulta de gran ayuda para las situaciones conflictivas en el trabajo, por lo que es importante enfocarse en las propias creencias de las capacidades personales. 2) Técnica “focalización”: El expositor le dará a cada participante una hoja de color y ellas deberán dividir la hoja en tres y recortarla, pues en cada parte realizarán un ejercicio diferente. En la primera parte de la hoja escribirán el número 300, mismo al que le irán restando 17 a cada resultado de las restas. En la segunda parte, todas escribirán una palabra que el expositor dirá, a la que deberán escribir otra palabra que inicie con la última letra de la primera y así sucesivamente hasta llenar ese pedazo de la hoja. En la tercera parte, las participantes redactarán una situación de su trabajo en el que aplicaron su autoeficacia, para esto se guiarán en el contenido temático visto en esta sesión. En cada ejercicio realizado se pondrán una calificación del 1 al 10 según cómo percibieron su desempeño.
<b>Cierre</b>	Todas sentadas en círculo, compartirán cómo se percibieron en los tres ejercicios y cómo sus pensamientos durante las actividades se enfocaban con lo que estaban escribiendo. El expositor reflexionará con las participantes sobre cómo la focalización permite generar pensamientos funcionales y alejar los disfuncionales. Focalizar pensamientos de autoeficacia permitirá recordar las propias capacidades en momentos de estrés laboral y así se podrán afrontar los estresores. Se les regalarán dulces a las participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, vasos de unicel, bola de unicel, cubeta, agua, tijeras, lápices, lapiceros, dulces.



<b>Sesión 7</b>	<b>Nombre:</b> Yo soy autoeficaz. <b>Tiempo:</b> 60 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes confirmarán sus capacidades para que logren afrontar el estrés laboral mediante el trabajo con imágenes.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“El puente de la confianza”: Las participantes se formarán en parejas. El expositor pondrá tres pares de líneas en el suelo, cada una a diferente distancia. Se les pedirá a las integrantes que conforme a las parejas armadas, entre ambas se coloquen sobre la primera fila de líneas tomándose de las manos y poniendo toda su fuerza hacia adelante, luego de esto las parejas deberán pasar a la siguiente fila de líneas y también pondrán toda su fuerza hacia adelante. Lo mismo harán para pasar a la tercera fila de líneas y luego de todo esto, todas las parejas deberán regresar a la primera fila de líneas, siempre aplicando sus fuerzas hacia las palmas de sus compañeras.
<b>Contenido temático</b>	-¿Qué son las experiencias de dominio? -Ejemplos de experiencias de dominio. -¿Qué son las experiencias vicarias? -Ejemplos de experiencias vicarias. -¿Para qué sirve la técnica “trabajo con imágenes”?
<b>Desarrollo</b>	1) El expositor formará parejas. Con papeles bond y plumones, les pedirá que en vinas tracen sus siluetas mutuamente. Ya que estén trazadas todas las siluetas de las participantes, arriba de cada dibujo les pondrán sus nombres. Adentro de las siluetas, cada integrante escribirá 5 triunfos personales. Afuera de las siluetas, cada participante escribirá 5 logros que han visto en sus compañeras de trabajo, redactarán esto con los papeles bond pegados en la pared. 2) Técnica “trabajo con imágenes”: Haciendo uno nuevamente de cobijas, se les pedirá a las participantes que se pongan cómodas. El expositor irá dando las instrucciones para que se relajen con música de fondo. Las indicaciones enfatizarán que ellas evoquen lo que escribieron adentro y afuera de sus siluetas, de manera especial lo que redactaron dentro de la silueta mediante imágenes de esos momentos. Con esto se pretende intensificar los triunfos obtenidos de cada quien en los recuerdos de cada participante y con ello las participantes se confirmen a sí mismas como personas autoeficaces.
<b>Cierre</b>	Sentadas en círculo, el expositor reflexionará con ellas la importancia de intensificar los recuerdos relacionados con triunfos personales, de este modo la autoeficacia de cada quien se consolidará y como beneficio de ello, las participantes pondrán encarar las situaciones de estrés en el trabajo. El expositor ofrecerá botana a las participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, sillas, papeles bond, diurex, plumones, cobijas o cobertores, bocina, botana.

<b>Sesión 8</b>	<b>Nombre:</b> Fortaleciendo mi autoeficacia. <b>Tiempo:</b> 60 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes confiarán más en sus capacidades propias mediante el modelo ABC para que identifiquen pensamientos, sentimientos y conductas ante el estrés laboral.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“Quita la silla”: El expositor colocará la cantidad de sillas iguales al número de participantes en línea recta, y colocadas en orden contrario una tras otra. El expositor pondrá una canción mientras las participantes caminan alrededor de las sillas y habrá quitado una silla. Cuando se pause la canción, las participantes deberán sentarse rápido y alguien quedará en pie. El expositor irá quitando una silla por ronda y seguirá la dinámica de esa manera. Al final, solamente deberán quedar dos personas y una silla.
<b>Contenido temático</b>	-Procesos activadores de la autoeficacia (cognitivos, motivacionales, afectivos y de selección). -Modelo ABC de Albert Ellis.
<b>Desarrollo</b>	1) Técnica “ABC”: El expositor entregará a cada participante un formato del modelo ABC de Albert Ellis (anexo I). Cada quien escribirá 4 situaciones en el recuadro “A acontecimientos” relacionados con el estrés laboral que han experimentado. En el recuadro “B ideas” escribirán los pensamientos que tuvieron en esas ocasiones y en el recuadro “C consecuencias” redactarán las emociones que sintieron y las conductas que ejecutaron en esas circunstancias estresantes. En esta misma actividad, compartirán entre todas lo escrito y en un papel bond harán en conjunto un cuadro similar del ABC, donde el expositor les pedirá que entre todas redacten una situación de estrés laboral en la parte “A” y en los recuadros “B” y “C” escriban ideas y consecuencias positivas respecto a ese caso.
<b>Cierre</b>	El expositor explicará el beneficio que ofrece el modelo ABC de Albert Ellis en las diferentes circunstancias de la vida y principalmente, en aquellas donde aparezca el estrés laboral. Las participantes compartirán en forma breve cómo es que una situación estresante puede interpretarse positivamente para tener consecuencias positivas y la importancia de hacer esto para fortalecer la propia autoeficacia. El expositor les ofrecerá agua natural a las participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, bocina, sillas, anexo I, lápices, lapiceros, papel bond, plumones, agua natural, vasos.

<b>Sesión 9</b>	<b>Nombre:</b> Mi autoeficacia VS Lo irracional. <b>Tiempo:</b> 60 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes podrán refutar sus propias creencias irracionales para que su autoeficacia aumente mediante las técnicas de lectura de pensamiento y del todo o nada.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“Los palos transportistas”: El expositor le otorgará a cada participante un palo de madera, un balón de futbol y a una determinada distancia se colocarán una cubeta. El expositor les pedirá a las integrantes que usando los palos, trasladen el balón hasta meterlo a la primera cubeta, con la condición de que si se les cae, deberán regresar al punto de partida. La dinámica concluirá cuando el balón se encuentre dentro de su respectiva cubeta.
<b>Contenido temático</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-¿Qué es la persuasión social?</li> <li>-Importancia de la persuasión social en autoeficacia.</li> <li>-¿Qué es el estado de ánimo?</li> <li>-Importancia del estado de ánimo en autoeficacia.</li> <li>-¿Cuál es la utilidad de la técnica “lectura de pensamiento”?</li> <li>-¿De qué se trata la técnica “todo o nada”?</li> <li>-Lista de creencias irracionales de Albert Ellis.</li> </ul>
<b>Desarrollo</b>	<p>1) Técnica “lectura de pensamiento”: El expositor le dará a cada participante un trozo de cartulina, con la cual elaborarán un barquito que servirá como sombrero y se lo colocarán en sus cabezas. Aquí pondrán la frase: “No hago ciertas cosas porque los demás piensan que” y caminarán en círculo para escribir en los sombreros de las compañeras frases que cada quien ha pensado respecto a esta frase. El expositor pondrá música de fondo para ambientar la participación de las asistentes con los sombreros.</p> <p>2) Técnica “todo o nada”: Utilizando algunos enunciados de la lista de creencias irracionales de Albert Ellis, de manera individual cada participante elegirá 4 ideas que escribirá en una hoja con una regla dibujada donde en un extremo dirá “Todo” y en el otro dirá “Nada” (anexo J). En la parte de en medio, las participantes redactarán sus 5 creencias irracionales seleccionadas y cada quien evaluará hacia qué lado le han dado más peso a dichas ideas. Luego de esto, entre todas compartirán lo que puso cada una.</p>
<b>Cierre</b>	Todas sentadas, escucharán la reflexión del expositor sobre cómo en muchas ocasiones las personas nos limitamos a realizar ciertas acciones por temor al qué dirán los demás, entorpeciendo con esto nuestra autoeficacia. Se reflexionará que a las creencias irracionales a veces se les da mucha importancia y eso entorpece las propias capacidades y cuando se les resta valor entonces nuestras habilidades aumenta. El expositor retomará el papel de la persuasión social y los estados afectivos en la construcción de la autoeficacia personal y cómo ambos factores también combaten las creencias irracionales. Se les regalarán dulces a las participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, palos de escoba, balón, cubeta, trozos de cartulina, plumones, lápices, lapiceros, anexo J, dulces.

<b>Sesión 10</b>	<b>Nombre:</b> Mi autoeficacia, nuestras autoeficacias. <b>Tiempo:</b> 70 min.
<b>Objetivo</b>	Las participantes concluirán el Curso-Taller “Ataraxia” mediante una actividad de distracción cognitiva y otra actividad en grupo, esperando también sus retroalimentaciones sobre esta intervención.
<b>Técnica rompe hielo</b>	“La fila de cumpleaños”: El expositor les pedirá a las participantes que hagan una fila y deberán permanecer en silencio. También les indicará que modifiquen la fila siguiendo el orden por día, mes y año de cumpleaños sin emplear el lenguaje oral, únicamente podrán usar señas para comunicarse. Las participantes deberán encontrar la forma de acomodarse por fecha de cumpleaños haciendo solamente uso del lenguaje corporal, a su vez se promueve el trabajo en equipo.
<b>Contenido temático</b>	-Autoeficacia VS Estrés laboral. -Soy yo y mis capacidades. -Mandalas: Técnica de distracción cognitiva. -Uniendo nuestras capacidades.
<b>Desarrollo</b>	1) Técnica “distracción cognitiva”: El expositor le dará una hoja con una mandala (anexo K) a cada participante para que las iluminen poco a poco y puedan ir experimentando tranquilidad, mientras hay música de fondo para fortalecer más este momento de relajación. 2) Con los papeles bond de la actividad en la sesión 7, se les pedirá a las participantes que recorten sus siluetas y en un pliego grande de papel craf peguen todas las siluetas juntas. Con plumones, hojas de colores y fotos de ellas que tengan juntas deberán adornar todo el papel craf y en la parte de arriba escribirán una frase alusiva a la autoeficacia de todas como grupo. 3) Posttest: Aplicación de la escala de estrés laboral EDCAS (anexo A) y del cuestionario de autoeficacia AU-10 (anexo B).
<b>Cierre</b>	El expositor explicará que las mandalas sirven en momentos de estrés laboral para que la mente pueda distraerse en la ejecución de dicha actividad y así se pueda relajar. Todas sentadas en círculo, reflexionarán sobre las capacidades de cada una y cómo al estar en equipo se puede dar mejor solución a los diferentes problemas que se puedan suscitar en el trabajo mientras cada integrante aporte algo de sus habilidades al grupo. Todas las participantes, una por una compartirán cómo les pareció el Curso-Taller “Ataraxia” y qué experiencia se llevan de esta intervención. El expositor les agradecerá su participación y se tomarán una foto todos juntos. De igual manera, el expositor les regalará unos presentes a las participantes.
<b>Materiales</b>	Laptop, cañón, diapositivas, bocina, anexo K, colores, papeles bond de la sesión 7, tijeras, papel craf, pegamento, hojas de colores, plumones, anexo A, anexo B, presentes.

#### 4.8. Instrumentos.

Para la realización de este proyecto de intervención se emplearon dos instrumentos cualitativos y dos instrumentos cuantitativos, mismos que sirvieron para patentizar el enfoque de la investigación mixto. Para la parte cualitativa se emplearon la observación y la bitácora de análisis, mientras que para la parte cuantitativa se utilizaron las escalas EDCAS (estrés laboral) y AU-10 (autoeficacia).

➤ Observación:

“Técnica de recolección de datos que tiene como propósitos explorar y describir ambientes” (Hernández et al, 2003, p. 459). La observación fue un elemento fundamental para este proyecto de investigación debido a su utilidad para enfocar la atención hacia las actitudes, ejecución de técnicas y dinámicas de las participantes en el transcurso de la intervención, con lo que se pudieron obtener claras descripciones sobre lo que sucedía en dicho desarrollo y con tal información recabada visualmente se pudiera redactar todo lo percibido.

➤ Bitácora de análisis:

“Valioso instrumento para lograr validez y confiabilidad del análisis y que se escribe diariamente (anotando la fecha); cada investigador tiene su propio sistema para llevarla” (Hernández et al, 2003, p. 590). De igual manera, la bitácora de análisis fue muy esencial, pues aquí se redactaron las observaciones del expositor durante el curso-taller Ataraxia, así como todas las retroalimentaciones emitidas por las participantes en las sesiones sobre los contenidos temáticos y técnicas aplicadas.

➤ Escala Demanda-Control-Apoyo Social (EDCAS):

El autor es René Santiago Beltrán Izazola. Es un instrumento con 38 reactivos que se contestan bajo el formato Likert (muy de acuerdo, de acuerdo, en desacuerdo y muy en desacuerdo) marcando con una X la opción acorde al criterio del participante. De acuerdo con Beltrán (2018) la ventaja de la EDCAS es que fue construida y validada por mexicanos para población mexicana, por esta razón se recomienda su empleo para medir estrés laboral siendo una escala válida y confiable, pues sus alphas de Cronbach son: 1) control de decisiones = 0.671, 2) control de procesos de trabajo = 0.594, 3) demandas psicológicas = 0.619, 4) demandas físicas = 0.613, 5) apoyo social de jefe = 0.784 y 6) apoyo social de compañeros = 0.843. Los puntos de corte de la EDCAS son: no estresado = menos de 105, ligeramente estresado = 106-120, estresado = 121-136, muy estresado = 137-152 (pp. 158-160).

➤ Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10):

La autora es Marisa Salanova. Es un instrumento con 10 reactivos que se contestan bajo el formato Likert (ninguna vez, a veces, ocasionalmente, algunas veces, de vez en cuando, alguna vez, frecuentemente y siempre) marcando con una X la opción acorde al criterio del participante. En consonancia con Rodríguez (2017) una alta puntuación en el AU-10 muestra una mejor autoeficacia percibida y tiene un alpha de Cronbach de 0.95, significando que es un instrumento altamente confiable, a la vez que los puntos de corte del cuestionario son: baja autoeficacia = 0-58, moderada autoeficacia = 59-65, alta autoeficacia = 66-70 (pp. 23, 30). Es importante destacar que “el Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) cuenta con adecuadas propiedades psicométricas de confiabilidad y validez, de manera consecuente puede utilizarse en investigaciones relacionadas con el ámbito laboral en población mexicana” (Valdez, Jiménez y Villa, 2015, p. 235).

# CAPÍTULO V

## ANÁLISIS DE RESULTADOS

### 5.1. Resultados cuantitativos.

La muestra quedó integrada por 5 participantes del sexo femenino, mismas que se dedican a la docencia en el preescolar de la Universidad de Sotavento, quienes oscilan en un rango de edad entre 24 y 37 años. Todas cuentan con nivel de licenciatura.

Con respecto a la escala de estrés laboral, los puntos de corte determinados por el autor Beltrán son:

No estresado	Ligeramente estresado	Estresado	Muy estresado
Menos de 105	106-120	121-136	137-152

Al observar lo derivado de la tabla 1 emanada por el programa IBM SPSS Statistics 20, se tiene una sola persona con nivel ligeramente estresada, mientras que cuatro personas están en niveles considerados como estresadas.

**Tabla 1. Estrés laboral1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
120.00	1	20.0	20.0	20.0
124.00	1	20.0	20.0	40.0
128.00	1	20.0	20.0	60.0
129.00	1	20.0	20.0	80.0
132.00	1	20.0	20.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

Como se muestra en la tabla 2 también obtenida gracias al programa IBM SPSS Statistics 20, se tiene a una sola persona con nivel ligeramente estresada, mientras que cuatro personas están en los niveles no estresadas.

**Tabla 2. Estréslaboral2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
93.00	1	20.0	20.0	20.0
99.00	1	20.0	20.0	40.0
101.00	1	20.0	20.0	60.0
104.00	1	20.0	20.0	80.0
110.00	1	20.0	20.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

Dentro de la tabla 3 igualmente adquirida con el programa IBM SPSS Statistics 20, se encontró que existe una diferencia significativa de .043, lo cual demuestra estadísticamente la efectividad del Curso-Taller Ataraxia, en donde la aplicación del pretest mostró la condición esperada y la cual era el objetivo de dicha intervención, viéndose disminuidos los niveles de estrés laboral en el posttest de forma considerable.

**Tabla 3. Estadísticos de contraste<sup>a</sup>**

	Estréslaboral1 – Estréslaboral2
Z	-2.023 <sup>b</sup>
Sig. asintót. (bilateral)	.043

En lo que respecta a la escala de autoeficacia, los puntos de corte determinados por la autora Salanova son:

Baja autoeficacia	Moderada autoeficacia	Alta autoeficacia
0-58	59-65	66-70



Visualizando la tabla 4 que de igual forma se adquirió con el programa IBM SPSS Statistics 20, se observa que cuatro personas muestran estados de baja autoeficacia, mientras que una persona demostró tener moderada autoeficacia.

**Tabla 4. Autoeficacia1**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 49.00	1	20.0	20.0	20.0
52.00	1	20.0	20.0	40.0
55.00	1	20.0	20.0	60.0
57.00	1	20.0	20.0	80.0
63.00	1	20.0	20.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

Mientras tanto, dentro de la tabla 5 conseguida en el programa IBM SPSS Statistics 20, se encontró que una persona muestra un estado de moderada autoeficacia y cuatro personas alcanzaron niveles de alta autoeficacia.

**Tabla 5. Autoeficacia2**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos 63.00	1	20.0	20.0	20.0
68.00	2	40.0	40.0	60.0
69.00	1	20.0	20.0	80.0
70.00	1	20.0	20.0	100.0
Total	5	100.0	100.0	

Sobre los resultados alcanzados en la tabla 6 procedente del programa IBM SPSS Statistics 20, se encontró que existe una diferencia significativa de .043, hecho que manifiesta estadísticamente la efectividad del Curso-Taller Ataraxia, en donde la

aplicación del pretest mostró condiciones de autoeficacia en niveles no superiores y dentro del posttest los niveles de autoeficacia obtenidos de las participantes subieron.

**Tabla 6. Estadísticos de contraste<sup>a</sup>**

	Autoeficacia1 – Autoeficacia2
Z	-2.023 <sup>b</sup>
Sig. asintót. (bilateral)	.043

## 5.2. Resultados cualitativos.

El Curso-Taller Ataraxia se conformó por 10 sesiones: dos de 70 minutos y ocho de 60 minutos, haciendo un total de 10 horas con 20 minutos, reuniones distribuidas en 10 días hábiles seguidos y efectuadas en la cámara Gessell de la Universidad de Sotavento. En la sesión 1, las participantes llegaron con disponibilidad a la sesión pero también se les percibía cansancio. Durante el tema se encontraban interesadas por la información sobre el estrés y en la ejecución de las técnicas compartían sus ideas respecto al contenido visto. En el cierre de la sesión hubo retroalimentación donde surgieron comentarios interesantes al respecto, por ejemplo: *“En mi cabeza está todo y si me cuestiono personalmente sobre lo que pienso voy a poder ver la vida muy diferente y ya no estaré estresada si cambio mi mentalidad”* y *“No sabía que habían métodos para cambiar las malas ideas que luego me estresan pero ya me siento capaz de desestresarme mirando las cosas de forma distinta”*.

En la sesión 2, las educadoras mostraron interés y mayor estado de ánimo, ya que en el transcurso del tema hicieron preguntas al mismo tiempo que compartieron experiencias personales relacionadas a lo explicado. En el ejercicio de relajación progresiva manifestaron comodidad y gusto por realizar tal actividad expresando satisfacción por dicho momento de la reunión y una participante mencionó que en un

momento de la técnica sentía que el sueño le ganaba, por lo que bebió del agua que se les facilitó. Al culminar la sesión las educadoras externaron sus comentarios sobre lo ocurrido, por destacar algunos: *“Me gustó mucho el ejercicio porque me sentí muy relajada y el estrés que traía porque mis niños estaban muy inquietos se bajó demasiado, me voy muy tranquila”*, *“Fue una buena dinámica para relajarme, la verdad sí me sirvió y creo que la usaré en mi casa cuando esté estresada”* y *“Me agradó demasiado la relajación porque ahorita me siento muy tranquila, ya me hacía falta”*.

Respecto a la sesión 3, las participantes se percibían atentas y cómodas mientras se les compartía la temática correspondiente, al igual que vieron muy útiles las técnicas que en ese momento aplicaron entre ellas y para sí mismas, aspecto que se comprobó porque las educadoras se mostraron activas en la realización de los ejercicios. De igual manera, para el cierre de la sesión las participantes exteriorizaron su parecer en cuanto a lo que efectuaron, algunos comentarios sobre esto fueron: *“La dinámica del pastel me hizo ver que todos tenemos nuestras responsabilidades y a mí me toca mi parte, yo digo que el estrés en el jardín me bajará porque ya me di cuenta de mis responsabilidades y la pulsera me ayudó a pensar cosas positivas, me sentí bien”* y *“El pastel me sirvió para ver cuáles son mis responsabilidades del trabajo y el estrés del trabajo no me afecte, lo de las bolitas lo usaré cuando mis chamacos se pongan insoportables para pensar en esos momentos cosas tranquilas con la pulsera”*.

Sobre la sesión 4, hubo bastante disposición en los contenidos temáticos y técnicas aplicadas por parte de las participantes, las educadoras intercambiaban sus ideas al respecto. En las representaciones de situaciones problemáticas así como es que podrían resolverlas, las participantes formaron dos equipos mostrando mucho ánimo y dinamismo hacia tal actividad. Al cerrar esta sesión, ellas emitieron verbalmente sus pensamientos, por ejemplo: *“No conocía que había estrategias de afrontamiento para resolver los problemas, lo que yo he hecho me ha servido pero con esto me doy cuenta que puedo tener más recursos para que el estrés no me invada y*

*con los pasos para resolver problemas puedo hacer mejor las cosas”, “Me gustaron las actividades para que yo pueda afrontar las situaciones difíciles con los papás de mis niños” y “Tener estrategias de afrontamiento es importante para resolver los problemas en el trabajo y que no nos estreseemos”.*

Durante la sesión 5, las educadoras expresaron su complacencia al llegar a la mitad del Curso-Taller Ataraxia, también declararon que dicha intervención la iban percibiendo benéfica para su estrés en el trabajo. Las participantes realizaron activamente las técnicas relacionadas al desarrollo de habilidades sociales, externando cada una que esto era muy útil para obtener mayores recursos entre ellas para afrontar los percances laborales, y subrayando algunas opiniones: *“Me divirtió mucho ponerme la máscara de otra compañera pero también me sirvió para imitar sus habilidades y hay cosas que ella tiene y yo no tanto, imitar también cómo otra compañera resolvería un problema me ayudó a tener otra mirada de las cosas” y “Estas dinámicas me dejaron ver que puedo usar habilidades de otras de mis compañeras que me va a servir para saber qué hacer en problemas que me generen estrés en mi trabajo”.*

En la sesión 6, se les pidió a las educadoras que mencionaran brevemente lo que pudieran recordar de los contenidos temáticos vistos y cada una hizo su aportación al respecto, aludiendo también que las sesiones les habían parecido interesantes y con dinamismo. Las participantes mostraron esmero en la técnica de esta reunión, ya que dicho trabajo les pedía la mayor atención posible. Las educadoras compartieron sus opiniones de esta sesión, acentuando algunas de ellas: *“Pues la verdad los tres ejercicios que nos puso me ayudaron mucho a dirigir mi mente a otras cosas y por lo mientras no me acordaba de otros pendientes”, “Me sirvió de mucho hacer las cuentas, escribir los nombres y recordar algo bonito de mi vida porque llevé mi mente a cosas mejores y no pensaba en cosas de al rato o mañana” y “Pensaba que no se podría poner mi mente en otras cosas en momentos de tensión y estrés, ya vi que sí puedo hacerlo para que me sienta tranquila cuando haya momentos en el jardín de estrés”.*

Por lo que respecta a la sesión 7, las participantes se interesaron en cómo la autoeficacia se va construyendo en cada persona, al igual que las educadoras retomaron parte de lo visto en la sesión 6 y también comentaron que tal temática se relacionaba mucho con la cuestión del estrés laboral. Todas se mostraron activas al realizar las técnicas programadas para este día y en la retroalimentación de cierre externaron sus comentarios, tales como: *“Me sentí muy bien escribiendo en mi silueta mis cualidades y también mis compañeras me pusieron otras que no sabía que tenía me hace sentir especial y capaz, lo de las imágenes en la mente me hizo recordar que puedo hacer las cosas que me proponga en el trabajo”* y *“Fue agradable recordar en lo que soy buena y que mis compañeras también vean que soy capaz y recordar una experiencia bonita me da más confianza en mí misma”*.

Durante la sesión 8, las educadoras se involucraron notoriamente en el contenido temático a través de preguntas e ideas sobre el mismo, aunado al hecho de que en la técnica de esta sesión les pareció reconfortante para sus sistemas de creencias. Destacando algunas de sus participaciones: *“Es importante buscar alternativas u otras soluciones de los momentos desagradables para no llegar al estrés, me ayudó a identificar las ideas y sus consecuencias y que yo pueda cambiar mi modo de ver la realidad”*, *“El esquema que usted nos dio me ayudó a ver que se puede replantear una situación para que no la vea así como catastrófica sino que sí puedo cambiar la forma de verla y sentirme bien”* y *“Me gustó el ejercicio porque ya conozco otra manera de ver lo que pasa en mi trabajo y que ya no caiga en el error de ver las cosas negativamente”*.

Sobre la sesión 9, las participantes expresaron su satisfacción con el desarrollo de las sesiones anteriores pues en este día se mostraron con mucha disposición y entusiasmo en los temas y en las técnicas aplicadas. Del mismo modo, cada una compartió su punto de vista respecto a lo expuesto al momento de concluir esta sesión, por ejemplo: *“Los barquitos en la cabeza me ayudaron a que ya pueda replantear los problemas que pasan en mi vida y en mi trabajo principalmente y que no todo en el*

*ámbito laboral es tristeza o todo color de rosa” y “Muy aparte de lo divertido que fueron estas dinámicas veo que es importante quitarme de la cabeza lo que otras personas puedan decir de mi porque así me ahorro el andarme estresando en mi trabajo y voy a poderme sentir capaz en mis labores”.*

En la sesión 10 y última, las educadoras declararon que el Curso-Taller Ataraxia les fue de mucha ayuda para bajar sus niveles de estrés en el kinder y que también les sirvió para confiar más en sí mismas. Efectuaron muy alegres las últimas técnicas de este día y al final comentaron lo siguiente: *“La verdad sí me sirvió mucho el curso taller porque conocí más sobre el estrés del trabajo y ya me siento capaz de afrontarlo”, “Los ejercicios me ayudaron a ser más capaz de buscar soluciones y asimilar los problemas que pasen en el jardín cuando aplique las técnicas que vimos aquí”, “Todo me sirvió para conocer más sobre el estrés laboral y de mi autoeficacia, me relajé mucho, en las actividades solté mucho de lo que traía”, “Me gustó mucho todo porque me dio herramientas para combatir mi estrés del jardín y me motivó a confiar más en mi persona” y “Los temas que vimos fueron muy buenos y la parte práctica me ayudó a saber cómo controlar mi estrés sintiéndome autoeficaz como usted nos decía”.*

Con base en los comentarios citados textualmente de las participantes, se puede aceptar que el Curso-Taller Ataraxia realmente cumplió con la hipótesis planteada, es decir, disminuyó el estrés laboral y promovió la autoeficacia en la muestra receptora de dicha intervención, aspecto que confirma el resultado estadístico sobre la efectividad que tuvo este proyecto. Por tal motivo, puede considerarse que este trabajo goza de gran relevancia en razón de que se buscó el beneficio de un grupo de personas en pro de su salud mental y por añadidura la salud física, pues tal objetivo sí se efectuó.

## CONCLUSIONES

Durante la elaboración de este proyecto de investigación e intervención fue evidente que existe bastante información bibliográfica en torno al estrés laboral en México y de otros países, debido a que diversas publicaciones como artículos o noticias confirman que dicha problemática es una de las principales causas de deserción de los empleados en las organizaciones, misma que en el peor de los casos puede ocasionar la defunción de quienes padezcan tal malestar. De igual manera, el estrés laboral es considerado actualmente como un factor negativo que atrofia el progreso normal de todas las congregaciones de trabajo cuando está presente en el recurso humano, por lo que en México desde el 23 de octubre del 2019 entró en vigor la NOM-035-STPS-2018: Factores de riesgo psicosocial en el trabajo e identificación, análisis y prevención, normativa que busca entre otros objetivos, el que los empleados disminuyan sus niveles de estrés laboral y puedan realizar adecuadamente sus quehaceres en el trabajo.

Del mismo modo, se acepta que existen diferentes alternativas que pueden emplearse desde la psicología para combatir los efectos del estrés laboral en personas que se desempeñan en alguna organización que les demande trabajar apropiadamente, sin embargo, en este caso se eligió tomar como herramienta de ayuda para tal fin a la autoeficacia, misma que también goza de varias publicaciones que confirman su efectividad para minimizar las consecuencias que el estrés del trabajo puede impactar sobre la salud del recurso humano. Un aspecto que debe resaltarse es que la autoeficacia resultó propicia para la intervención realizada debido a que se compone por elementos cognitivos, afectivos y conductuales, hecho que concuerda con las técnicas del enfoque utilizado en este proyecto: el cognitivo conductual.

Otro motivo por el cual se eligió como variable de intervención a la autoeficacia fue porque el estrés laboral involucra todas las respuestas del empleado frente a

situaciones de trabajo que repercuten sobre su salud en lo fisiológico, emocional, conductual y mental junto con efectos negativos en las organizaciones, y la autoeficacia como el conjunto de creencias en las propias capacidades para manejar favorablemente situaciones futuras influye positivamente sobre el modo de pensar, sentir y actuar de los empleados ante dichas situaciones de trabajo estresantes, por lo que al reflexionar sobre lo externado se percibió conveniente una intervención teórica y práctica enfocada a disminuir el estrés laboral y a su vez promoviendo la autoeficacia.

Aunque se contó con bibliografía y artículos científicos que sustentaron los temas explicados en los párrafos precedentes, también se descubrió que existen instrumentos de medición sobre el estrés laboral y la autoeficacia elaborados en otros países, por lo que su aplicación resulta más propicia para dichas naciones y en México no se cuenta actualmente con una cantidad considerable de instrumentos que puedan medir tales constructos en población mexicana. No obstante, la escala de estrés laboral que se utilizó para esta investigación fue creada como proyecto de tesis profesional por el mexicano René Santiago Beltrán Izazola, egresado de la facultad de psicología de la UNAM, quien a su vez la dotó de todos los elementos necesarios para poder ser aplicada en población mexicana que se encuentre laborando.

Por otro lado, la escala de autoeficacia empleada también para esta intervención tiene como autora a la española Marisa Salanova. Sin embargo, tal instrumento recibió evaluaciones sobre sus propiedades psicométricas en una población de 210 mexicanos para obtener su confiabilidad y validez en muestras mexicanas que trabajaban, aspecto que fue conseguido por los psicólogos mexicanos Andrés Valdez Estrella, Edgar Jiménez Hernández y Fabiola Itzel Villa George, todos ellos pertenecientes a la facultad de estudios superiores Zaragoza de la UNAM, por lo que esta escala de autoeficacia sí puede aplicarse en trabajadores mexicanos. Con lo anterior, se admite que hacen falta instrumentos de evaluación que sean creados por mexicanos y midan constructos afines a los contextos propios de este país.



Respecto al Curso-Taller Ataraxia, se demostró la efectividad cuantitativa y cualitativa que tal intervención obtuvo en las educadoras de preescolar de la Universidad de Sotavento, aspecto que comprobó la hipótesis planteada dentro de la metodología esbozada, aunado al hecho de que el proyecto fue cimentado con técnicas del enfoque cognitivo conductual adaptadas para cada una de las sesiones y relacionadas con los objetivos de las sesiones y con los contenidos temáticos expuestos. Por dicha razón, se patentiza que el enfoque cognitivo conductual es una herramienta imprescindible para abordar el problema de estrés laboral en trabajadores que lo padezcan junto con el fortalecimiento de la autoeficacia en cada uno de ellos.

Con ello, se puede expresar con certeza que las intervenciones encauzadas a la minimización del estrés laboral son necesarias en las organizaciones, ya que con iniciativas de este tipo se prevendrá que los empleados lleguen a padecer el síndrome de Burnout y de igual manera se estaría salvaguardando la integridad física y mental del recurso humano, pues si bien una organización alcanza el éxito gracias al prestigio por los servicios que ofrece, debe reconocerse que tal galardón ha sido posible por los empleados que día a día ejecutan sus trabajos en medio de distintas condiciones que puedan rodear sus vidas. La muestra receptora del Curso-Taller Ataraxia se percibió con disposición, participación, actitud positiva y conformidad respecto a todo lo que se les enseñó durante las sesiones, por lo que en este caso se puede afirmar que la teoría se hizo existente en la práctica, es decir, las educadoras de la Universidad de Sotavento recibieron un beneficio real para sus vidas.

Finalmente, se puede inferir con los párrafos precedentes que a mayor autoeficacia, menor estrés laboral. Fomentar el autoconocimiento sobre las capacidades de cada individuo es una herramienta ineludible para que la vida de los trabajadores sea de mayor calidad dentro y fuera de la organización. Intervenciones como lo fue el Curso-Taller Ataraxia dan como resultado personas más libres, más seguras de sí mismas y menos vulnerables a las demandas propias de un trabajo.

## REFERENCIAS

- Aamodt, M. (2010). Psicología industrial/organizacional: Un enfoque aplicado. 6ª edición. México: Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Alcover, C., Moriano, J., Osca, A. y Topa, G. (2012). Psicología del trabajo. Madrid: U.N.E.D.
- American Psychological Association. (2010). APA Diccionario conciso de psicología. México: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Álvarez, S., Escoffié, E., Rosado, M. y Sosa, M. (2016). Terapia en contexto: Una aproximación al ejercicio psicoterapéutico. 2ª edición. México: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Arnold, J. & Randall, R. (2012). Psicología del trabajo: Comportamiento humano en el ámbito laboral. 5ª edición. México: Pearson Educación.
- Bandura, A. (1999). Auto-eficacia: Cómo afrontamos los cambios de la sociedad actual. Bilbao: Desclée de Brouwer, S.A.
- Bandura, A. y Walters, R. (1990). Aprendizaje social y desarrollo de la personalidad. Madrid: Alianza Editorial.
- Beck, J. (2000). Terapia cognitiva: Conceptos básicos y profundización. Barcelona: Gedisa Editorial.
- Belloch, A., Sandín, B. y Ramos, F. (1995). Manual de psicopatología. Volumen 2. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.U.

Beltrán, R. (2018). Construcción de un instrumento para medir estrés laboral en trabajadores mexicanos. Tesis de licenciatura. Facultad de Psicología: Universidad Nacional Autónoma de México.

Berman, A. y Snyder, S. (2013). Fundamentos de enfermería: Conceptos, proceso y práctica. 9ª edición. Madrid: Pearson Educación, S.A.

Calabrese, G. (2006). Impacto del estrés laboral en el anestesiólogo. Revista colombiana de anestesiología, 34 (4), 233-240. Recuperado el 27 de julio del 2019 de <http://www.scielo.org.co/pdf/rca/v34n4/v34n4a03.pdf>

Calderón, J., Laca, F. y Pando, M. (2017). La autoeficacia como mediador entre el estrés laboral y el bienestar. Psicología y salud, 27 (1), 71-78. Recuperado el 19 de septiembre del 2019 de <http://psicologiaysalud.uv.mx/index.php/psicysalud/article/view/2438/4291>

Calderón, J., Pando, M., Colunga, C. y Preciado, M. (2019). Relación de la autoeficacia y el bienestar laboral en trabajadores mexicanos. Alternativas psicología, 1 (41), 86-103. Recuperado el 18 de septiembre del 2019 de <http://www.alternativas.me/attachments/article/195/7.%20Relaci%C3%B3n%20de%20la%20Autoeficacia%20y%20el%20Bienestar%20Laboral%20en%20Trabajadores%20Mexicanos.pdf>

Castanedo, C. (2008). Seis enfoques psicoterapéuticos. 2ª edición. México: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.

Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional: La dinámica del éxito en las organizaciones. 2ª edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Cirera, Y., Aparecida, E., Rueda, S. y Ferraz, O. (2012). Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones: Análisis de

investigaciones publicadas. *Invenio*, 15 (29), 67-80. Recuperado el 27 de julio del 2019 de <http://www.redalyc.org/pdf/877/87724146007.pdf>

Colaboradores de Wikipedia. (2019). Taller educativo - Wikipedia, la enciclopedia libre. Recuperado el 7 octubre del 2019 de [https://es.wikipedia.org/wiki/Taller\\_educativo](https://es.wikipedia.org/wiki/Taller_educativo)

Diario Oficial de la Federación. (2018). NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo - Identificación, análisis y prevención. Secretaría de Gobernación, 1 (2), 1-47. Recuperado el 11 de octubre del 2019 de [http://dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018](http://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018)

DiCaprio, N. (1989). *Teorías de la personalidad*. 2ª edición. México: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.

Feixas, G. y Miró, M. (1993). *Aproximaciones a la psicoterapia: Una introducción a los tratamientos psicológicos*. Barcelona: Ediciones Paidós Ibérica, S.A.

Feldman, R. (2003). *Introducción a la psicología*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Frager, R. y Fadiman, J. (2001). *Teorías de la personalidad*. 2ª edición. México: Alfaomega Grupo Editor, S.A. de C.V.

Fraile, G. (1997). *Historia de la filosofía I: Grecia y Roma*. 7ª edición. Madrid: Biblioteca de Autores Cristianos.

Freemann, A. y Reinecke, M. (1995). *Terapia cognitiva aplicada a la conducta suicida*. Bilbao: Desclée de Brouwer, S.A.

Grau, R., Salanova, M. y Peiró, J. (2012). Efectos moduladores de la autoeficacia en el estrés laboral. *Apuntes de psicología*, 30 (1-3), 311-321. Recuperado el 18 de

septiembre del 2019 de  
<https://pdfs.semanticscholar.org/4ccc/d0566cf2bc9ce5dd36863dd4beceab04fd06.pdf>

Grazziano, E. y Ferraz, E. (2010). Impacto del estrés ocupacional y Burnout en enfermeros. *Enfermería global*, 9 (1), 1-20. Recuperado el 27 de julio del 2019 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=365834754020>

Gutiérrez, A. y Vilorio, J. (2014). Riesgos psicosociales y estrés en el ambiente laboral. *Salud univorte*, 30 (1), 5-7. Recuperado el 27 de julio del 2019 de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>

Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012). *Estrés organizacional*. México: Trillas.

Hergenhahn, B. (2008). *Introducción a la historia de la psicología*. 2ª edición. Madrid: Thomson Editores.

Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2003). *Metodología de la investigación*. 3ª edición. México: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Keller, F. (2002). *La definición de psicología*. 2ª edición. México: Trillas.

Lahey, B. (1999). *Introducción a la psicología*. 6ª edición. Madrid: McGraw-Hill Interamericana de España, S.A.U.

Leal, I. (2006). El estrés: Cómo nos afecta. *Revista científica General José María Córdova*, 4 (4), 56-58. Recuperado el 28 de julio del 2019 de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=476259067015>

Lega, L., Caballo, V. y Ellis, A. (2002). *Teoría y práctica de la terapia racional emotivo-conductual*. España: Siglo XXI de España Editores.

- Mankeliunas, M. (1996). *Psicología de la motivación*. 2ª edición. México: Trillas.
- Mercado, P. y Salgado, R. (2008). Estrés en ejecutivos de medianas y grandes empresas mexicanas: Un enfoque de desarrollo humano organizacional. *Estudios gerenciales*, 24 (108), 15-36. Recuperado el 28 de julio del 2019 de <http://www.redalyc.org/pdf/212/21210801.pdf>
- Merín, J., Cano, A. y Tobal, J. (1995). El estrés laboral: Bases teóricas y marco de intervención. *Ansiedad y estrés*, 1 (2-3), 113-130. Recuperado el 28 de julio del 2019 de [https://www.academia.edu/24907892/El\\_estr%C3%A9s\\_laboral\\_bases\\_te%C3%B3ricas\\_y\\_marco\\_de\\_intervenci%C3%B3n](https://www.academia.edu/24907892/El_estr%C3%A9s_laboral_bases_te%C3%B3ricas_y_marco_de_intervenci%C3%B3n)
- Morris, C. y Maisto, A. (2001). *Psicología*. 10ª edición. México: Pearson Educación.
- Nezu, A., Nezu, C. y Lombardo, E. (2006). *Formulación de casos y diseño de tratamientos cognitivo-conductuales: Un enfoque basado en problemas*. México: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.
- Ortiz, F. (2007). *Vivir sin estrés*. México: Editorial Pax.
- Papalia, D. y Wendkos, S. (1988). *Psicología*. México: McGraw-Hill Interamericana de México, S.A. de C.V.
- Pardell, H., Armario, P., Botey, A., Gasulla, J., Hernández, R., Martínez, A. y Roca, A. (1988). *Manual de hipertensión arterial*. Barcelona: Ediciones Doyma, S.A.
- Pascual, P. (2009). Teorías de Bandura aplicadas al aprendizaje. *Innovación y experiencias educativas*, 22, 1-9. Recuperado el 12 de septiembre del 2019 de <https://docplayer.es/15894492-Teorias-de-bandura-aplicadas-al-aprendizaje.html>

Pereda, S., Berrocal, F. y García, M. (2014). Bases de psicología del trabajo para gestión de recursos humanos. Madrid: Editorial Síntesis, S.A.

Rodríguez, A., Zarco, V. y González, J. (2009). Psicología del trabajo. España: Ediciones Pirámide.

Rodríguez, L. (2017). Estrés, emociones, afrontamiento y autoeficacia en personal de enfermería del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado (ISSSTE) Huajuapán de León, Oaxaca. Tesis de licenciatura. Facultad de Estudios Superiores Iztacala: Universidad Nacional Autónoma de México.

Ruíz, M., Díaz, M. y Villalobos, A. (2012). Manual de técnicas de intervención cognitivo conductuales. Bilbao: Desclée de Brouwer, S.A.

Sahakian, W. (2000). Historia de la psicología. 2ª edición. México: Trillas.

Salanova, M., Grau, R., Martínez, I., Cifre, E., Llorens, S. y García, M. (2004). Nuevos horizontes en la investigación sobre la autoeficacia. España: Publicacions de la Universitat Jaume I.

Schunk, D. (1997). Teorías del aprendizaje. 2ª edición. México: Pearson Educación.

Serrano, M., Moya, L. y Salvador, A. (2009). Estrés laboral y salud: Indicadores cardiovasculares y endocrinos. *Anales de psicología*, 25 (1), 150-159. Recuperado el 28 de julio del 2019 de <http://www.redalyc.org/pdf/167/16711594017.pdf>

Sicilia, P. y Martínez, M. (2010). Autoeficacia profesional y estrés laboral percibido: El papel de la formación en la percepción de autoeficacia para afrontar el estrés en la organización. *Revista de gestión pública y privada*, 1 (15), 103-119.

Recuperado el 18 de septiembre del 2019 de <https://docs.google.com/file/d/0B1FNRX3Pc5OsE9ud2JXZTM1bDA/edit>

Soler, M., Fernández, M. y Meseguer, M. (2017). El papel mediador de la autoeficacia profesional entre situaciones de demandas de rol y salud autopercebida. *Escritos de psicología*, 10 (3), 151-158. Recuperado el 19 de septiembre del 2019 de <http://scielo.isciii.es/pdf/ep/v10n3/1989-3809-ep-10-03-00151.pdf>

Soriano, C., Guillazo, G., Redolar, D., Torras, M. y Vale, A. (2007). *Fundamentos de neurociencia*. Barcelona: Editorial U.O.C.

Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: Investigación y práctica*. México: Editorial El Manual Moderno, S.A. de C.V.

Valdez, A., Jiménez, E. y Villa, F. (2015). Propiedades psicométricas del Cuestionario de Autoeficacia Profesional (AU-10) en jóvenes mexicanos que estudian y trabajan. *Revista digital internacional de psicología y ciencia social*, 1 (2), 228-243. Recuperado el 9 de octubre del 2019 de <http://cuved.unam.mx/revistas/index.php/rdpcs/article/view/22/27>

Villavicencio, E. y Martínez, G. (2018). México, entre los países con mayor estrés laboral: UNAM. *El Universal: Ciencia y salud*, 1 (1), 1-4. Recuperado el 7 de octubre del 2019 de <https://www.eluniversal.com.mx/ciencia-y-salud/salud/mexico-entre-los-paises-con-mayor-estres-laboral-unam>

Worchel, S. y Shebilske, W. (1998). *Psicología: Fundamentos y aplicaciones*. Madrid: Pearson Educación.

Zepeda, F. (1999). *Psicología organizacional*. México: Addison Wesley Longman de México, S.A. de C.V.



# ANEXOS

➤ **ANEXO A:** Escala Demanda-Control-Apoyo Social (EDCAS).



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE  
MÉXICO**



**FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**EDCAS**

A continuación se presentan una serie de oraciones y aseveraciones con relación a cómo las personas perciben su posición en el trabajo. Lea cada una de ellas cuidadosamente y conteste todos los reactivos con la frase que mejor describa **cómo se siente usted en el trabajo**.

Marque sus respuestas de forma clara en la casilla correspondiente con un **“X”**.

Si un enunciado concuerda en la mayoría de los casos con usted y con su forma de pensar y sentir marque la opción **“Muy de acuerdo”**, si concuerda un número significativo de veces marque el recuadro **“De acuerdo”**, si no concuerda la mayoría de las veces marque el recuadro que dice **“En desacuerdo”** y si concuerda raramente o nunca marque la casilla **“Muy en desacuerdo”**.

**EJEMPLO:**

PREGUNTA	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1.- Tengo libertad para tomar decisiones en mi trabajo		X		

Le recordamos que sus respuestas son confidenciales.

No hay respuestas buenas ni malas, simplemente nos interesa saber su opinión con fines estadísticos.

**¡AHORA PUEDE COMENZAR!**

Reactivo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
1. Me tranquiliza concluir a tiempo las actividades que me demandan esfuerzo mental.				
2. Me siento apoyado por mi jefe.				
3. El mal clima social en mi trabajo me hace sentir triste.				
4. Las posturas que tengo que adoptar en mi trabajo me resultan incómodas.				
5. Recibo apoyo de mi equipo de trabajo.				
6. Siento que mi jefe no me presta atención.				
7. Me frustró cuando realizo actividades que me demanden mayor atención.				
8. Me siento apoyado por mis compañeros de trabajo.				
9. El apoyo que brindan mis compañeros me hace sentir seguro.				
10. Mi trabajo no me desgasta físicamente.				
11. Tengo presión de tiempo para terminar mi trabajo.				
12. Participar en la planeación de mi trabajo me hace sentir importante.				
13. La posibilidad de influir en la toma de decisiones de mi organización es baja				
14. Tengo carga excesiva de trabajo.				
15. Levanto cargas pesadas en mi trabajo.				
16. Mis compañeros de trabajo me ignoran.				
17. Tengo la posibilidad de influir en las decisiones relacionadas con mi trabajo.				
18. El interés de mis compañeros de trabajo hacia mí, me hace sentir motivado.				
19. Mi jefe me asesora en mi trabajo.				
20. Me siento frustrado por que no puedo influir en las decisiones de mi trabajo.				
21. Me siento ignorado si mis compañeros no muestran interés en mi trabajo.				
22. Me relaja si no tengo que realizar gran esfuerzo físico en mi trabajo				
23. Mi jefe no me apoya en mi trabajo.				
24. Mis compañeros no me apoyan en el trabajo.				
25. Me siento apoyado si mis compañeros son amigables conmigo en el trabajo.				

Reactivo	Muy de acuerdo	De acuerdo	En desacuerdo	Muy en desacuerdo
26. Me tranquiliza que mi trabajo no demanda exceso de esfuerzo físico.				
27. Me siento rechazado por mis compañeros de trabajo.				
28. Tomo decisiones en el trabajo.				
29. Me motiva tomar decisiones en mi trabajo.				
30. Me siento poco presionado con la carga laboral que tengo.				
31. Mis superiores no me consideran a la hora de tomar una decisión.				
32. Me estresa realizar mi trabajo con un alto nivel de presión.				
33. Me siento respaldado por mi jefe.				
34. Tengo libertad para tomar decisiones en mi trabajo.				
35. Me motiva el poder participar en la planeación de mi trabajo.				
36. El clima social con mis compañeros es malo.				
37. Colaboro con mis compañeros de trabajo.				
38. Me siento importante si mi superior se muestra preocupado por mí.				

39. EDAD: \_\_\_\_\_

40. SEXO: 1. Femenino \_\_\_\_\_ 2. Masculino \_\_\_\_\_

41. ESCOLARIDAD: 1. Secundaria \_\_\_\_\_ 2. Bachillerato \_\_\_\_\_ 3. Licenciatura \_\_\_\_\_ 4. Posgrado \_\_\_\_\_

42. NIVEL DE PUESTO: 1. Operativo \_\_\_\_\_ 2. Mandos medios \_\_\_\_\_ 3. Altos mandos \_\_\_\_\_

43. TIENE PERSONAL A CARGO: 1. Sí \_\_\_\_\_ 2. No \_\_\_\_\_

44. TIENE CONTACTO CON EL USUARIO: 1. Sí \_\_\_\_\_ 2. No \_\_\_\_\_



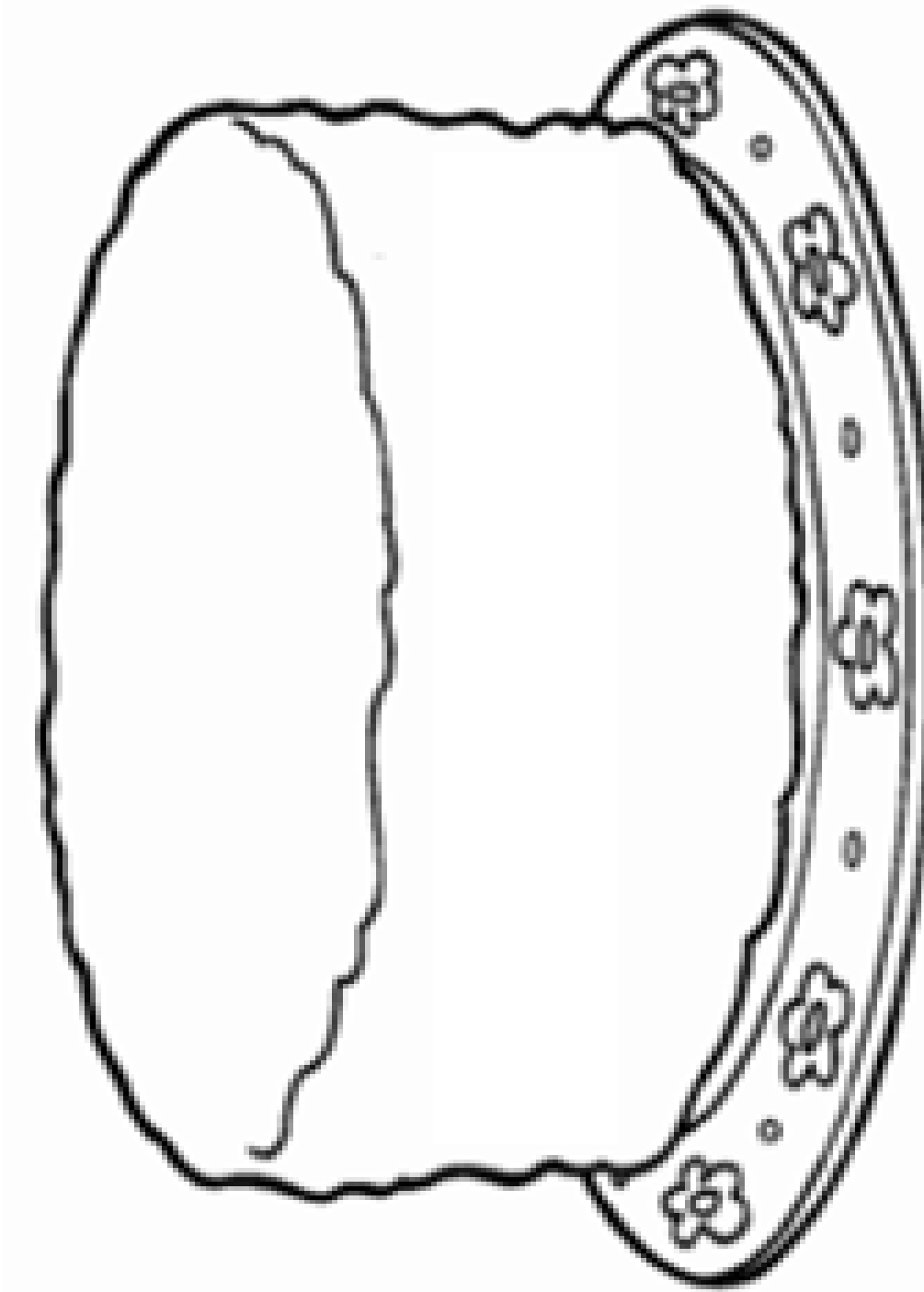
➤ **ANEXO C:** Enunciados negativos y positivos (Técnica: Debate didáctico).

Hago el aseo para cuidar de mi familia y no se enferme de algo grave.	Si no voy al estreno de una película famosa, puedo ir otro día de la semana.
Podría usar desechable pero genera basura de más y esto me incomoda.	Podría estar más relajada gracias a una mejor organización de mis labores.
Si no le pongo más sal al arroz, entonces no le sabrá rico a mi familia.	Me gusta salir a despejarme y aunque haya mucha gente, disfruto ese rato libre.
Realizo las compras de la despensa antes de que otras personas me ganen las ofertas en el super.	Me compro ropa cara para que me dure mucho tiempo y no tenga que comprar a cada rato atuendos nuevos.
Contesto mis mensajes de whatsapp, los respondo rápido para que no piensen mis contactos que no me importan.	Pago los servicios de mi casa porque ante cualquier situación, tendría los medios para poder comunicarme.
Pago los servicios de mi casa porque sería fatal si me los quitan y me desesperaría demasiado.	Realizo las compras de la despensa con anticipación para que no les haga falta nada a mis familiares.
Podría estar más relajada pero me gusta ir contrarreloj en mis actividades diarias.	Hago el aseo para cuidar de mi familia y mi casa tenga un buen aspecto.
Me gusta salir a despejarme pero ver a muchas personas en la calle me hostiga.	Si no le pongo más sal al arroz, no pasa nada, cada quien le pondrá a su gusto.
Si no voy al estreno de una película famosa, me sentiré frustrada.	Podría usar desechable pero tengo preferencias en cuidar el ambiente.
Me compro ropa cara para que las otras personas piensen que mi esposo, novio o yo misma tengo posibilidades.	Contesto mis mensajes de whatsapp, los respondo según mis ocupaciones me lo permiten y sin agobiarme.

➤ **ANEXO D:** Manifestaciones del estrés laboral en el cuerpo humano.

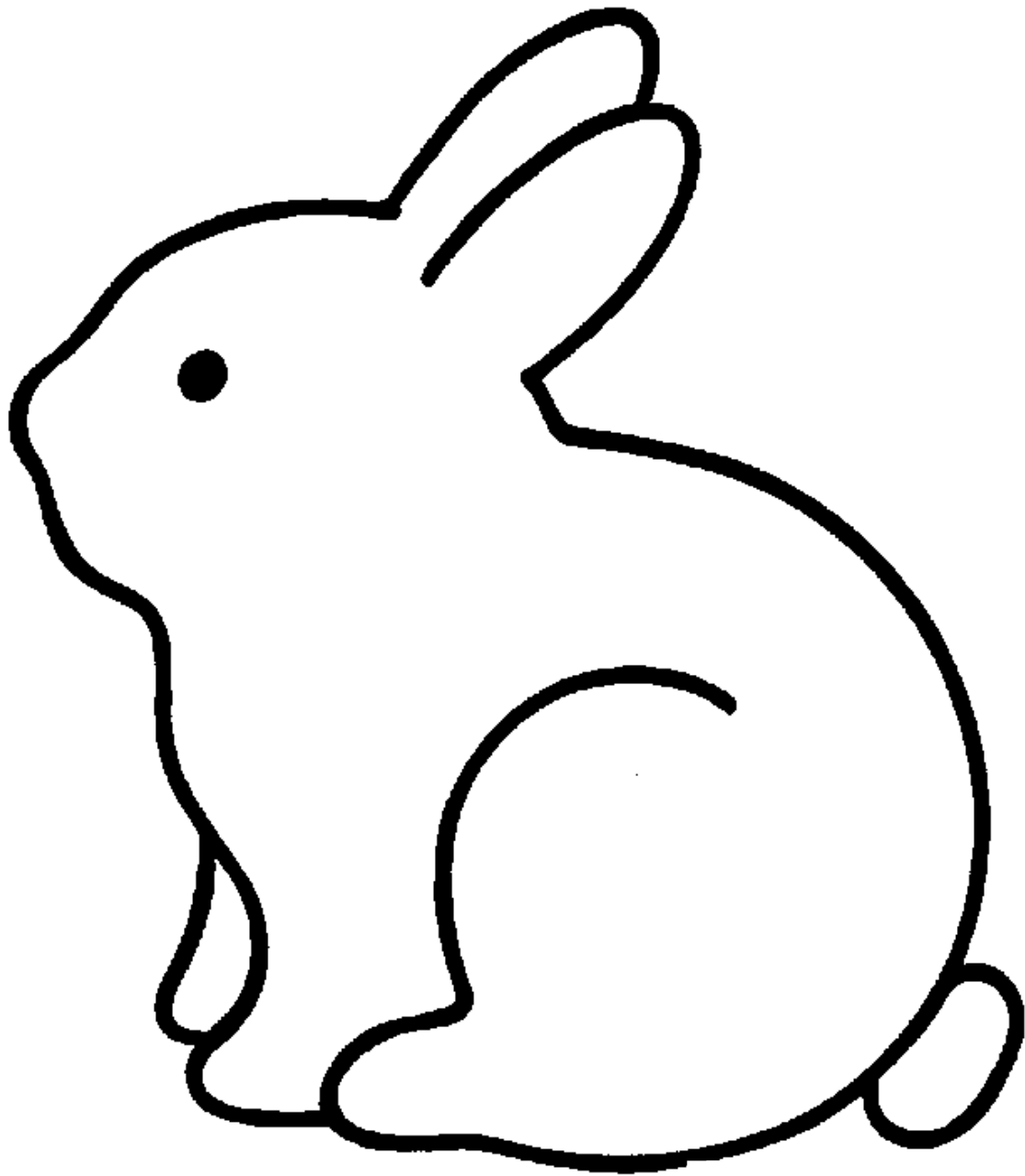


➤ **ANEXO E:** Pastel de la responsabilidad (Técnica: Reatribución).





➤ **ANEXO F:** Ilustración de la técnica rompe hielo: Dibujo descompuesto.



- **ANEXO G:** Cuestionario del afrontamiento (Técnica: Estrategias de afrontamiento).

<b>“Cuestionario sobre mis estrategias de afrontamiento”</b>	
<b>*Instrucciones:</b> Lee atentamente las preguntas de los recuadros izquierdos y redacta tus respuestas en los recuadros de la derecha.	
<b>1)</b> ¿Cuáles han sido mis estrategias de afrontamiento en mi lugar de trabajo?	
<b>2)</b> ¿Me han sido eficaces en los momentos apropiados? ¿Por qué?	
<b>3)</b> ¿Cómo podría mejorar mis estrategias de afrontamiento, si fuera necesario?	

- **ANEXO H:** Problemas laborales (Técnica: Entrenamiento en resolución de problemas).

### **Situación 1**

Es viernes y toca consejo técnico. En medio de esta reunión, llegan 8 mamás muy eufóricas de primer año al kinder, porque quieren quejarse con la directora de que a sus hijos les pegan los niños de tercer año. Aunque una maestra ya les dijo que no las pueden atender por la reunión de este día, las mamás siguen afuera amenazando que irán a quejarse con el dueño de toda la escuela si no se les atiende en ese momento. Hay consejo técnico, se debe evaluar forzosamente hoy porque el dueño ha pedido una evaluación correspondiente al mes para la 1:00 p.m., son las 12:00 p.m. y las mamás están allí enojadas por lo que les dicen sus niños de lo que les pasa en el jardín. Tanta es su molestia que al ver abrirse la puerta principal, entre todas ingresaron a la fuerza y se encuentran ya en la sala de recepción. Maestras ¿qué es lo que van a hacer?

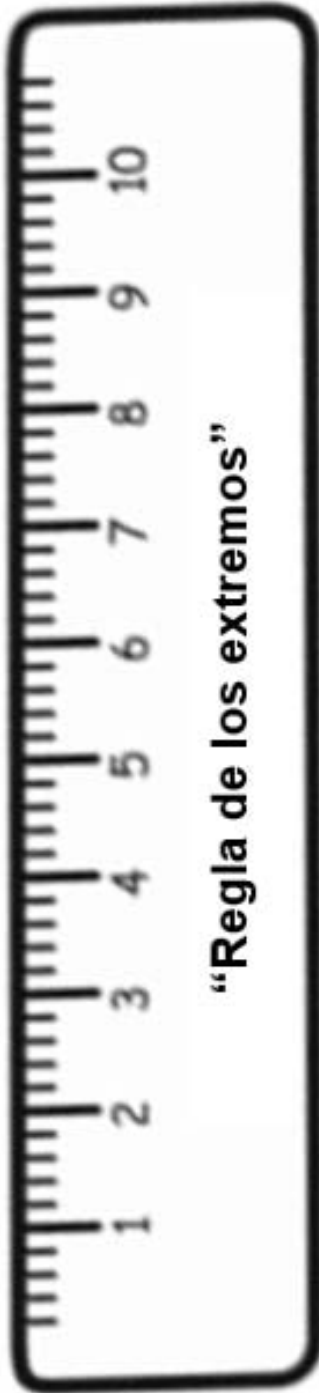
### **Situación 2**

Ha sido un normal y bonito día en el jardín, así fue hasta que una de las maestras iba a comprar su desayuno pero se dio cuenta que su cartera ya no estaba dentro de su bolsa. Alarmada, les preguntó a sus compañeras si alguien había visto o encontrado su cartera, a lo que contestaron que no. Ya no había niños en ningún salón, otra maestra comentó que vio entrar a una persona pero no identificó de quien se trataba. La maestra de la cartera estaba ya molesta porque al salir del trabajo tiene que ir a realizar unos pagos y precisamente llevaba el dinero para realizarlos. Desesperada, empezó a culpar a las otras maestras por lo sucedido y ellas se molestaron por ser acusadas, el ambiente se estaba sintiendo pesado y hasta se empezaron a decir otras cosas no relacionadas con la cartera, sino situaciones conflictivas del pasado. Maestras ¿qué es lo que van a hacer?

- **ANEXO I:** Formato del modelo de Albert Ellis sobre las creencias irracionales (Técnica: ABC).

<b>"El modelo A-B-C de Albert Ellis"</b> <i>¡Sí funciona! Y funciona muy bien ¡pruébalo!</i>		
<b>"A"</b> Acontecimientos	<b>"B"</b> Ideas	<b>"C"</b> Consecuencias
1)		
2)		
3)		
4)		

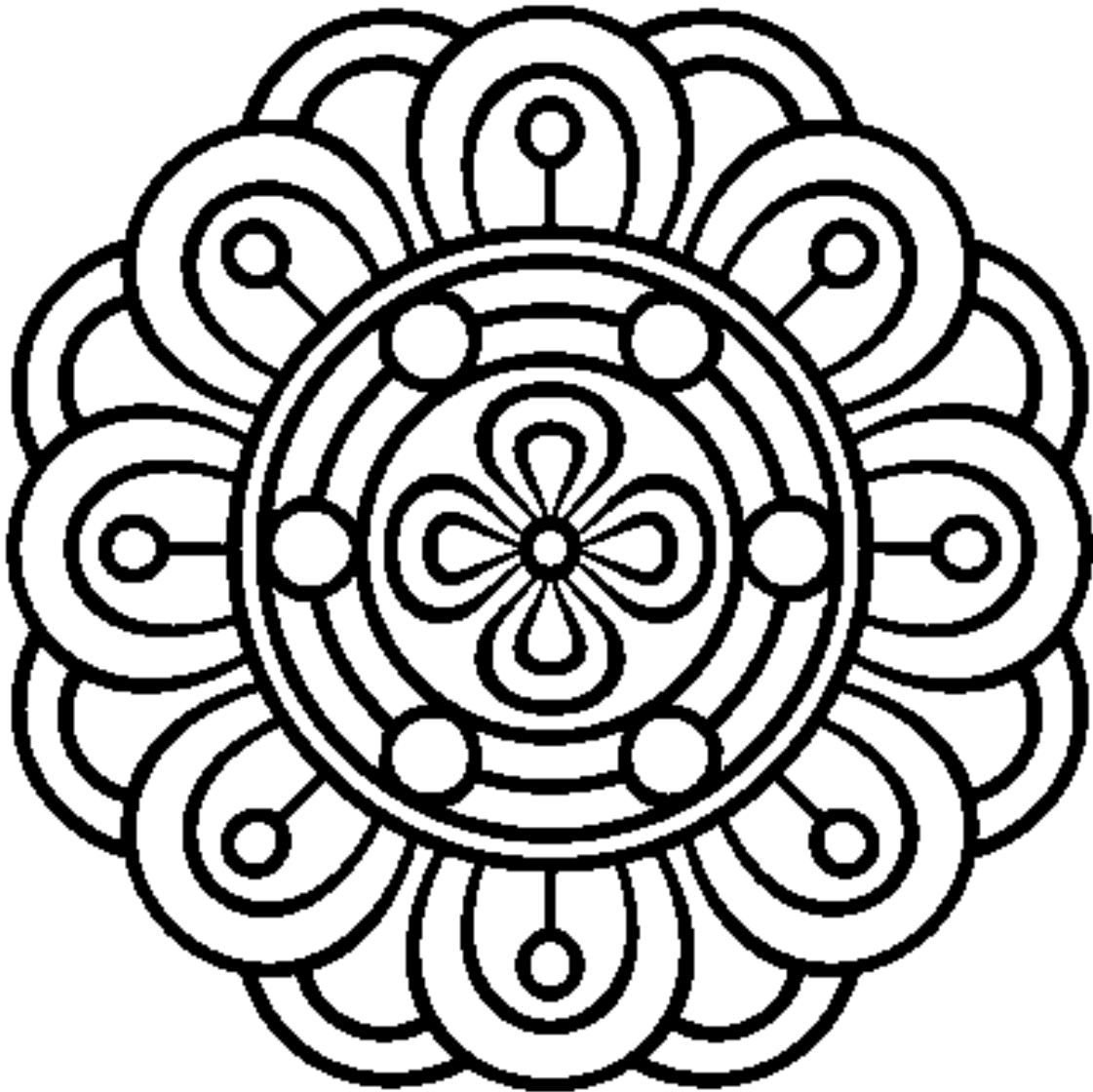
➤ ANEXO J: Regla de los extremos (Técnica: Todo o nada).



0 "Nada" 10 "Todo"

- 1) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 2) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 3) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 4) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
- 5) \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

➤ ANEXO K: Mandala (Técnica: Distracción cognitiva).



➤ ANEXO L: Evidencias fotográficas del Curso-Taller Ataraxia.



