



**UNIVERSIDAD  
DE  
SOTAVENTO A.C.**



---

ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE MÉXICO

## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA**

**El taller Workaholics para el adecuado control del estrés laboral de los  
trabajadores de la asociación civil Alianza por la Honestidad Social y  
Democrática A.C.**

### **TESIS PROFESIONAL**

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

**LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

PRESENTA:

**FRANCISCO JAVIER CORTÉS TRUJILLO**

ASESOR DE TESIS:

**LIC. ADRIAN PORFIRIO MÉNDEZ FERNÁNDEZ**

COATZACOALCOS, VERACRUZ.

MARZO DEL 2016



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



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

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

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

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

## DEDICATORIA

A Dios, que me dio la oportunidad de existir en el aquí y el ahora, y por darme los conocimientos necesarios en este caminar.

A quienes me dieron la vida, aunque no los conozco, siempre los llevo conmigo y espero que en donde quiera que estén, Dios los bendiga siempre. Los amo y sé que en algún momento nos vamos a encontrar.

A mi padre y madre de corazón Francisco y Natalia, quienes han sido una gran bendición desde que llegué a ellos, por ese gran amor que me tienen, han sido quienes me dieron la oportunidad de estar en donde estoy; los amo incondicionalmente porque gracias a ustedes cumplo una de las metas más importantes de mi vida. Que Dios los bendiga siempre por esa gran luz que le han dado a mi existencia.

A mi hermana Yazmín, que siempre has sido parte vital para mí, me das un apoyo incondicional siempre que lo he requerido, te amo hermana.

A mi nana Andrea que es mi segunda madre, gracias por todos los momentos en los que has estado para mí y por ser una guía en mi vida. Te amo y gracias por quedarte conmigo.

A mi tío y maestro Jorge Trujillo por aquellos momentos tan gratos escuchando sus enseñanzas de vida y aquellas reflexiones que me hacen por momentos existir.

## **AGRADECIMIENTOS**

A las personas que fueron maestros en mi vida, por darme aquel impulso cuando sentía que ya no podía.

A la profesora Tony que fue de las personas que me dio su apoyo durante la carrera y gracias a eso le tomé amor a la Psicología.

A la Psicóloga Martha Alvarado Cruz que fue la primera maestra que me enseñó en el Hospital Regional de Coatzacoalcos la parte práctica de la Psicología, gracias también por ayudarme en los momentos de disturbios emocionales, llevándome por ese camino de conocerme a mí mismo.

A mi terapeuta Kena, mil gracias por las horas de terapia y por seguirme enseñando que la vida es maravillosa no importando el lado por el cual se mire, enseñándome a vivir en el aquí y el ahora.

A los padrinos y madrinas del grupo Quetzalcóatl de 4° y 5° paso de Alcohólicos Anónimos por darme las herramientas necesarias para ayudar a otros, y por enseñarme a dar amor a quienes están en algún problema.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTOS

INTRODUCCIÓN.....6

### **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

1.1.-JUSTIFICACIÓN.....10

1.2.- PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN.....11

1.3.- OBJETIVO GENERAL.....12

1.3.1.- OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....12

1.4.- HIPÓTESIS Y VARIABLES.....12

### **CAPÍTULO II: MARCO TEORICO**

2.1.- EL ESTRÉS.....15

2.1.1.-ANTECEDENTES HISTÓRICOS DEL ESTRÉS.....16

2.1.2.-CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS.....18

2.1.2.1.-EFECTOS PSICOLÓGICOS.....19

2.1.2.2.-EFECTOS PSICOSOCIALES.....19

2.1.2.3.-EFECTOS BIOLÓGICOS.....20

2.1.2.4.-EFECTOS LABORALES.....20

2.1.3.- DEFINICIÓN DE ESTRÉS.....20

2.1.4.- AFECTO Y PERSONALIDAD.....21

2.1.5.- TIPOS DE ESTRÉS.....22

2.1.6.- ESTRESORES.....	23
2.1.6.1.-ESTRESORES SOCIALES.....	26
2.1.7.-FACTORES RELACIONADOS CON EL ESTRÉS.....	28
2.1.8.- TEORÍAS QUE EXPLICAN EL ESTRÉS.....	32
2.1.9.- TEORÍA FISIOLÓGICA.....	38
2.2.-PSICOLOGÍA LABORAL.....	39
2.2.1.- BREVE HISTORIA DE LA PSICOLOGÍA LABORAL.....	39
2.2.2.- EL ESTUDIO DE LAS EMOCIONES EN EL AMBIENTE LABORAL.....	42
2.2.3.- EL PAPEL DEL PSICÓLOGO EN LA PSICOLOGÍA LABORAL.....	45

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1.-ENFOQUE.....	48
3.2.- TIPO DE ESTUDIO.....	48
3.3.-DISEÑO CUASI-EXPERIMENTAL.....	49
3.4.- POBLACIÓN.....	49
3.5.- MUESTRA.....	50
3.6.- INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50

### **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....53**

### **CONCLUSIONES ..... 79**

### BIBLIOGRAFÍA

### ANEXO



## INTRODUCCIÓN

Siempre ha habido personas estresadas en el trabajo por razones diversas, habiendo varios estudios sobre el tema en el ámbito laboral, se ha descrito que es la más grave amenaza para la salud laboral de los trabajadores en este siglo XXI, dado que constituye una forma muy sutil de degradación física que llega a causar trastornos psicológicos en las víctimas, agravar las enfermedades físicas y provocar estragos que pueden tener secuelas que pueden ser permanentes.

La definición de Lazarus y Folkman en el año de 1986, describe lo siguiente: “Estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y físicos. Y pone en peligro su bienestar” (pág. 54).

En esta definición se explica que la evaluación individual del ambiente laboral da como resultado los niveles de estrés que se llegan a manejar dentro de una organización, así como a denotar los estresores o los estímulos amenazantes que se encuentran en el ambiente de trabajo.

El estrés es un tema que día a día requiere de una mayor atención por los efectos dañinos que causa en la persona que lo padece y por el aumento de situaciones sociales, laborales, familiares y personales que lo provocan.

El estrés es difícil de definir, pero en su defecto es fácil de identificar a través de todos los cambios que provocan en la persona. Uno de los puntos principales que se ha estudiado es el punto de vista orgánico, es decir, las alteraciones físicas que se provocan en el cuerpo del individuo que lo padece; aún se desconocen los trastornos que provoca en los campos emocionales y de comportamiento.



El estrés es perjudicial porque afecta de manera negativa la salud física y mental, pero la gran mayoría de los investigadores del tema, señalan que el estrés en sí mismo no es dañino; dado que simplemente es una respuesta orgánica y mental a un estímulo del medio externo que pone a funcionar mecanismos de tipo psicofisiológicos suplementarios para poder enfrentar la situación.

Es nocivo cuando es de manera frecuente e intensa o cuando la respuesta del individuo que lo enfrenta no soluciona la situación.

En el ámbito laboral los trabajadores están constantemente expuestos a una gran variedad y diversidad de factores que les provocan estrés, a corto o a largo plazo, lo cual trae como consecuencia alteraciones a su salud física o a su salud mental, y cambios diversos en su comportamiento; a ellos se les unen los factores ajenos al área de trabajo, lo que llega a agravar la situación.

Como se ha mencionado anteriormente, los factores que desencadena el estrés llegan a afectar al individuo de diversas formas, dado que cada individuo es único e irrepetible, las formas que llegan a manifestar el estrés puede ser variada, a unos les llega a afectar más de manera física, a otros de manera psicológica y otros llegan a desarrollar algún trastorno permanente sin que sea posible eliminar todas las secuelas.

Si bien hoy en día el ser humano está preocupado constantemente con los problemas financieros, los problemas laborales y los problemas familiares, esto causa a su vez que la persona se olvide de ver de sí misma por un instante, solo un momento en el cual pueda reflexionar realmente qué es lo que le afecta.

Detrás de cada problema hay una raíz que es la que origina este padecimiento, los seres humanos perdemos fácilmente esa conexión con nuestro interior, esa conexión que nos permite disfrutar las cosas sencillas de la vida, como la naturaleza, la paz, la tranquilidad... se nos olvida muchas veces el saber cómo respirar de manera adecuada, esa charla con nuestro interior es lo que hace que los factores externos influyan para meternos en un estado grave de desequilibrio

propiciando una situación de estrés negativo que a la larga nos llega a degradar poco a poco.

Si cada vez que un trabajador dentro de su área laboral identificara cuáles y cuántos factores externos son los que le provocan cierto grado de estrés, se tendría un mejor rendimiento laboral, los factores que pueden ser controlables y modificables son los que pueden dar la pauta a que la persona evite o cambie la situación logrando un equilibrio constante para lograr una mejora en el rendimiento de trabajo y sobre todo una mejora física y mental para que no se llegue a un estado de estrés nocivo.

Cada individuo conoce dentro de su trabajo las tareas que debe realizar, pero el trabajador conocerá qué le puede ayudar para no presentar cambios de conducta que se vean reflejadas en la fase final de su jornada laboral, o en su casa al llegar del trabajo.

La finalidad de este proyecto es que el participante identifique dentro de su área de trabajo los factores que le generan algún grado de estrés y dotarlo de técnicas que lo ayuden a controlar la situación estresante que se le presente.

En el primer capítulo se muestra la problemática de la asociación civil, la hipótesis, el objetivo general y los específicos, la información base para la realización de esta tesis.

En el segundo capítulo se redactan los antecedentes del estrés, los factores que lo provocan y lo que puede ayudar al personal a saber cómo manejar este proceso estresante.

El tercer capítulo muestra la metodología utilizada durante la realización de este trabajo y las especificaciones del test empleado.

El cuarto capítulo titulado análisis de los datos, muestra los resultados de la aplicación del test "Perfil de Estrés" a los trabajadores de la asociación civil, con sus respectivas interpretaciones y escalas de los resultados.

El quinto capítulo refiere las conclusiones acerca del trabajo realizado y el punto de vista personal durante el proceso vivido y las sugerencias que se derivan del estudio.

# CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

## 1.1 Justificación

Teniendo en cuenta que el clima organizacional está determinado por la percepción que tienen los empleados acerca de los elementos y el ambiente que los rodean, se pretende realizar un estudio acerca del grado de estrés presente en los trabajadores de la Asociación Civil Alianza por la Honestidad Social y Democrática A.C., la cual en los últimos meses, debido a la gran cantidad de proyectos de desarrollo social y ayuda humanitaria, se ha incrementado la carga de trabajo y las operaciones realizadas por el personal, lo que ocasiona que se manifieste en un bajo rendimiento, en cuanto a la realización del trabajo asignado.

Se ha observado que los trabajadores presentan problemas físicos, una baja tolerancia a la frustración y roces entre los mismos compañeros de trabajo.

El trabajo fundamental dentro de la asociación civil es el de desarrollar proyectos de trabajo para que las personas puedan emplearse y en la mayor parte de los proyectos se está en constante contacto con las personas, por lo que es necesario que el trabajador pueda mantener un nivel óptimo de rendimiento físico y mental para lograr una empatía con quienes se va a ayudar.

La eficiencia de cada trabajador va en proporción a su nivel de estrés que pueda ser manejado y en base a las actividades que cada uno realiza dentro de la asociación civil, algunos de los trabajadores están en trabajo de campo, la mayor parte del tiempo, por lo que la presión para ellos suele ser mayor en cuanto al trato humano que deben saber manejar; estos empleados que están la mayor parte del tiempo en desarrollo de proyectos tienen un desgaste de tipo mental alto debido a que tienen que manejar de manera adecuada a los directivos de las empresas, los

cuales les van a proporcionar ayuda para que el proyecto tenga los recursos adecuados y que las cotizaciones sean adecuadas para la duración de cada uno de los proyectos a realizar, mantener el encuadre de cada actividad con el fin de que sea provechoso para quienes van a realizar las actividades dentro de los trabajos planeados, conocer los requisitos legales de las actividades y una constante evaluación y análisis de las fases del desarrollo de trabajo.

Se mantiene a su vez un trabajo constante y colaborativo entre los demás empleados, teniendo que mantener un grado de eficiencia al interior del su propio grupo de trabajo.

## 1.2 Pregunta de investigación:

¿Los integrantes de la asociación civil Alianza por la honestidad social y democrática A. C. pasan por diversos factores que causan estrés y esto afecta su rendimiento laboral?

### 1.3 Objetivo general

Demostrar que el taller: “Workaholics” disminuye el nivel de estrés de los trabajadores de la asociación civil “Alianza por la honestidad social y democrática A.C.” de Coahuila de Zaragoza, Coahuila de Zaragoza.

#### 1.3.1 Objetivos específicos:

- ❖ Revisar teóricamente el tema del estrés en el ámbito laboral.
- ❖ Aplicar el test “Perfil de Estrés” para tener la información objetiva de los trabajadores de dicha asociación civil.
- ❖ Realizar el taller “Workaholics” para determinar si disminuye el nivel de estrés en los participantes.
- ❖ Realizar el post test para medir los niveles de estrés posteriores al taller realizado.
- ❖ Analizar los datos del pretest y posttest con respecto al efecto del taller “Workaholics”.
- ❖ Plantear conclusiones a partir del estudio de campo.

### 1.4 Hipótesis y variables

Hipótesis de trabajo:

El taller “Workaholics” disminuye el nivel de estrés de los trabajadores de la asociación civil “Alianza por la honestidad social y democrática A.C.” de Coahuila de Zaragoza, Coahuila de Zaragoza.

Identificación y definición de las variables:

---

<sup>1</sup> “Workaholics”: Adictos al trabajo.

Variable Independiente: Taller “Workaholics”.

Definición conceptual de la Variable independiente:

El taller Workaholics es un espacio en el cual se enseña a los participantes las técnicas a utilizar frente a una situación de estrés para así lograr controlar las situaciones estresantes.

Definición operacional de la Variable independiente:

El taller Workaholics tiene una duración de diez horas, repartido en cinco sesiones de dos horas cada una, se proporcionará el material necesario, los temas a desarrollar son: Estrés, relajación, control de la respiración, meditación, aromaterapia y musicoterapia.

Definición conceptual de la variable dependiente:

El nivel de estrés es la tensión o presión que sucede cuando el paciente ve una situación como una exigencia que podría estar por arriba de sus capacidades o recursos exigiendo un cambio o adaptación.

Definición operacional de la variable dependiente:

Es el puntaje de las respuestas que obtuvo cada participante en el instrumento aplicado: Perfil de estrés, el cual es un instrumento de medición psicológica que proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos de respuesta y una de respuestas inconsistentes, fue desarrollado por Lazarus y sus colaboradores ( Coyne y Lazarus, 1980; Lazarus y Launier, 1978 ). Las puntuaciones estándar se presentan en términos de Alertas de riesgo para la salud y Recursos de protección para la salud.



## **CAPÍTULO.II : MARCO TEÓRICO**

El estrés es un tema que cada día adquiere mayor importancia por los efectos dañinos que trae al hombre que lo padece y por el aumento de las situaciones sociales, laborales, familiares y personales que lo provocan.

El estrés es difícil de definir, pero fácil de reconocer a través de los cambios que provoca en la persona. Principalmente se ha estudiado desde el punto de vista orgánico o sea las alteraciones que produce en el cuerpo del individuo, se han desconocido los trastornos que provoca en los campos de la emoción y del comportamiento.

### **2.1 El estrés**

El término estrés, “stress” en inglés, tiene su origen técnico a finales del siglo XVII, en el ámbito de la ingeniería, cuando un eminente físico de aquella época llamado Robert Hooke lo emplea para explicar la relación por la que la aplicación de una fuerza externa o carga sobre una estructura física llegaba a distorsionar y deformar dicha estructura física u objeto. Sin embargo, en un sentido no técnico se puede encontrar en épocas anteriores, recordando algunos autores Lumsden, 1981, mencionado por Miguel-Tobal, J. J., y Cano-Vindel, A. (2005). Dicho término ya se usaba en el siglo XIV para referirse al encuentro de dificultades, de adversidades o de contrariedades. En realidad, no ha de extrañar el significado que el término de estrés toma a lo largo de la historia si recordamos que la palabra estrés tiene su origen, desde una perspectiva etimológica, en el verbo latino “stringere”. Este verbo que significa apretar, oprimir, comprimir, estrechar, o contraer, acabó dando lugar a dos variantes, que en inglés fueron “to stress” y “to

strain”, y que en español fueron “estrechar” y “estreñir” (Prieto, 1995, mencionado por Miguel-Tobal, J. J., y Cano-Vindel, A. (2005). Así pues, en principio la palabra estrés no existía en español ya que no se había desarrollado como variante del verbo stringere, pero a pesar de ello, el término fue importado al español, se castellanizó y en 1984, la Real Academia Española de la Lengua la aceptó.

### 2.1.1 Antecedentes históricos del estrés

El concepto de estrés fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud por Hans Selye en 1926 (citado por Durán, 2009), en la actualidad, es uno de los términos más utilizados. Partió de un concepto físico haciendo referencia a una fuerza o peso que cuerpo carga. Selye en el año de 1956, no hace referencia al estímulo, peso o fuerza; sino a la respuesta del organismo ante el estrés. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimulante.

El término se ha utilizado con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

El concepto de estrés en Psicología y Fisiología, se emplea con el sentido de sobrecarga impuesta en el individuo creado por un estado de tensión originado por múltiples causas (exceso de responsabilidad familiar o laboral, agotamiento muscular y situación de peligro físico).

Tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufel en 1984, consideran que:

...el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado;

llegando a concluir que el estrés es un trastorno que somete a las personas a enfrentar demandas que sobrepasan sus fuerzas físicas y psíquicas” (pág. 20).

Desde el punto de vista psicológico (CIE-10)<sup>2</sup> se menciona que los factores a considerar son: la sintomatología, el curso, antecedentes de un acontecimiento biográfico capaz de producir una reacción de estrés agudo y la presencia de un cambio vital significativo, que da lugar a situaciones desagradables persistentes que llevan a un trastorno de adaptación.

Cuando la respuesta de estrés es demasiado frecuente, intensa y duradera puede tener repercusiones negativas.

Los autores Ivancevich y Mattenson en 1989 en su libro: “Estrés y trabajo” mencionan que fue Walter Cannon en 1932 quien adoptó el término “stress” y que en estudios habló sobre los “niveles críticos del estrés” definiéndolos como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (acuñó el término homeostasis para referirse al mantenimiento del medio interno).

La mayoría de los investigadores han encontrado que las reacciones tanto positivas como negativas, incluyen aspectos individuales y diferencias culturales; estos factores pueden determinar que un hecho, sea sin trascendencia para una persona y que para otra desencadene violentas respuestas; ya que ambos factores suponen cambios que exigen adaptarse a nuevas circunstancias.

Susan L. Lynd y Fred L. Otte en el 2000 mencionan que el estrés laboral es un costoso egreso empresarial que afecta tanto la salud de los empleados, como a las utilidades de la compañía. Aseguran que una persona que trabaja ocho horas o más, la actividad continua puede presentar en el trabajador un índice de estrés

---

<sup>2</sup> Clasificación Internacional de Enfermedades. Décima edición

afectando su salud física y mental; lo que se verá reflejado en su desempeño dentro de la empresa.

El estrés debe verse desde otra perspectiva, no sólo desde el ámbito laboral. Debe tomarse en cuenta que el estrés afecta al trabajador desde diferentes ámbitos tales como en lo biológico, psicológico y social. Los sucesos diarios estresantes de pequeña intensidad según algunos autores, pueden provocar efectos psicológicos y biológicos más impactantes que los que puedan generar acontecimientos, como la muerte de un familiar.

Wallace y Szelagi (1982) sostienen que gran variedad de condiciones organizacionales y ambientales son capaces de producir estrés y que los individuos responden a la misma condición de manera diferente. La intensidad y el grado de estrés son difíciles de predecir en el individuo mismo; sus consecuencias provocan cambios Psicológicos conductuales o enfermedades crónicas.

### 2.1.2 Consecuencias del estrés

El estrés produce cambios fisiológicos, emocionales y de comportamiento, que serán mayores o menores según su intensidad alta, media o baja y su frecuencia de aparición.

Cuando la persona está expuesta a un estresor, el cerebro lo registra y transmite la señal a la corteza cerebral (parte más externa y evolucionada del cerebro que permite los procesos intelectuales, de donde proviene el control de todos los procesos biológicos a excepción de los reflejos).

### 2.1.2.1 Efectos psicológicos

Los efectos psicológicos del estrés se pueden notar en los siguientes síntomas: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad, vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, baja autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo, soledad y aspectos cognitivos; incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental.

### 2.1.2.2 Efectos psicosociales

Los efectos psicosociales del estrés se pueden notar en los siguientes síntomas: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de alcohol o tabaco, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud, temblor, entre otros.

### 2.1.2.3 Efectos biológicos

Los efectos biológicos del estrés se pueden notar en los siguientes síntomas: aumento de las catecolaminas (hormonas) y corticoides en sangre y orina, elevación de los niveles de glucosa sanguíneos, incremento del ritmo cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de boca, exudación, dilatación de las pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudos en la garganta, entumecimiento y escozor de las extremidades.

#### 2.1.2.4 Efectos laborales

Los efectos laborales del estrés son: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación del personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

#### 2.1.3 Definición de estrés

El término estrés, “stress” en inglés, tiene su origen técnico a finales del siglo XVII, en el ámbito de la ingeniería, cuando un eminente físico de aquella época llamado Robert Hooke lo emplea para explicar la relación por la que la aplicación de una fuerza externa o carga sobre una estructura física llegaba a distorsionar y deformar dicha estructura física u objeto.

“El estrés es una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda que se le impongan” (Selye, 1935, citado por Corsino, 2000).

La respuesta a la que se refiere el autor puede ser de tipo psicológica (mental) o fisiológica (física/orgánica). La demanda se refiere a la causa del estrés (o estresor).

También, puede ser un evento o cualquier estímulo ambiental que ocasiona que una persona se sienta tensa o excitada; en este sentido, el estrés es algo externo a la persona.

El estrés se caracteriza por una respuesta de tipo subjetiva hacia lo que está ocurriendo; en este sentido el estrés es el estado mental de tensión o excitación. Es el proceso de manejo interpretativo.

El concepto de estrés describe una reacción física del cuerpo hacia una demanda o una intrusión perjudicante. Además, puede significar pruebas a las que un organismo vivo se ve sometido por parte de su entorno (ambiente); la respuesta del organismo a esas pruebas.

Querer ser libres del estrés durante el resto de nuestra vida diaria, ya sea este de cualquier tipo, se podría considerar algo idílico siguiendo la idea de Selye (1935), (citado por Tobal y Cano, 2005), pues este autor señala que: “la completa libertad del estrés es la muerte”.

#### 2.1.4 Afecto y personalidad

Entrando en otros terrenos de lo que conforma el estrés encontramos que existen variables muy diversas que están ganando terreno en lo que a *burnout*<sup>3</sup> se refiere como son: los afectos y la personalidad.

El afecto es pasajero y solo se da en situaciones específicas. En contraste, la personalidad se refiere a algo relativamente duradero, características personales en el sentido generalizado y tendencias básicas de conducta que se reflejan a largo plazo, predominando las diferencias sentimentales en el estilo emocional que tienen una influencia general en la respuesta emocional (Warr, 1999).

El modelo consensual describe que el afecto se forma de dos dimensiones: placer y activación, el eje del placer se resume a un nivel de experiencias subjetivas, qué tan bien se siente uno; mientras que el eje ortogonal de activación, se refiere a la sensación de movilización de energía (Russell y Carroll, 1999).

---

<sup>3</sup> Traducción de burnout: término anglosajón que significa “estar quemado”.

Afecto negativo (AN) y afecto positivo (AP) pueden ser descritos usando estos dos ejes a través de los cuáles los AN se caracterizan por sentimientos de enojo, miedo, nerviosismo y estrés subjetivo (Watson, 2000).

En cambio, los AP se caracterizan por emociones como entusiasmo, energía, y felicidad. Ha sido sugerido que empleados comprometidos son los que tienen altos niveles AP y un cierto grado menor de AN (Shaufeli y cols., 2001).

Según Langelaan y Cols. (2006), hasta la fecha, no hay estudios en la relación entre afecto y compromiso laboral

### 2.1.5 Tipos de estrés

El estrés no siempre es malo, de hecho, la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión. Se han establecido dos tipos de estrés, uno de éstos positivo, llamado: eustrés y el otro negativo llamado: distrés (Corsino, 2000).

El eustrés representa aquel estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, prepara al cuerpo y mente para una función óptima. En este estado de estrés, el individuo deriva placer, alegría, bienestar y equilibrio, experiencias agradables y satisfactorias.

La persona con estrés positivo se caracteriza por ser optimista y creativo, es lo que lo mantiene viviendo y trabajando, el individuo expresa y manifiesta sus talentos especiales y su imaginación e iniciativa en forma única/original. Se enfrenta y resuelve problemas.

El eustrés es un estado muy importante para la salud el ser humano, la cual resulta en una diversidad de beneficios/efectos positivos, tales como: el mejoramiento de nivel de conocimiento, ejecuciones cognoscitivas y de comportamiento superior; provee la motivación excitante de, por ejemplo, crear un



trabajo de arte, la urgente necesidad de una medicina, desarrollar una teoría científica.

El distrés es un tipo de estrés que produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, según Hans Selye en 1935, (citado por Corsino, 2000), representa aquel: “Estrés perjudicable o desagradable” (pág.3), la cual eventualmente desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción en la productividad del individuo, la aparición de enfermedades psicosomáticas y en un envejecimiento acelerado. Es todo lo que produce una sensación desagradable.

La vida cotidiana se encuentra repleta de los estresantes negativos, tales como: un ambiente de trabajo desfavorable, el fracaso, la ruptura familiar, un duelo, entre otros.

El encontrarse con un número creciente de demandas o percepción de demandas, que plantean alguna dificultad o que constituyen una amenaza o si se percibe que no se puede afrontarlas; se encuentran frente a una situación de distrés o estrés negativo.

#### 2.1.6 Estresores

Existe  $n$  factores que pueden producir estrés a los cuáles, la literatura especializada, les llama *estresores*, los cuáles son agentes que estimulan los procesos de estrés nervioso y hormonal. Los estresores se pueden dividir en tres categorías, a saber, psicosociales (mentales y sociales), bioecológicos (funciones orgánicas y medioambientales) y personalidad (manejo de ansiedad/distrés)

Los estresores son agentes evocadores de la respuesta al estrés (Selye, 1936, citado por Corsino 2000), y esta respuesta está en función de lo que la persona

piensa o hace en términos de su adaptación. Para Hobfoll y Freddy (1993) son las amenazas a los recursos de los empleados que provocan inseguridad sobre sus habilidades para alcanzar el éxito profesional.

Los eventos estresores en el contexto organizacional de acuerdo con Baker y Karasek (2000) se asocia a los factores exigencia-control relacionados con las características psicosociales del trabajo, con lo que representa un desencuentro entre las condiciones de trabajo y los trabajadores individuales.

Es visible que las respuestas físicas y emocionales perjudiciales ocurren cuando las exigencias del trabajo no están en equilibrio con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador. Una situación de trabajo saludable sería aquella que permite el desarrollo del individuo, alternando exigencias y períodos de reposo, en una interacción dinámica entre el hombre y el ambiente (Karasek y Theorell, 1990).

- Las causas del estrés tienen sus orígenes tanto en factores ambientales como en los individuales.

Los factores ambientales del estrés se vinculan a cinco categorías, a saber:

- Factores intrínsecos al trabajo: condiciones de trabajo inadecuadas, jornadas extensas.
- El papel de la organización: responsabilidad excesiva, exigencias acerca del comportamiento adecuado en el desempeño de la función.
- Relaciones en el trabajo: presiones de los superiores, falta de apoyo social de los colegas.
- Desarrollo de la carrera: falta de seguridad en el trabajo, jubilación precoz, frustración en el desarrollo de la carrera.

- Estructura del clima organizacional: amenazas a la libertad y la autonomía del individuo.

En lo que respecta a los factores individuales, se mencionan los siguientes:

- Rasgos de la personalidad,
- Actitudes
- Indicadores culturales
- Indicadores demográficos

Carayon, Smith y Haims (1999) afirman que existen otros factores estresores vinculados con la organización, como son:

- La presión por la productividad
- Condiciones desfavorables en el ambiente organizacional
- Carencia de entrenamiento y de orientación
- Relación abusiva entre los supervisores y los subordinados
- Falta de control sobre las tareas
- Ciclos de trabajo ininterrumpidos, que le imponen al trabajador la obligación de enfrentar una alta demanda.

Si el individuo cuenta con bajas defensas en relación con las situaciones ligadas a los factores estresores, se desencadenará el estrés ocupacional. En este caso, cuanto mayor sea la demanda y menor el control del trabajador, más probable será que se desencadene el estrés.

Para Grandjean (1998), la causa del estrés laboral es la discrepancia entre el grado de exigencia del trabajo y los recursos disponibles para asumirlo. Es un fenómeno subjetivo y depende de la comprensión individual para enfrentar las demandas vinculadas con el trabajo.

Las circunstancias que producen estrés están asociadas al contexto organizacional, tales como el período inicial de adaptación del nuevo empleado a la empresa, la comunicación deformada o deficiente que ocasiona roces innecesarios entre el personal, la distorsión en el suministro de informaciones o la falta de perspectiva de crecimiento profesional, lo que provoca que los profesionales tiendan a buscar nuevos lugares de trabajo (Delboni, 1997). En este sentido, niveles de estrés muy altos en el contexto del trabajo pueden ocasionar caídas en el desempeño y en la productividad, con pérdida de la capacidad de concentración, y hasta accidentes graves en áreas que exijan exactitud y precisión en las actividades.

#### 2.1.6.1 Estresores sociales

Los estresores originados en el seno de la familia pueden ser eventos normativos de la evolución familiar. Toda una serie de eventos que se producen a lo largo del ciclo vital familiar y surgen, de manera más o menos previsible, de acuerdo con las fases del desarrollo familiar, representan, en la medida en que implican cambios, fuentes de estrés familiar (p.e.: ingresos y salidas del colegio, bautizos, comuniones, bodas, abandono del domicilio de los hijos, jubilación, ...).

Los eventos ocasionales importantes, en general imprevistos, son eventos que producen un nivel de estrés superior a los anteriores: la muerte de un hijo o una enfermedad grave; la separación de la pareja, el divorcio o la muerte prematura de la pareja; una enfermedad grave o un accidente importante de la pareja o de uno

mismo, el cambio de residencia familiar, robo en el domicilio, y otros acontecimientos importantes, con frecuencia imprevistos, resultan fuentes de estrés.

Los estresores crónicos de la vida diaria familiar incluye los diversos papeles que una persona desempeña en su vida diaria, misma que está plagada de conflictos, de incertidumbre, de presiones y pequeñas frustraciones que causan experiencias de estrés permanentes o recurrentes, por ejemplo: el ejercicio de la paternidad o maternidad, cuidado de los mayores o ancianos, cuidado de un miembro enfermo, reestructuración del papel que uno juega por separación o fallecimiento, disputas generacionales, situaciones continuamente precarias, conflictos intrapersonales e intrafamiliares, espacio reducido en el hogar, falta de climatización adecuada, trabajo de ambos cónyuges, etc.

Con respecto a las fuentes extrafamiliares de estrés familiar, los distintos miembros de la familia desempeñan múltiples papeles (ocio, amigos, trabajo,...) además de los familiares. Esos roles producen situaciones de estrés (por mucha dedicación a ellos, por generar exceso de responsabilidades, por condicionar la vida familiar,..) y experiencias emocionales negativas (p.e.: aficiones arriesgadas con posibilidad de pérdidas económicas o físicas, precariedad en el empleo,..) que repercuten o son transferidas a las relaciones familiares, de una u otra forma. Por otra parte, como ya veremos, el trabajo es una importante fuente de estrés familiar. Aquí se puede señalar que no abordamos el tema de la incorporación de la mujer a la vida laboral y los problemas que ello ha generado por la falta de reajuste en los papeles establecidos socialmente y la falta de apoyo social, porque lo abordaremos como fuente indirecta de estrés laboral, junto con los conflictos familia - trabajo.

Otros eventos incluidos en esa relación hacen referencia a aspectos extrafamiliares y extralaborales: problemas legales graves, experiencias traumáticas (violación), problemas con el alcohol o las drogas, problemas con los vecinos (hostiles, intransigentes, conflictivos,...), hipotecas y deudas importantes, vivir continuamente por encima del nivel (por ejemplo: exceso de pagos aplazados

o abusivo uso de las tarjetas de crédito o débito), aclimatarse a un nuevo vecindario, sufrir un atraco o robo, cambios importantes en las actividades sociales, etc. Múltiples eventos sociales, económicos y de ocio resultan también estresantes y, al igual que ocurre con todos los estresores inciden en todas las facetas del individuo.

### 2.1.7 Factores relacionados con el estrés

A continuación se explican los factores más relevantes en el ámbito de las organizaciones que se vinculan poderosamente con el estrés que presentan los trabajadores.

Factores físicos: iluminación, ruido y temperatura.

La iluminación tanto el exceso o la inadecuada iluminación, dificultan la percepción correcta de los estímulos visuales, perdiendo mayor cantidad del tiempo invertido en el trabajo y creando mayor estado de tensión.

El ruido, cuando los niveles son muy graves y continuos producen irritabilidad, fatiga y dificultad para la concentración, cuando los niveles son altos, el ruido aísla a los trabajadores ya que no permite una buena comunicación entre ellos. El ruido intermitente y sobre todo el no esperado, altera mucho la concentración que se necesita para realizar el trabajo.

La temperatura es un factor muy importante ya que de ella depende el confort de la persona en su puesto de trabajo. La temperatura muy alta puede producir somnolencia, lo que requerirá aumentar nuestro estado de alerta, por ejemplo, los

trabajadores de hornos. La temperatura baja produce una limitación importante en las tareas manuales, por ejemplo: los trabajos a la intemperie.

Tanto la temperatura alta como la baja, son factores muy importantes en la producción de accidentes laborales.

### Factores químicos

Se están convirtiendo en factores estresantes muy importantes debido a los nuevos materiales y sustancias que están apareciendo en el mundo laboral y al desconocimiento en la manipulación de los mismos.

Muchos trabajadores durante la manipulación y uso de ciertos productos químicos, que ciertamente pueden llegar a ser peligrosos, tienen una constante sensación estresante dado el peligro potencial al que están expuestos, como materiales que pueden explotar fácilmente, corrosivos o venenosos al inhalarlos.

Factores dependientes del trabajo: Carga mental, control sobre el trabajo, horas extras, inseguridad en el empleo, pluriempleo, promoción profesional, relación con los compañeros, relación con los superiores.

La carga mental es la cantidad de energía y la capacidad mental que la persona tiene que desarrollar para realizar su trabajo. Una carga mental excesiva desemboca en fatiga psicológica.

Los factores determinantes para la aparición de la fatiga psicológica son: nivel de atención requerido y ritmo de trabajo impuesto.

Esta actividad mental se cuantifica por: cantidad de información, análisis de la información, memorización de la información, utilización de la información.

El control sobre el trabajo es el grado de tensión que permite al individuo controlar las actividades a realizar, para que el trabajador pueda realizar este control con satisfacción necesita: autonomía, iniciativa y responsabilidad.

Así, al planificar el trabajo se asume la responsabilidad y se está satisfecho con la labor. Si no se tiene el control del trabajo puede darse el caso de una sensación de frustración de las habilidades.

Factores dependientes de la organización del trabajo: jornada laboral, productividad, salario.

La jornada laboral conlleva implicaciones sociales, ya que el ir a turnos, fijo o nocturno, puede alterar la vida privada del trabajador. Algunos turnos de trabajo dificultan la realización de actividades extralaborales y de relación social, produciendo en corto o largo plazo un rechazo a dicho trabajo, con disminución de la motivación y comunicación con los demás.

## Productividad

En la actualidad y debido a la gran competencia empresarial, el trabajador está sometido constantemente a estímulos externos para llegar a la productividad fijada o incluso mejorarla, y en cierta manera la maquinaria es la que impone el ritmo de trabajo, teniendo que acomodar la respuesta del individuo a ese ritmo.

## Salario



Debe de ser suficiente para que un trabajador pueda vivir con comodidad y no estar pensando constantemente como conseguir unos mayores ingresos.

#### Horas extras

Es una consecuencia de falta de salario adecuado. Se realizan habitualmente para conseguir una mayor independencia económica y poder optar así a una mayor comodidad social.

#### Inseguridad en el empleo

Desgraciadamente es una lacra laboral que se vive en la actualidad por los distintos tipos de contrataciones que se realizan.

Incluso con la seguridad en el puesto la posibilidad del movimiento geográfico o la promoción interna también es un factor estresante muy importante.

#### Pluriempleo

Conlleva a un agotamiento tanto físico como psíquico que al final produce insatisfacción en su trabajo principal.

#### Promoción profesional

Dentro de la empresa produce satisfacción y bienestar ya que suele contar con algún incentivo, bien sea económico, vacaciones o simplemente autonomía en su trabajo.

#### Relaciones con los compañeros

Si las relaciones con los compañeros no son las adecuadas éstas van a ser un estresor muy importante. Como consecuencia de esto, la relación con el grupo de trabajo, sección, etc. no se realizará con el rendimiento esperado.

#### Relaciones con los superiores

Debe existir cordialidad entre trabajador y empresa, de forma que éste pueda exponer sus problemas del trabajo e incluso los extralaborales. Para ello los superiores deben intentar elevar la autoestima del trabajador e intentar evitar que se hunda en la problemática que plantea.

#### 2.1.8 Teorías que explican el estrés

El principio de la homeostasis fue especialmente desarrollado por Cannon (1929, 1932), quien impulsó su estudio de tal manera que este principio se ha mantenido como una variable relevante en el proceso del estrés hasta nuestros días. El principio de homeostasis se refiere comúnmente al mantenimiento de las

constantes del medio interno frente a las perturbaciones a las que se enfrenta el organismo, ya sean éstas externas o internas.

El organismo tiende a responder a las presiones y provocaciones del ambiente con patrones coordinados de actividad fisiológica (y también de actividad conductual), es decir, con oscilaciones, o lo que es lo mismo, ritmos sistemáticos de cambios en las variables fisiológicas, que van a jugar un papel fundamental en la estabilidad y la adaptación (Giardino, Lehrer y Feldman, 2000).

Cannon (1932) propone una formulación de la homeostasis que se basa en la afirmación de que cada organismo posee unos niveles constantes de componentes fisiológicos, existiendo unos niveles que son óptimos en cada organismo con respecto a la cantidad de los componentes fisiológicos. Así, el mecanismo homeostático consistiría en un intento por mantener los niveles más adecuados de componentes fisiológicos cuando se produjera una oscilación o desviación de los mismos.

La otra gran aportación hecha por Cannon al estudio del estrés fue la de identificar un tipo específico de respuesta que se da en el estrés, en 1932 indicó que una de las principales consecuencias del estrés era la respuesta de ataque-huida. Esta respuesta de ataque-huida es un mecanismo de emergencia por el que el organismo es capaz de activarse en pocos segundos y prepararse para dar una respuesta adecuada y eficaz ante una eventual amenaza, pudiendo consistir esa respuesta en una aproximación o ataque, o en una evitación o huida, ante esa amenaza, teniendo un gran valor para la supervivencia del organismo y de la especie (citado por Tobal, 2000).

Esta respuesta consiste principalmente en una serie de cambios a nivel fisiológico, concretamente, a una descarga de la rama simpática del sistema nervioso autónomo que facilitará la liberación de hormonas como la adrenalina y la noradrenalina por la médula suprarrenal.

Esta activación afectará a los órganos inervados directamente por el sistema simpático y, especialmente, a los órganos diana que se han activado en este proceso. También se activaría el sistema somático, lo que se traduciría en un fuerte incremento del tono muscular y también de la frecuencia respiratoria (Fernández-Abascal, 1995).

Todos los cambios fisiológicos producidos, como el aumento de capacidad respiratoria y de la tasa cardíaca, el mayor tono muscular o el mayor flujo de oxígeno, cumplen una función preparatoria que va a favorecer una mejor ejecución del organismo, con un aumento en la atención y en la eficacia perceptiva, tanto de la respuesta de ataque como de la respuesta de huida.

#### El Síndrome General de Adaptación (Selye)

La perspectiva desde la que actualmente se estudia el proceso de estrés proviene de los planteamientos realizados ya en los años treinta por el fisiólogo Hans Selye. Este autor extendió la noción de homeostasis anteriormente propuesta por Cannon incluyendo también el proceso de estrés respuestas mediadas por el eje hipotálamo-hipofisario-adrenal. Selye desarrollo un modelo de estrés que recogía las características de la respuesta fisiológica del organismo ante la situación estresante, añadiendo también la referencia a las consecuencias que podría tener una exposición prolongada a la situación estresante, que afectaría negativamente al propio organismo (Sandí, 2000).

Las propuestas de Selye (1936) se enmarcaron en lo que denominó el Síndrome General de Adaptación, que consistiría en un conjunto de reacciones de carácter general que conforman un patrón típico de respuesta a través del cual se produce la movilización del organismo para adaptarse y sobrevivir. El Síndrome General de Adaptación se compone de tres fases que van a aparecer de forma secuencial en

el tiempo, estando cada una de ellas vinculada a unos niveles de activación fisiológica distintos. Las tres fases son las siguientes:

**Reacción de alarma:** Es la primera de las respuestas que se darán dentro del patrón de respuesta al estrés y describe las primeras acciones y movilizaciones del organismo que es expuesto a condiciones desadaptativas. En esta primera fase existen dos momentos, uno inicial de choque que se correspondería con la reacción de ataque-huida propuesta por Cannon y en la que tendría lugar una hiperactividad del sistema simpático-adrenomedular; y otra, que movilizaría al organismo para recuperar los niveles de homeostasis. La fase inicial de Reacción de alarma da paso, si las demandas de la situación siguen continuando estando presentes, a la fase siguiente del patrón de respuesta al estrés.

**Fase de resistencia:** Esta fase es consecuencia de la imposibilidad que el organismo tiene para mantener los niveles de activación que tenía en la fase inicial de reacción de alarma cuando el estímulo estresante sigue estando presente y persiste. Así, esta fase se caracterizará por un elevado nivel de activación, aunque menor que el que tenía lugar en la fase anterior, y que tiene por finalidad favorecer una adaptación del organismo a la continua presencia de los estresores. Esta fase está vinculada fundamentalmente con la activación del eje hipotálamo-hipofisarioadrenal y va a permitir el ahorro y mantenimiento de la energía ya almacenada en el organismo, suprimiendo también algunas funciones del organismo, como por ejemplo la función sexual y reproductora. Sin embargo, si las demandas del ambiente se mantienen esta fase de resistencia que se ha mantenido a lo largo de un tiempo llega a acabarse y da paso a la siguiente fase del patrón de respuesta al estrés.

**Fase de agotamiento:** En esta fase se produce una fractura en la respuesta que el organismo está dando ante las persistentes demandas del ambiente, perdiendo definitivamente los recursos y las reservas de energía que permitían mantener los niveles de activación y de pseudoequilibrio que el organismo poseía en la fase de resistencia. Esto acarreará consecuencias relacionadas con alteraciones fisiológicas y psicológicas, a las que Selye denominó “enfermedades de la

adaptación". Estas alteraciones llegan a romper la homeostasis del organismo, llegando a provocar efectos nocivos irreversibles e incluso letales para el organismo.

### El estrés como interacción: Modelo de Valoración y Afrontamiento

Frente al estudio del estrés como estímulo (basado en la búsqueda de estresores o estímulos inductores de estrés) o como respuesta (centrado en sus consecuencias) surge una orientación que pretende integrar los antecedentes y consecuentes del estrés mediante el estudio de los procesos que median entre ambos.

El psicólogo que mayores aportaciones teóricas y prácticas ha realizado dentro de esta orientación ha sido probablemente Richard Lazarus, quién desde la publicación de su obra *A Psychological stress and coping processes* (1966) hasta la actualidad, ha centrado su estudio en los procesos de valoración sobre la situación y los recursos de afrontamiento, y en la relevancia que estos procesos tienen en el estrés y en la emoción. En la teoría de Lazarus sobre el estrés, éste es fruto de una valoración de la situación por parte del sujeto como superior a sus recursos y amenazante para su bienestar.

Lazarus (1999) indica que en el proceso de valoración existen dos actos: una valoración primaria y una valoración secundaria, que están interrelacionadas y funcionan de forma dependiente. El acto primario de valoración se refiere a la relevancia que posee lo que está sucediendo en relación a los objetivos, las metas, los valores, los compromisos o las creencias que la persona tiene. Así, el principio fundamental de esta primera valoración tiene que ver con lo comprometidos que se vean los objetivos o las metas, y con la importancia adaptativa que por lo tanto tenga para el individuo determinado suceso o evento.

Si la situación o el evento no afecta al propio bienestar, o a los objetivos o las metas, no se producirá una reacción de estrés.

El acto secundario de valoración es un proceso de evaluación que se centra en lo que la persona puede hacer ante esa situación, relevante para mantener o conseguir el bienestar y una buena adaptación. Esta valoración secundaria es una evaluación de los recursos de afrontamiento de los que la persona dispone para manejar esa situación relevante para el propio bienestar.

Ahora bien, es preciso señalar algunas de las indicaciones que hace Lazarus (1999) sobre estos conceptos, como que el hecho de que se califique a estos dos tipos de valoración como primaria o secundaria no debe de significar que una sea más importante que la otra, ni tampoco debe significar que una valoración tenga lugar, temporalmente, antes que la otra.

Las diferencias que existen entre estos dos tipos de valoración sólo tienen que ver con el contenido de dichos procesos, y esas diferencias entre contenidos justifican que sean tratadas separadamente a la hora de describirlas. La valoración primaria y la valoración secundaria son partes de un proceso común en el que ambas se combinan activamente y en el que son dependientes, y este hecho ha de tenerse en cuenta tanto en la investigación como en la práctica psicológica.

Lazarus (1999) identifica además los componentes de estos tipos de valoración, y así, entiende que la valoración primaria se compone de tres evaluaciones, una de la relevancia del objetivo, otra de la congruencia o incongruencia del objetivo, y otra que tiene que ver con la implicación que el evento tiene para el ego, como por ejemplo (Lazarus, 1991), la estima social, los valores morales, las creencias, etc.

La valoración secundaria que interviene en la respuesta emocional pasaría a la vez por evaluar tres aspectos básicos, la responsabilidad en relación al resultado de la situación, el potencial de afrontamiento del individuo ante el evento, y las expectativas futuras al respecto.

Una vez que la evaluación de las demandas de la situación y de los recursos de que se disponen da como resultado una valoración de la situación como estresante, el afrontamiento que se hace de la situación puede ser múltiple habiendo un buen número de clasificaciones para el mismo. En términos generales se considera que el afrontamiento puede ser activo o pasivo y puede estar dirigido al problema o a la emoción.

La elección de un estilo de afrontamiento u otro puede tener diversas consecuencias, por ejemplo, para la salud de manera que un afrontamiento pasivo se verá más relacionado con patrones fisiológicos que incrementan los glucocorticoides y reducen la competencia inmunológica, y, un afrontamiento activo se vinculará más a incrementos crónicos de la actividad simpática y de la responsividad cardiovascular.

#### 2.1.9 Teoría fisiológica

Introducida por Hans Selye, endocrinólogo de Montreal, establece que el estrés es una respuesta fisiológica generalizada y no una respuesta específica.

Introdujo el concepto de Síndrome General de Adaptación (SGA) como un conjunto de procesos fisiológicos en respuesta a los distintos estresores.

Describe tres fases: Alarma, resistencia y agotamiento

- Fase de alarma

En esta fase el organismo reacciona ante un estresor activando el sistema nervioso simpático, con síntomas como: midriasis pupilar, sequedad en boca,



aumento de la frecuencia cardiaca y respiratoria, sudoración, hipertensión arterial, secreción de adrenalina y noradrenalina y el aumento de la capacidad de atención y concentración; todo esto facilita los recursos necesarios para actuar.

Esta reacción de alarma dura poco tiempo, pero el organismo necesita un tiempo determinado para recuperarse. Si esta recuperación no se produce se entra en la fase de resistencia.

- Fase de resistencia

En esta fase el organismo sigue reaccionando, lo que produce distintas alteraciones metabólicas, este estado de resistencia puede dilatarse en el tiempo hasta que el organismo no puede mantenerlo más y se entra en la fase de agotamiento.

- Fase de agotamiento

En esta fase el organismo se colapsa por la intensidad del estrés y pueden aparecer alteraciones psicosomáticas.

## **2.2 Psicología laboral**

La Psicología laboral es un sector de la Psicología aplicada que se propone construir un cuerpo de conocimientos de las actividades laborales humanas para mejorar la eficiencia de éstas y la satisfacción de las personas.

La frecuente incompatibilidad entre las actividades laborales y la satisfacción desplaza en ocasiones a la psicología del trabajo hacia una concepción estrictamente productiva o una concepción basada en el desarrollo del hombre, con diferente aprovechamiento de los datos obtenidos del estudio de las actitudes hacia el trabajo y de la organización del mismo.

### 2.2.1 Breve historia de la Psicología laboral

La psicología organizacional se consolidó en el siglo XX, después de diferentes trabajos y esfuerzos en todos los campos de la psicología por personas como: Cattell, Lightner Witmer, Grace Fernald, hasta que finalmente esta tuvo aplicabilidad en el mundo de los negocios y la industria, incursionando en el campo de la publicidad cuando Walter Dill Scott dictó una conferencia sobre Psicología de la Publicidad en 1901, y finalmente obtuvo el puesto de profesor de publicidad en la Universidad Northwestern en 1915. Ese mismo año los psicólogos comenzaron a usar los test a fin de seleccionar obreros para ocupar determinados puestos en las organizaciones (López, 2008).

Después de esto, Scott formó parte de los comités de la APA<sup>4</sup>, encargándose de la motivación, que se convirtió a la postre en el comité para la clasificación de personal del departamento de guerra, y los resultados recibidos fueron bien vistos por los militares, acercándose a su trabajo de selección de personal, y desarrollando una escala de evaluación para la elección de oficiales; consiguió convencer al ejército de la utilidad de la evaluación psicológica, y su departamento, que al principio contaba con 20 personas, creció a 175 miembros y habría clasificado cerca de 3'500,000 hombres para 85 puestos militares, lo cual le sirvió para ser condecorado con la medalla a los servicios distinguidos por su trabajo (Hardy, 1999; citado por López, 2008).

---

<sup>4</sup> APA: Asociación Psicológica Americana (por sus siglas en inglés)

En 1911, Scott había expandido sus áreas de interés y había publicado dos libros: *The Theory of Advertising*<sup>5</sup> en 1902, Libro que suele considerarse como el primero que trato al mismo tiempo sobre psicología y un aspecto del mundo laboral (Cuevas, 2008).

El segundo libro denominado *Influencing Men in Business e Increasing Human Efficiency in Business*<sup>6</sup> en 1910; Landy (1997, citado en Muchinsky, 2002) lo consideró como un científico que influyó sustancialmente en la conciencia pública hacia la psicología industrial y su credibilidad (López, 2008).

A partir de ese momento, uno de los primeros exponentes fue Frederick W. Taylor (1856-1915), ingeniero de profesión, quien debido a su experiencia logró obtener muchas patentes. En su lucha por el ascenso desde obrero hasta director de la planta, Taylor se dio cuenta del valor que tiene rediseñar situaciones o escenarios laborales para alcanzar una mejor producción (López, 2008).

Desarrolló la teoría científica de la administración, publicada en el cambio del siglo en *Principles of Scientific Management*<sup>7</sup> en 1911. Taylor estudió a los trabajadores y sus puestos y dividió las labores en rutinas mecánicas que podrían ser realizadas de forma eficaz por cualquier obrero (Hardy, 1999; citado por López, 2008).

Los principios a los que Taylor se referiría en su libro fueron: 1) La ciencia por encima de la regla del pulgar; 2) Selección científica y capacitación; 3) La cooperación por encima del individualismo y 4) División equitativa del trabajo más adecuado entre jefes y empleados. El que quizá fue el mejor ejemplo de este método fue haber demostrado que los obreros que manipulaban lingotes pesados de hierro fueron más productivos si tenían descansos en el trabajo (Muchinsky, 2007; citado por López, 2008).

---

<sup>5</sup> Traducción: Teoría de la publicidad

<sup>6</sup> Traducción: Influenciando a los hombres en los negocios e Incrementando la eficiencia humana en los negocios.

<sup>7</sup> Traducción: Principios de la Administración científica.

Por otra parte, Muchinsky (2007) describe a Münsterberg como un personaje popular en la educación estadounidense, a quien le interesaba la aplicación de métodos psicológicos tradicionales en problemas de la industria; publicó el libro *Psychology and Industrial Efficiency*<sup>8</sup> en 1913 que constaba de tres grandes partes: 1) Seleccionar trabajadores, 2) Diseñar situaciones laborales y 3) Aplicar la psicología en las ventas.

Una de sus investigaciones más famosas consistió en estudiar sistemáticamente todos los aspectos del puesto de trabajo, desarrollar una ingeniosa simulación de laboratorio de un cargo en el tranvía. Otras investigaciones estaban dirigidas a las ventajas económicas que pueden tener las industrias con las aplicaciones de los conceptos psicológicos (López, 2008).

Furnham (2001, citado por López, 2008) menciona que hasta los últimos años del siglo XIX se dignificó la psicología organizacional con departamentos académicos, profesores, libros, investigaciones y aplicabilidades de la psicología al mundo de las organizaciones.

### 2.2.2 El estudio de las Emociones en el ambiente laboral

La literatura acerca de los enfoques teóricos y los modelos que abordan las emociones en el ambiente laboral indica que se trata de un área que está en crecimiento y por tanto en la actualidad existe una diversidad de enfoques. La mayoría de ellos aborda y enfatiza específicamente las implicaciones para el manejo de las emociones en un mundo laboral cambiante de ahí la variedad de enfoques metodológicos. No obstante, cuatro enfoques son los que predominan en la literatura y que se mencionan a continuación.

---

<sup>8</sup> Traducción: La psicología y la eficiencia industrial.

1. La teoría de los eventos afectivos postula que los aspectos del ambiente laboral, incluyendo las condiciones laborales, roles, diseño del trabajo entre otros, inician las emociones en el contexto organizacional. Estos aspectos del trabajo son los que constituyen los "eventos afectivos", detonantes o estresores diarios los cuales actúan sistemáticamente y conllevan a reacciones conductuales o actitudinales que pueden tener un impacto negativo sobre el desempeño laboral. De acuerdo con esta teoría, la frecuencia de estos eventos más que la intensidad son los que determinan los resultados.

2. El trabajo emocional se refiere a cuando los empleados/ as o trabajadores/as requieren desplegar estados emocionales particulares como parte de su trabajo. La disonancia emocional entre lo que sienten y como se tiene que comportar tiene un impacto negativo sobre la salud y efectividad como trabajador/a. Este fenómeno se ha observado especialmente en las personas que trabajan en el sector de servicios y ha despertado un gran cúmulo de investigaciones en los últimos años.

3. Finalmente, la inteligencia emocional, constituye el enfoque más popular en la actualidad. Es un enfoque que termina integrando este campo a pesar de ser controversial, requiriendo consolidarse desde el punto de vista de su solidez teórica y de investigación. Sin embargo, ha puesto sobre el tapete la importancia de que hoy en día las emociones sean un tema fundamental y el considerar el impacto de las emociones en el ambiente laboral.

Son diversos los enfoques que se utilizan para el manejo o la regulación de las emociones en los contextos laborales cambiantes y exigentes de nuestros días. Es así como las técnicas para lograr por un lado identificar las emociones, aprender a regularlas y disminuir las consecuencias negativas, van dirigidas hacia el trabajador en lo individual, hacia los equipos de trabajo y hacia las instituciones u organizaciones.

Dentro de las estrategias individuales un elemento fundamental es el fomento de hábitos saludables. Entre estas estrategias se encuentra la actividad física, no

sólo por los beneficios intrínsecos que tiene para la salud en general, sino que facilita el aprendizaje de las señales corporales relacionadas con estados emocionales e incrementa un estado general de bienestar que minimiza el impacto que sobre el individuo pueden tener las emociones negativas.

Las estrategias de comunicación asertiva, la escucha activa, el percibir el apoyo de los otros como compañeros, supervisores, denominado apoyo social; se han convertido en herramientas fundamentales a la hora de incrementar los estados emocionales positivos.

Técnicas de mayor especialización pueden ser utilizadas para que el trabajador/a pueda en una primera instancia identificar sus emociones negativas para luego lograr autorregular el impacto de las mismas (reestructuración cognitiva, entrenamiento en asertividad, resolución de problemas, modelaje cognitivo encubierto, cambio de autoverbalizaciones).

En cuanto a las estrategias a nivel grupal es fundamental hacer énfasis en el aprendizaje de reconocimiento y habilidades en el manejo de las emociones y en la identificación de las diversas formas de expresión emocional. La capacitación a los líderes en estrategias para implementar normas y condiciones para un clima positivo en los equipos de trabajo redundan en un beneficios directos para los trabajadores/as y para la organización.

El abordaje en las organizaciones apunta a generar programas para el desarrollo de líderes, creación de una cultura organizacional más humana que legitime la importancia de las emociones y su manejo.

A nivel organizacional o institucional, se han descrito tres niveles para abordar el manejo de las emociones:

1. Prevención primaria: modifica o elimina las fuentes de emociones negativas presentes en el ambiente laboral, orientándose hacia el cambio organizacional y

se centra en una serie de actividades como rediseño de las tareas, horarios de trabajo flexibles, hacer partícipe al trabajador/a de su desarrollo de carrera, construir equipos de trabajo bien cohesionados, proveer de apoyo social y retroalimentación entre supervisores y compañeros, establecer políticas justas para los trabajadores/a, compartir las recompensas, analizar los roles laborales tanto como el establecimiento de metas y estimular la participación.

2. Prevención secundaria: se focaliza en el desarrollo de la autoconciencia y entrenamiento en habilidades y destrezas de los trabajadores/as y equipos de trabajo para lograr experimentar emociones más saludables minimizando las consecuencias negativas, incluye programas de promoción de la salud y cambios de estilo de vida.

3. Prevención terciaria consiste en programas específicos de tratamiento para recuperar al trabajador/a de los múltiples efectos que causan la experimentación constante de emociones negativas derivadas del entorno laboral.

Tal como se ha evidenciado con anterioridad, la identificación y regulación de los estados emocionales es una tarea compleja que requiere planificación y abordajes a diversos niveles. Más allá del nivel individual las emociones desempeñan una función social, por tanto su regulación y expresión impactará de modos muy diversos en el contexto laboral.

### 2.2.3 El papel del psicólogo en la Psicología laboral

El licenciado en psicología organizacional es un profesional especializado en el comportamiento de las personas en el ámbito de las organizaciones. Su rol general abarca el estudio, diagnóstico, coordinación, intervención, gestión y control del comportamiento humano en las organizaciones, es un profesional que

contribuye a la generación de valor mediante la gestión y el desarrollo del talento humano.

Es un especialista del comportamiento humano en la organización, que está encargado de conocer y fomentar la satisfacción de los empleados con respecto a su trabajo, así como proponer y desarrollar estrategias para incrementar el espíritu de equipo, implantar mejores procedimientos de selección, colocación capacitación, promoción y retención del personal, apoyar el incremento de la productividad mediante la adecuada integración hombre-máquina-organización, recomendar mejoras en la calidad de los productos y servicios, así como en las estrategias de marketing y publicidad de las empresas y orientar al gerente en cuanto a liderazgo, negociación y toma de decisiones.

La tarea principal del psicólogo organizacional es desarrollar y potencializar el capital humano para contribuir al desarrollo organizacional, con una visión holística que le permita relacionar las estrategias empresariales con el desempeño y las acciones de las personas.

Puede intervenir en las distintas áreas funcionales de la organización, siendo las más relevantes: las áreas de recursos humanos, investigación comercial y marketing, producción y operaciones y a nivel de alta gerencia.

Los roles, tareas y funciones más importantes que cumple un psicólogo dentro de las organizaciones son las siguientes:

Planear, organizar y dirigir las actividades humanas y las relaciones laborales dentro de la organización, el cual comprende la admisión, la evaluación, la compensación, la retención y el desarrollo de las personas.

Aplicar las habilidades cognitivas y conductuales para observar, describir, analizar, diagnosticar y resolver los problemas o conflictos en las interacciones humanas y asegurar un buen clima y desarrollar la cultura organizacional.



Efectuar observación, entrevistas y aplicar encuestas y cuestionarios para diagnosticar el clima y la cultura organizacional, y recomendar las acciones preventivas o correctivas que sean pertinentes.

Investigar, identificar y modificar los elementos o factores físicos y sociopsicológicos, que influyen en el comportamiento humano en el trabajo y que impactan en la eficiencia organizacional, vale decir en el clima, la productividad y la rentabilidad de la organización.

Asesorar a la gerencia en lo referente a las negociaciones colectivas, con los trabajadores, así como para la creación y mejora de la imagen empresarial en el entorno social y económico.

Diagnosticar, evaluar, integrar y aplicar las habilidades cognitivas, sociales y técnicas del personal en el trabajo y en el empleo de las maquinas, para incrementar la productividad, mejorar el clima organizacional, evitar fatigas y prevenir accidentes o enfermedades ocupacionales.

Generar y proponer soluciones que contemplen, la integración humana, la creatividad, la innovación y la mejora continua dentro de los procesos productivos, operativos y administrativos de la organización, concordante con los conceptos de ergonomía.

Efectuar estudios sobre las necesidades del consumidor mediante técnicas cualitativas y proponer mejoras en el diseño de los productos, en la prestación de servicios, así como en las estrategias de marketing y de comunicación publicitaria.

Asesorar en lo referente a los estilos de liderazgo y el ejercicio de la autoridad, así como las técnicas de negociación con compradores, proveedores y competidores, para el logro de los objetivos organizacionales.

Recomendar políticas y acciones para incentivar, compensar y remunerar al personal, así como asegurar su bienestar, seguridad y salud ocupacional.

Diseñar programas de rotación, inducción, entrenamiento y capacitación para el desarrollo del personal, así como los planes de carrera y ascensos del personal.

Conocer los fundamentos teóricos conceptuales, así como la administración, evaluación e interpretación de las pruebas psicológicas y cuestionarios en los procesos de selección de personal y de diagnóstico del clima y la cultura organizacional.

Poseer una visión sistémica y holística del comportamiento humano en la organización y de esta, dentro del entorno social, legal y cultural.

## **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Enfoque**

En esta investigación se utilizó un enfoque cuantitativo, en este tipo de investigación, se recoge y analizan datos sobre variables y se estudian las propiedades y fenómenos, siendo lo más objetivos posibles.

### **3.2 Tipo de estudio:**

Se eligió un estudio cuasiexperimental transversal: Los diseños cuasiexperimentales, son los principales estudios dentro del ámbito aplicado, son

esquemas de investigación no aleatorios. Dado la no aleatorización, no es posible establecer de forma exacta la equivalencia inicial de los grupos, como ocurre en los diseños experimentales. Cook y Campbell (1986) consideran los cuasi-experimentos como una alternativa a los experimentos de asignación aleatoria, en aquellas situaciones sociales donde se carece de pleno control experimental:

En los diseños transversales, la conducta de los sujetos (o unidades de observación) se registra en un punto de corte en el tiempo. De ahí el por qué, a veces, estos diseños son conocidos con el nombre de diseños trans-seccionales (Dwyer, 1983).

### 3.3 Diseño cuasiexperimental

$G_1 \quad O_1 \quad X \quad O_2$

Dónde:

$G_1 =$  es el grupo no aleatorizado

$O_1 =$  es la medición antes del tratamiento (pretest)

$X =$  es el tratamiento experimental (Taller)

$O_2 =$  es la medición posterior al tratamiento (posttest)

### 3.4 Población:

Trabajadores con edades entre 24 y 36 años, con grado de estudios en licenciatura y trabajo constante con personas de diversos niveles sociales, con horarios no establecidos y proyectos a desarrollar fuera de la ciudad de Coatzacoalcos, Ver.

### 3.5 Muestra

Trabajadores de “Alianza por la Honestidad Social y Democrática A.C.” con edades entre 24 y 36 años, con trabajo de campo y desarrollo de proyectos. Los participantes viven en la misma ciudad, tienen grado académico mínimo de licenciatura, y están en constante trabajo con personas de diversos niveles sociales.

#### Tipo de muestreo

El tipo de muestreo fue a conveniencia que consiste en la elección por métodos no aleatorios de una muestra cuyas características sean similares a las de la población objetivo. En este tipo de muestreos la “representatividad” la determina el investigador de modo subjetivo, siendo este el mayor inconveniente del método ya que no podemos cuantificar la representatividad de la muestra. Presenta casi

siempre sesgos y por tanto debe aplicarse únicamente cuando no existe alternativa (Jordi, 2003).

### 3. 6 Instrumentos de recolección de datos

El instrumento utilizado en este estudio para recabar los datos fue el test, llamado: “Perfil de estrés”, de Nowak, Kenneth M. Publicado por Manual moderno en el 2002.

El Perfil de Estrés está diseñado para identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a tolerar las consecuencias dañinas del estrés cotidiano, así como las que hacen que alguien sea vulnerable a las enfermedades relacionadas con el mismo.

Su aplicación fue colectiva, tanto en la preprueba como en la posprueba.

El Perfil de Estrés proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una mediación de sesgo de respuesta y una de respuestas inconscientes, tiene 123 reactivos que lo hacen un instrumento autoaplicable muy accesible y que se puede completar en un periodo bastante razonable. La mayoría de los individuos lo puede terminar entre 20 y 25 minutos. Esto facilita su aplicación y reduce la resistencia y la fatiga de quienes lo contesten. Para personas entre 20 y 68 años de edad.

Está dividido en:

- Índice de Inconsistencia en las respuestas
- Índice de Sesgo en la respuesta

- Estrés
- Hábitos de salud
- Ejercicio
- Descanso/sueño
- Alimentación/nutrición
- Prevención
- Conglomerado de reactivos ARC (reactivos relacionados con el consumo de Alcohol, drogas Recreativas y Cigarros)
- Red de apoyo social
- Conducta tipo A
- Fuerza cognitiva
- Estilo de afrontamiento
- Valoración positiva
- Valoración negativa
- Minimización de la amenaza
- Concentración en el problema
- Bienestar psicológico
- Número de Alertas de riesgo para la salud
- Número de Recursos de protección para la salud

## **CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

A continuación se presentan los resultados del pretest:

Datos de los participantes:

Sujeto 1: T. P. M. D.

Sexo: Femenino

Edad: 30 años

Nivel académico: Maestría

Estado civil: Soltera

Ocupación: Desarrollo de proyectos

Sujeto 2: M.J. M. M.

Sexo: Femenino

Edad: 31 años

Nivel académico: Licenciatura

Estado civil: Soltera

Ocupación: Recursos humanos

Sujeto 3: J. V. C.

Sexo: Masculino

Edad: 28 años

Nivel académico: Licenciatura

Estado civil: Soltero

Ocupación: Promotor y tallerista

Sujeto 4: R. D. S. C.

Edad: 28 años



Nivel académico: Licenciatura

Estado civil: Soltero

Ocupación: Promoción y diseño gráfico

Sujeto 5: M. L. G.

Sexo: Femenino

Edad: 36 años

Nivel académico: Licenciatura

Estado civil: Soltera

Ocupación: Análisis demográfico

Sujeto 6: K.M.S.V.

Sexo: Femenino

Edad: 26 años

Nivel académico: Licenciatura

Estado civil: Soltera

Ocupación: Desarrollo de proyectos

Sujeto 7: J.A.A.A.

Sexo: Masculino

Edad: 24 años

Nivel académico: Licenciatura

Estado civil: Soltero

Ocupación: Desarrollo de proyectos

Resultados del perfil de estrés

Sujeto 1: T.P.M.D.

No. De identificación: 1

Edad: 30

Estrés

Presenta niveles relativamente altos de estrés percibido en el trabajo y en la vida durante este periodo, reflejando un puntaje de T64.

### Hábitos de salud

No presenta conductas orientadas al mantenimiento de la salud de manera regular, reflejando un puntaje de T43.

### Ejercicio

No mantiene hábitos de realizar alguna práctica de ejercicio físico, reflejando un puntaje de T33.

### Descanso/sueño

No obtiene descanso adecuado, sueño y relajamiento, reflejando un puntaje de T44.

### Alimentación/nutrición

No mantiene hábitos dietéticos balanceados y disciplinados, no mantiene una alimentación nutritiva, reflejando un puntaje de T48.

### Prevención

Mantiene de manera más regular hábitos de salud preventiva y evita el empleo de sustancias que podrían incrementar el riesgo de enfermedades reflejando un puntaje de T51.

### Red de apoyo social

Experimenta menor satisfacción con la calidad y cantidad de su red de apoyo social, reflejando un puntaje de T36.

#### Conducta tipo A

Suele presentar conductas de tipo A que es desconfianza, enojo y hostilidad, reflejando un puntaje de T60.

#### Fuerza cognitiva

Tiende a experimentar un nivel de compromiso y participación relativamente altos en su trabajo y familia, así como con ella misma, reflejando un puntaje de T59.

#### Estilo de afrontamiento

##### Valoración positiva

Suele presentar este tipo de estrategia de afrontamiento buscando siempre la parte positiva del problema, reflejando un puntaje de T62.

##### Valoración negativa

No suele presentar este tipo de afrontamiento, no presenta autculpabilidad, crítica o pensamiento catastrófico, reflejando un puntaje de T44

### Minimización de la amenaza

Suele emplear este tipo de estrategia, evita los estresores mediante la mitigación de su significación o no se extiende en ellos, reflejando un puntaje de T64.

### Concentración en el problema

Suele manifestar esta estrategia de afrontamiento centrándose en el problema y desarrollando un plan de acción específico para enfrentar la situación, reflejando un puntaje de T51.

### Bienestar psicológico

Presenta una falta generalizada de bienestar en su vida, presentando una puntuación de T39.

Sujeto 2: M.J.M.M.

Edad: 31

### Estrés

Presenta nivel alto de estrés percibido en el trabajo y en la vida durante este periodo manejando una puntuación T65.

### Hábitos de salud

Presenta un nivel dentro del rango normal de hábitos de salud manejando una puntuación T48.

### Ejercicio

Presenta un nivel muy bajo de ejercicio manejando una puntuación de T28.

### Descanso/ sueño

Presenta un nivel dentro del rango normal de descanso y de sueño maneando una puntuación de T53.

### Alimentación/ nutrición

Presenta un nivel dentro del rango normal de alimentación y nutrición, no mantiene una alimentación balanceada manejando una puntuación de T43.

### Prevención

Maneja una puntuación dentro del rango normal en cuanto a las prácticas de estrategias preventivas de salud e higiene manejando una escala de T47.

### Red de apoyo social

Experimenta una menor satisfacción con la calidad y cantidad de su red de apoyo social manejando una puntuación de T30.

### Conducta tipo A

Presenta una baja puntuación de T31 así que no presenta las conductas de tipo A.

### Fuerza cognitiva

Presenta un nivel dentro del rango bajo de fuerza cognitiva llegando a sentirse alienada en su trabajo y en su vida familiar manejando una puntuación de T35.

### Estilo de afrontamiento

#### Valoración positiva

Sugiere una ausencia de uso de esta estrategia, concentrándose en los aspectos negativos de las situaciones aumentando el impacto de los problemas o las frustraciones, manejando una escala de T37.

#### Valoración negativa

Indica que maneja esta estrategia de afrontamiento frecuentemente manejando una autoculpabilidad, crítica o pensamiento catastrófico, concentrándose en los peores aspectos de las situaciones, reflexiona sobre las cosas que debió o no debió haber hecho, manejando una escala de T61.

#### Minimización de la amenaza

Se muestra un uso frecuente de esta estrategia mostrando evitación ante las amenazas percibidas, manejando una escala de T63.

### Concentración del problema

Se muestra una falta de uso de esta estrategia en la cual no afronta el problema ni desarrolla un plan específico de acción para enfrentar la situación, manejando una puntuación de T28.

### Bienestar psicológico

Presenta una falta generalizada de bienestar en su vida, manejando una puntuación de T39.

Sujeto 3: J. V.C.

Edad: 28

### Estrés

Muestra niveles altos de estrés percibidos en su trabajo y en la vida durante este periodo, manejando una puntuación de T68.

### Hábitos de salud

Mantiene una puntuación de T39 lo que indica un bajo mantenimiento de los hábitos de salud.



### Ejercicio

Se muestra que realiza un mínimo de ejercicio reflejando una puntuación de T49.

### Descanso/ sueño

Se muestra que tiene un bajo nivel de descanso y sueño reflejando una puntuación de T44.

### Alimentación/ nutrición

Mantiene un bajo hábito de alimentación y no mantiene una nutrición balanceada reflejando una puntuación de T40.

### Prevención

No mantiene hábitos de salud preventivos, emplea sustancias que pueden incrementar el riesgo de enfermedades, reflejando una puntuación de T40.

### Red de apoyo social

Se muestra dentro del rango bajo de esta subescala dado que no percibe una disponibilidad de su red de apoyo reflejando una puntuación de T47.

### Conducta tipo A

Se muestra que presenta conductas de este tipo, en especial desconfianza, enojo y hostilidad en el área de trabajo, reflejando una puntuación de T69.

#### Fuerza cognitiva

Muestra que es propenso a sentir alienación en su trabajo y en su vida familiar, siente que no tiene el control de los problemas cuando se le presentan, ni sobre los aspectos importantes de su vida, reflejando una puntuación de T39.

#### Estilo de afrontamiento

#### Valoración positiva

No hace uso de esta escala dado que refleja una puntuación de T31.

#### Valoración negativa

Usa frecuentemente esta escala caracterizada por autculpabilidad, crítica o pensamientos catastróficos, se concentra en los peores aspectos o consecuencias de una situación, reflejando una puntuación de T67.

#### Minimización de la amenaza

Tiende a manejar frecuentemente la evitación para enfrentar sus estresores, bromeando o burlándose de la situación problemática, desvía intencionalmente la atención del problema, reflejando una puntuación de T60.

### Concentración en el problema

No se llega a concentrar en el problema dado que refleja una puntuación de T42.

### Bienestar psicológico

Es probable que experimente una falta generalizada de bienestar en su vida, manifestando una puntuación de T34.

Sujeto 4: R. D.S.C.

Edad: 28

### Estrés

Presenta niveles relativamente altos de estrés en el trabajo y en la vida durante este periodo, reflejando un puntaje de T64.

### Hábitos de salud

No presenta el mínimo indispensable para satisfacer los estándares generales aceptados para mantener la salud en cada área, reflejando un puntaje de T40.

#### Ejercicio

No tiene el hábito de realizar ejercicio de manera regular, reflejando un puntaje de T33.

#### Descanso/ sueño

No presenta un descanso adecuado, sueño, ni relajación, reflejando un puntaje de T39.

#### Alimentación/ nutrición

No mantiene una alimentación adecuada ni nutritiva, reflejando un puntaje de T40.

#### Prevención

No suele mantener de manera regular hábitos de salud preventiva, consumiendo sustancias que podrían incrementar el riesgo de enfermedades.

#### Red de apoyo social

Suele experimentar una insatisfacción con la calidad y cantidad de su red de apoyo social, reflejando un puntaje de T31.

#### Conducta tipo A

Suele manifestar conductas de tipo A dentro del rango normal, reflejando un puntaje de T51.

#### Fuerza cognitiva

Suele experimentar un alto nivel de compromiso y participación relativamente altos en su trabajo y con su familia.

#### Estilo de afrontamiento

##### Valoración positiva

Suele manifestar este tipo de afrontamiento de manera recurrente con el cual minimiza la percepción del estrés concentrándose en los aspectos positivos de la situación, reflejando un puntaje de T62.

##### Valoración negativa

No suele recurrir a esta estrategia de afrontamiento, reflejando un puntaje de T40.

##### Minimización de la amenaza

Suele recurrir de manera frecuente a este tipo de afrontamiento en el cual evita afrontar los estresores, reflejando un puntaje de T60.

##### Concentración en el problema

Recurre de modo normal a esta estrategia en la cual elabora un plan para afrontar la situación o el problema, reflejando un puntaje de T56.

#### Bienestar psicológico

Es probable que presenta una falta generalizada de bienestar en su vida, reflejando una puntuación de T40.

Sujeto 5: M. L.G.

Edad: 36

#### Estrés

Refleja un estrés alto percibido en el trabajo y en la vida durante este periodo, reflejando un puntaje de T61.

#### Hábitos de salud

Practica conductas orientadas al mantenimiento de la salud de manera regular, reflejando un puntaje de T75.

#### Ejercicio

Practica de manera regular ejercicio reflejando un puntaje de T69.

#### Descanso/ sueño

No obtiene un descanso adecuado, sueño ni relajación, reflejando un puntaje de T39.

#### Alimentación/ nutrición

Muestra un hábito de salud dentro del rango normal, reflejando un puntaje de T50.

#### Prevención

No mantiene de manera regular hábitos de salud, consume sustancias que favorecen enfermedades, reflejando un puntaje de T40.

#### Red de apoyo social

Experimenta insatisfacción con la calidad u cantidad de su red de apoyo social, reflejando un puntaje de T35.

#### Conducta tipo A

No muestra conductas de tipo A, reflejando un puntaje de T40.

#### Fuerza cognitiva

No suele experimentar un compromiso con su trabajo, se siente alienada en su trabajo y su vida familiar, reflejando un puntaje de T40.

#### Valoración positiva

No suele concentrarse en los aspectos positivos de las situaciones o los problemas, reflejando un puntaje de T39.

#### Valoración negativa

Suele presentar esta estrategia de afrontamiento de manera recurrente concentrándose en autoculpabilidad, crítica o pensamiento catastrófico, reflejando un puntaje de T65.

#### Minimización de la amenaza

Suele recurrir a esta estrategia de afrontamiento, evitando los estresores de las situaciones, reflejando un puntaje de T72.

#### Concentración del problema

Suele tener intentos activos de cambiar su conducta o los estresores ambientales dentro del rango normal, reflejando un puntaje de T51.

#### Bienestar psicológico



Presenta una baja generalizada de bienestar en su vida, reflejando un puntaje de T39.

Sujeto 6: K.M.S.V.

Edad: 26

Estrés

Muestra niveles altos de estrés percibidos en el trabajo y en la vida durante este periodo, reflejando una puntuación de T73.

Hábitos de salud

Mantiene una baja conducta de hábitos de salud, reflejando una puntuación de T25.

#### Ejercicio

No realiza ejercicio con frecuencia ni al menos tres veces por semana, reflejando una puntuación de T53.

#### Descanso/ sueño

No obtiene un descanso adecuado, sueño ni relajamiento, reflejando una puntuación de T23.

#### Alimentación/ nutrición

No mantiene hábitos dietéticos ni balanceados, tampoco disciplinados, reflejando una puntuación de T29.

#### Prevención

No realiza estrategias preventivas de salud, consume sustancias que pueden provocar enfermedades, reflejando una puntuación de T27.

#### Red de apoyo social

No percibe apoyo social ni disponibilidad de su red de apoyo social, reflejando una puntuación de T40.

#### Conducta tipo A

Tiende a expresar conductas de tipo A, desconfianza, enojo y hostilidad en su área de trabajo, reflejando una puntuación de T62.

#### Fuerza cognitiva

Llega a sentirse alienada en su trabajo y en su vida familiar, reflejando una puntuación de T43.

#### Valoración positiva

Sugiere ausencia relativa de valoración positiva, no reduce el impacto de los problemas o frustraciones frecuentes, reflejando una puntuación de T40.

#### Valoración negativa

Suele emplear la autoculpabilidad, crítica o pensamiento catastrófico, reflejando una puntuación de T58.

#### Minimización de la amenaza

No suele evitar las amenazas e intenta afrontarlas, reflejando una puntuación de T41.

#### Concentración del problema

Tiende muy pocas veces a concentrarse en el problema y en los estresores ambientales, reflejando una puntuación de T42.

#### Bienestar psicológico

Es probable que experimente una falta generalizada de bienestar en su vida, reflejando un puntaje de T31.

Sujeto 7: J.A.A.A.

Edad: 24

Estrés

Presenta un nivel alto de estrés percibidos en el trabajo y en la vida durante este periodo, reflejando una puntuación de T60.

#### Hábitos de salud

Presenta conductas que no están orientadas a buenos hábitos de salud, reflejando una puntuación de T26.

#### Ejercicio

Suele realizar ejercicio de manera regular, reflejando una puntuación de T52.

#### Descanso/ sueño

Manifiesta que no tiene un buen descanso, sueño y tampoco relajación adecuada, reflejando una puntuación de T27.

#### Alimentación/ nutrición

No mantiene una alimentación y nutrición adecuada, ni balanceada, reflejando una puntuación de T32.

#### Prevención

No muestra que lleva a cabo hábitos de salud preventiva, y consume sustancias que le aumentan en riesgo de padecer enfermedades, reflejando un puntaje de T22.

### Red de apoyo social

Experimenta insatisfacción con la calidad y cantidad de su red de apoyo social, reflejando un puntaje de T38.

### Conducta tipo A

Expresa conductas de tipo A con mayor frecuencia e intensidad al enfrentar el estrés en el trabajo y la vida cotidiana, reflejando un puntaje de T64.

### Fuerza cognitiva

Dentro de la escala normal con un puntaje de T45.

### Estilo de afrontamiento

### Valoración positiva

Uso frecuente de esta escala, concentrándose en los aspectos positivos de la situación y el problema, reflejando un puntaje de T66.

### Valoración negativa

Uso frecuente de esta escala caracterizado por usar la autoculpabilidad, crítica o pensamientos catastróficos, dentro del rango normal reflejando un puntaje de T58.

### Minimización de la amenaza

Suele evitar el problema y los estresores mitigando su significación, reflejando un puntaje de T68.

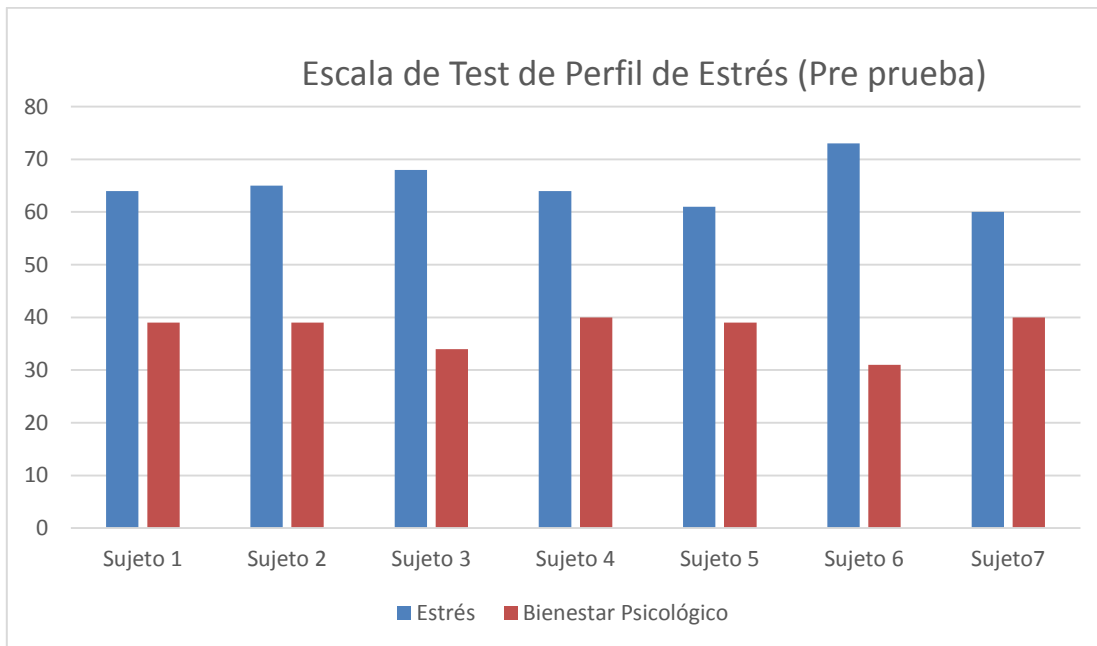
### Concentración del problema

Suele concentrarse en el problema y estresores ambientales, reflejando un puntaje de T56.

### Bienestar psicológico

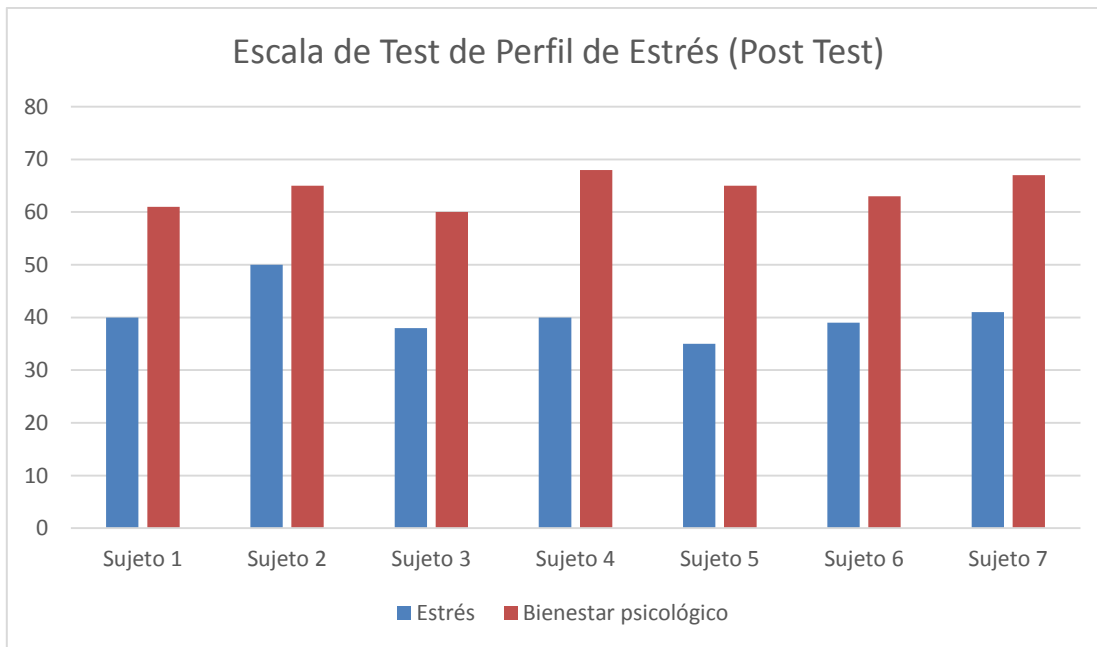
Es probable que experimente una falta generalizada de bienestar en su vida, reflejando un puntaje de T40.

## Análisis de los datos



En la primera aplicación del test Perfil de Estrés se muestra como los participantes de la asociación civil Alianza por la Honestidad Social y Democrática A.C. reflejan un alto grado de estrés, dado que las funciones que desempeñan es estar en constante contacto con la población en general, bajar los recursos necesarios de otras asociaciones para lograr que los proyectos se realicen, al igual que mantener buenas relaciones con los directivos de otras empresas asistiendo a juntas de trabajo las cuales pueden llegar a durar varias horas, no obstante todo esto se ve reflejado en su desempeño laboral con estrés y un bienestar psicológico afectado.





Después que los participantes tomaron el taller Workaholics y aplicar las técnicas aprendidas en su ambiente laboral y en sus respectivos hogares se presentó una mejoría en su calidad de desempeño laboral, reflejado un nivel bajo de estrés y una mejoría en su bienestar psicológico. Para esto se les indicó que las actividades realizadas las replicaran en sus hogares, que pudiesen replicar también algunas técnicas en sus trabajos y realizar ejercicios como caminar y darse un tiempo propio para relajarse.

Se notó una mejoría en la realización de su trabajo, dado que los directivos mencionan que se nota una diferencia en cuanto a que establecen mejores relaciones laborales, han logrado ser más asertivos y efectivos en la manera en que tienen mayor empatía con las personas a tratar.

Se pudo comprobar y demostrar la hipótesis al desarrollar el taller y bajar los niveles de estrés de los participantes.

## CONCLUSIONES

Una vez finalizado el trabajo de campo, se pasó al análisis de los datos de la pre prueba y de la pos prueba, para así comprobar el efecto del taller “Workaholics”, con respecto del objetivo general de investigación el cual se planteó de la siguiente manera: “Demostrar que el taller “Workaholics” disminuye el nivel de estrés de los trabajadores de la asociación civil Alianza por la Honestidad Social y Democrática A.C.” de Coatzacoalcos, Veracruz”, este se cumplió al 100%, puesto que en efecto quedó demostrado que el taller ejecutado, disminuyó el nivel de estrés en los trabajadores de la A:C

Se contestó la pregunta de investigación: “¿Los integrantes de la asociación civil Alianza por la honestidad social y democrática A. C. pasan por diversos factores que causan estrés y esto afecta su rendimiento laboral?” ya que de manera clara los trabajadores de la asociación civil “Alianza por la Honestidad Social y Democrática A.C.” están expuestos a diversos factores que causan un nivel de estrés alto por lo tanto afecta de manera significativa su rendimiento laboral.

Con respecto a la hipótesis de trabajo: “El taller “Workaholics” disminuye el nivel de estrés de los trabajadores de la asociación civil “Alianza por la honestidad social y democrática A.C.” de Coatzacoalcos, Veracruz.” Se demostró que el taller “Workaholics” disminuye los niveles de estrés de los trabajadores que participaron en dicho taller.

Citando a Corsino (2000) el estrés no siempre es malo, de hecho, la falta de estrés puede resultar en un estado de depresión. Se han establecido dos tipos de estrés, uno positivo, llamado: eustrés y el otro negativo llamado: distrés.

Al analizar estos dos tipos de estrés efectivamente son parte vital del ser humano, dado que el eustrés es la cantidad de estrés que necesita la persona para realizar de manera adecuada las actividades de su diario vivir, el problema es cuando el distrés es mayor dado que se refleja de una manera negativa en su diario vivir no

sólo en su desempeño laboral, sino que llega a manifestarse de manera física produciendo enfermedades y un deterioro progresivo si no se llega a atender de manera adecuada el nivel de estrés.

Mediante las técnicas utilizadas durante el taller que fueron técnicas de relajación, técnicas de respiración, técnicas de meditación, técnicas de aromaterapia y técnicas de musicoterapia, se logró un control de los niveles de estrés de manera satisfactoria, mediante las recomendaciones al final de cada actividad para aclarar dudas y llevar las técnicas a su hogar los participantes lograron crear de manera saludable una rutina individual la cual la llevaron a cabo durante un mes después del taller logrando hábitos que beneficien su cuerpo y su mente, dado que estamos en constante exposición al estrés depende de nosotros el mantenernos en constante liberación de aquellas cargas de distrés.

Dependió mucho de la disposición de cada uno de los participantes y de su responsabilidad el llevar a cabo los ejercicios en sus hogares, algunos tuvieron mejores resultados de manera personal dado que reflejaron una mejoría notable al igual que el trato con las personas en el área laboral y el rendimiento durante las horas de trabajo, algunos dieron mejores resultados de lo esperado.

Los participantes dedicaron en promedio una hora diaria a la realización de los ejercicios en casa y descanso mínimo de 8 horas, algunos participantes realizaron los ejercicios de meditación a las 04:00 de la madrugada obteniendo mejores resultados en su desempeño laboral diario, dado que es una hora óptima para meditar.

Refirieron también que sus hábitos alimenticios cambiaron de manera notable y que no consumían tantas grasas como antes, optando por una dieta en frutas, verduras y legumbres, al igual que el consumo de tabaco y alcohol de algunos participantes redujo de manera considerable.

Un ejemplo claro del cambio en cuanto al nivel de estrés y el bienestar psicológico manifestado en el Pre test, es del Sujeto 6 el cual manejaba un puntaje de Estrés de T73 (91.25%) y un Bienestar Psicológico de T31 (38.75%), al realizar el Post

test se refleja lo siguiente: Estrés T39 (48.75%) y el Bienestar Psicológico T63 (78.75%). Al mostrar el comparativo se ve claramente la disminución del estrés y la mejora en el bienestar psicológico del participante, el post test se realizó tres semanas posteriores de la implementación del taller “Worhaholics”.

Las recomendaciones que puedo dejar en este trabajo para los psicólogos, psicoterapeutas y psicólogos en formación son las siguientes:

- ❖ En el uso de la aromaterapia es importante, usar esencia de romero ya que es un anti estresor y ayuda a una mejor concentración mental.
- ❖ En el uso de la musicoterapia, los sonidos de ondas delta ayudan a una mejor concentración y regulan la respiración al igual que el ritmo cardíaco.
- ❖ La meditación es recomendable hacerla a las 04:00 de la madrugada, dado que la mente está más alerta, en un principio puede costar trabajo ya que llegan recuerdos o ideas y hay que dejar que lleguen y poco a poco hacer que se vayan, con el tiempo ya no habrán pensamientos desde el inicio de la meditación y la mente descansará durante la realización de este ejercicio.
- ❖ La respiración diafragmática es la mejor, los bebés recién nacidos respiran de esta manera y tienen una oxigenación adecuada, en la psicoterapia se explica que la gente adulta no respira de forma diafragmática debido a bloqueos energéticos.

- ❖ Lo principal para que uno como psicólogo pueda implementar un taller de esta manera es primero haber trabajado el propio estrés y conocer mi propio cuerpo al igual que mi mente.
- ❖ No se puede dar lo que no se tiene, esta carrera es noble y se tiene que estar preparado psicológicamente para ayudar a otros.
- ❖ Llevar una alimentación balanceada y ejercicio por lo menos tres veces a la semana dos horas.
- ❖ El facilitador de este tipo de procesos terapéuticos debe estar debidamente entrenado.
- ❖ Cuando se trabaja de manera grupal lo importante es hacerle saber a los participantes que todos estamos en ese proceso de principio a fin y hacerlos sentir en confianza y unión.

A los psicólogos industriales:

- ❖ Se les recomienda medir periódicamente los niveles de estrés en los trabajadores y si se reflejan niveles altos de estrés se recomienda hagan ejercicios de respiración, aromaterapia y musicoterapia en su área laboral.
- ❖ Es importante que los psicólogos laborales reconozcan el distrés como perjudicial para la salud del general del individuo, misma que se refleja en la productividad de los trabajadores.

Al público en general:

- ❖ Aprender a conocer su cuerpo e identificar sus pensamientos, sobre todo los negativos que pueden ser perjudiciales para su salud. Respetar sus horarios de comida, de sueño, de descanso y tiempo para sí mismo. Tener contacto con la naturaleza o con mascotas y de manera preferencial con la familia para un mejor rendimiento del diario vivir.

## APORTES PSICOLÓGICOS

El objetivo principal de la psicología laboral es el bienestar mental de los seres humanos en todos los niveles organizacionales, el manejo y control del estrés laboral es esencial para hacer que las organizaciones funcionen de manera adecuada ya que a pesar de los avances tecnológicos sigue siendo necesaria la mente humana para llevar a cabo toda actividad, por lo tanto el ignorar el bienestar de ellos sería como no darle mantenimiento a una máquina, el ser humano también se deteriora y su productividad puede transformarse en ineficiente lo que se convertiría en un gran problema para la organización.

Actualmente la psicología laboral no solamente es utilizada en el proceso de selección de personal en las grandes empresas con el fin de obtener a la persona ideal para el puesto solicitado, sino que se utiliza como una ventaja competitiva.

La eficacia del comportamiento humano en muchas ocasiones es primordial para las estrategias organizacionales y en la toma de decisiones de alguna manera la psicología es un instrumento para que los trabajadores se comprometan con su empleo y hagan suyos los objetivos y metas de la empresa.

Actualmente la psicología laboral no solo se enfoca en resolver problemas que aparentemente en un principio impedían un buen desempeño laboral, tales como la fatiga y el aburrimiento, actualmente se estudia la personalidad, la motivación, las actitudes, la selección de personal, el diseño del puesto adecuado y el estrés laboral.

En torno al comportamiento de los trabajadores se logra una mejor calidad en el área a desempeñar y durante la jornada laboral se llega a mermar no sólo la parte física sino también la parte mental. La psicología ayuda a que los empleados manifiesten de una manera saludable las cuestiones por las cuáles se ven afectados en su trabajo y a su vez las técnicas adecuadas para canalizar la

energía que en un principio pueden llegar a perjudicarlo en una ventaja en base a un mejor desempeño.

Se llega a tener una mejor comprensión de las relaciones grupales, si existe alguna barrera entre los trabajadores de algún área en específico, la manera en que las actividades grupales satisfacen al individuo y sobre todo la toma de decisiones de manera grupal.

Se comprende mejor las diferencias entre actitudes y valores de los comportamientos de las personas de distintas nacionalidades y organizaciones.

Un trabajo bien organizado tiene un papel fundamental en la prevención del estrés, esto depende de distintos factores, desde la ergonomía (la posición en la que se trabaja), los factores que sirven para adaptar al empleado en la organización, el diseño de una adecuada estructura organizacional y políticas adecuadas de personal.

Por estas razones la organización debe contar con horarios y turnos definidos, el trabajador debe participar en la toma de decisiones, controlar la sobrecarga de trabajo, controlar las funciones del puesto adecuado, dividir los roles de trabajo, estar en armonía y apoyo con el entorno social en el que se encuentra, reducir la ambigüedad para que se mejore el futuro.



## BIBLIOGRAFÍA

Davis, Keith y J. Newstrom (1991), El comportamiento humano en el trabajo. Comportamiento organizacional, México: Mc Graw Hill (Cap. 3).

Muchinsky, P. (2007). Psicología aplicada al trabajo (6ta. Ed.). México: Thomson Learning.

Spector, P. (2002). Psicología industrial y organizacional. Investigación y práctica. (2da. Ed.). México: Manual moderno.

Furnham A. (2001). Psicología organizacional. El comportamiento del individuo en las organizaciones. México: Oxford.

Carrillo Collard, P. Robles Aguilar, G. Tapia Álvarez M. y Tapia Álvarez A. Alternativas y Capacidades, A.C. Segunda edición: noviembre 2009. Construyendo tu organización en 16 pasos, Manual de constitución legal de asociaciones civiles. Impreso en México.

Guillén, C. (2000). Psicología del Trabajo para las relaciones laborales. 2da. Edición. España: Editorial McGraw-Hill.

Rampersad, H. (2004). Cuadro de mando integral, personal y corporativo (Total Performance Scorecard, TPS). España: Mac Graw Hill.

Robbins, S. (2004). Comportamiento Organizacional. México: Prentice Hall.

Segurado A. Agull, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la Psicología Social. *Psicothema*, 14, (4), pp. 828-836.

Miguel-Tobal, J. J., y Cano-Vindel, A. (2005). Estrés y Trabajo. In J. L. Arco Tirado (Ed.), *Estrés y Trabajo: Cómo hacerlos compatibles* (pp. 11-28). Sevilla: Instituto Andaluz de Administración Pública.

Comín Anadón, E., De la Fuente Albarrán I. y Gracia Galve, A., *El Estrés y el Riesgo para la Salud*, Editorial: MAZ Departamento de prevención. Impreso en España.

Clasificación Internacional de Ocupaciones (CIUO-88) de la oficina internacional del trabajo (OIT).

López, E. (2008). Historia de la Psicología Organizacional: cuando el pasado influye en el presente (de lo particular a lo global). Mexico: Universidad del Valle de Atemajac. Recuperado de: <http://revista.univa.mx/n60/ArtLopez.html>

Cuevas, J.C. (2008). Breve Historia de la Psicología Organizacional. Pensamiento Imaginativo. Difundiendo la creatividad e innovación para la gestión de organizaciones y Pymes. Recuperado de: <http://manuelgross.bligoo.com/content/view/936706/Breve-Historia-de-la-Psicologia-Organizacional.html>

López, E. (2008). Historia de la Psicología Organizacional: Cuando el pasado influye en el presente (de lo particular a lo global). Mexico: Universidad del Valle de Atemajac. Recuperado de: <http://revista.univa.mx/n60/ArtLopez.html>

Lopategui Corsino, (2000). Estrés: Concepto, causas y control. Extraído el 3 de Diciembre de 2007 desde <http://www.saludmed.com/Documentos/Estres.html>

# ANEXOS

## ANEXO 1: CARTAS DESCRIPTIVAS DEL TALLER

**Nombre del taller: “Workaholics”      No. de sesiones: 5 de 2 horas.**

**Objetivo del taller: Disminuir el nivel de estrés de los trabajadores de la asociación civil “Alianza por la Honestidad Social y Democrática A.C.”**

**Instructor: Francisco Javier Cortés Trujillo**

### Cartas Descriptivas

Objetivos	Actividad	Recursos	Tiempo
El participante conocerá el origen del estrés	Describir los antecedentes del estrés	Hojas blancas Lapiceros Cañón Lap top Diapositivas	40 minutos
El participante identificará en qué grado de estrés se encuentra	Describir las causas del estrés y los participantes por medio de mímicas actuarán las situaciones que les generan estrés y cómo actúan al estar estresados	Piso firme	1 hora
El participante conocerá los métodos que puede utilizar para controlar su nivel de estrés	Por medio de preguntas en equipos los participantes darán alternativas para el manejo de estrés en base a la experiencia que tengan, posteriormente se les dará la información de los métodos que se utilizan para el control del estrés	Rotafolio Plumones	50 minutos

Objetivos	Actividad	Recursos	Tiempo
El participante conocerá qué es la relajación	Describir qué es la relajación, y sus beneficios	Hojas blancas Lapiceros Cañón Lap top Diapositivas	40 minutos
El participante aprenderá a realizar una relajación siguiendo las indicaciones que le diga el instructor	Describir paso a paso las acciones a seguir durante la relajación utilizando el método Jacobson	Piso firme	1 hora
El participante tendrá tiempo para exponer sus preguntas acerca del ejercicio realizado de relajación	Los participantes expondrán cómo se sintieron durante la relajación y se les dará el material que contenga las instrucciones de la actividad realizada durante la sesión.	Piso firme Hojas con la información de la relajación	50 minutos

Objetivos	Actividad	Recursos	Tiempo
El participante conocerá cómo puede controlar la respiración y sus beneficios	Describir cuál es la manera adecuada de respirar para lograr una oxigenación, y sus beneficios	Hojas blancas Lapiceros Cañón Lap top Diapositivas	40 minutos
El participante aprenderá a realizar una respiración adecuada siguiendo las indicaciones que le diga el instructor	Se les darán las indicaciones a los participantes para la realización de una adecuada respiración mediante distintas posturas logrando una respiración diafragmática constante	Piso firme	1 hora
El participante tendrá tiempo para exponer sus preguntas acerca del ejercicio realizado de respiración	Los participantes expondrán cómo se sintieron durante los ejercicios de respiración y se les dará el material que contenga las instrucciones de la actividad realizada durante la sesión.	Piso firme Hojas con la información de la actividad de respiración realizada	50 minutos

Objetivos	Actividad	Recursos	Tiempo
El participante conocerá la manera en la que la meditación ayuda a controlar el nivel de estrés y la manera en la que se realiza	Describir cuál es el origen de la meditación y los beneficios que aporta al cuerpo	Hojas blancas Lapiceros Cañón Lap top Diapositivas	40 minutos
El participante aprenderá a realizar técnicas de meditación siguiendo las indicaciones del instructor	Se les darán las indicaciones a los participantes para la realización de los ejercicios a realizar para la meditación: Repetición de una frase Concentración de un objeto o imagen	Piso firme	1 hora
El participante tendrá tiempo para exponer sus preguntas acerca del ejercicio realizado de meditación	Los participantes expondrán cómo se sintieron durante los ejercicios de meditación y se les dará el material que contenga las instrucciones de la actividad realizada durante la sesión.	Piso firme Hojas con la información de la actividad de meditación realizada	50 minutos

Objetivos	Actividad	Recursos	Tiempo
El participante conocerá la manera en la que la aromaterapia controla los niveles de estrés	Describir cuál es el origen de la aromaterapia y sus aplicaciones	Hojas blancas Lapiceros Cañón Lap top Diapositivas	40 minutos
El participante aprenderá cómo usar las aplicaciones de la aromaterapia en su ambiente laboral	Se les darán las indicaciones a los participantes con diferentes esencia de aromas para que identifiquen las sensaciones que les provocan	Piso firme Aceites de aromaterapia	1 hora
El participante tendrá tiempo para exponer sus preguntas acerca del ejercicio realizado de aromaterapia	Los participantes expondrán cómo se sintieron durante los ejercicios de aromaterapia y se les dará el material que contenga las instrucciones de la actividad realizada durante la sesión.	Piso firme Hojas con la información de la actividad realizada	50 minutos



Objetivos	Actividad	Recursos	Tiempo
El participante conocerá la manera en la que la musicoterapia controla los niveles de estrés	Describir cuál es el origen de la musicoterapia y sus aplicaciones	Hojas blancas Lapiceros Cañón Lap top Diapositivas	40 minutos
El participante aprenderá cómo usar las aplicaciones de la musicoterapia en su ambiente laboral	Se les darán las indicaciones a los participantes para las actividades de musicoterapia	Piso firme Bocinas Lap top	1 hora
El participante tendrá tiempo para exponer sus preguntas acerca del ejercicio realizado de musicoterapia	Los participantes expondrán cómo se sintieron durante los ejercicios de musicoterapia y se les dará el material que contenga las instrucciones de la actividad realizada durante la sesión.	Piso firme Hojas con la información de la actividad realizada	50 minutos