



UNIVERSIDAD LATINA S.C.

3344-25

**EL ESTRÉS LABORAL COMO CAUSANTE DE ENFERMEDADES EMOCIONALES
Y FÍSICAS, EN EMPLEADOS A NIVEL GERENCIAL QUE LABORAN EN
INICIATIVA PRIVADA Y DE GOBIERNO.**

TESINA

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Presenta:

ARREDONDO CRUZ DANIELA ITZEL

ASESOR: MTRO NINO ALBERTO ARENAS MONDRAGÓN

CIUDAD DE MÉXICO A 15 DE ABRIL DE 2018



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

AGRADECIMIENTOS

Le agradezco a Dios, por brindarme salud y fuerza para continuar día a día con el proyecto, no hay recompensa mejor que saber que se ha logrado con un gran esfuerzo y dedicación.

A mi asesor Alberto, por ser mi guía profesional durante estos meses, por su paciencia y constancia en este camino.

A mis papás, Santa y Jesús, por haberme enseñado a ser perseverante y aunque las situaciones se presentaran difíciles continuar, para lograr mis objetivos. Siempre su apoyo incondicional y una gran motivación para poder concluir con un proyecto tan importante, por ser mi guía a lo largo de mi vida, ¡los amo!

A mis hermanas mayores Carina y Ana, por estar al pendiente de este proyecto, por enseñarme a través de sus experiencias, por sus consejos para un crecimiento personal y profesional.

A mis sobrinos Tadeo y Ximena, por regalarme momentos inocentes, por sus risas que me han dado alegría, por su cariño, por sus abrazos y por ser parte de mi vida y de este proyecto tan importante para que, en un futuro, les sirva de motivación para continuar con su preparación.

A mi abuela Guadalupe, por formar parte de mi historia personal, por apoyarme en los inicios de este hermoso sueño, y por enseñarme con su ejemplo de vida a luchar y no detenerme.

¡A mis abuelos Sacramento y Jesús, por enseñarme que la humildad hay que tenerla siempre, para que podamos desenvolvernos bien en la vida, por sus historias que me hacían viajar a otra época, gracias por ser parte de este sueño!

A mis tíos Angélica, Tomás y Francisco, por estar siempre en el camino, con sus consejos, con sus ejemplos y por ser parte de mi vida.

A mi amigo y ahora novio Carlos, por acompañarme al término de este proyecto, con días de alegría, apoyo, amor y abrazos. ¡Gracias!

ÍNDICE

AGRADECIMIENTOS.....	2
RESUMEN.....	6
INTRODUCCIÓN.....	7
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	9
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN.....	15
JUSTIFICACIÓN.....	16
OBJETIVO GENERAL.....	18
OBJETIVO ESPECIFICO.....	18
SUPUESTO DE PARTIDA.....	18
CAPÍTULO I: LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.....	19
1.1 HISTORIA DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.....	21
1.2 CONCEPTO DE PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.....	28
1.3 CLASIFICACIÓN DE LA PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL.....	38
1.4 PROCESOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO: INTERACCIÓN Y CLIMA.....	39
1.5 LA SALUD EN EL TRABAJO.....	50

CAPÍTULO II: ESTRÉS.....	60
2.1 CONCEPTO GENERAL.....	67
2.2 TIPOS DE ESTRÉS.....	81
2.3 CAUSAS Y SÍNTOMAS.....	85
2.4 CONSECUENCIAS.....	93
CAPÍTULO III: ESTRÉS LABORAL.....	97
3.1 CONCEPTO GENERAL DE ESTRÉS LABORAL.....	99
3.2 ENFOQUES DISCIPLINARIOS: FISIOLÓGICO, PSICOLÓGICO Y SOCIAL.....	101
3.3 ESTRESORES EN EL LUGAR DE DETRABAJO.....	102
3.4 SÍNTOMAS.....	110
3.5 SÍNDROME DE BURNOUT.....	112
3.6 ESTRÉS LABORAL EN CARGOS GERENCIALES.....	117
3.7 ORGANIZACIÓN MATERIAL, TEMPORAL Y SOCIAL EN INSTITUCIONES DE GOBIERNO E INICIATIVA PRIVADA.....	119
3.8 CONSECUENCIAS NEGATIVAS DEL ESTRÉS A NIVEL EMOCIONAL, FISIOLÓGICO Y ORGANIZACIONAL.....	123
PROPUESTA.....	126
CONCLUSIONES.....	129
REFERENCIAS.....	130

RESUMEN

Se realizó una investigación teórica acerca del estrés laboral como causante de las enfermedades emocionales y físicas, en los trabajadores que laboran en las empresas privadas y de gobierno con el fin de hacer una comparación en un panorama amplio en cuanto a las formas de trabajo, condiciones, jornada laboral, sueldo, tipo de organización, clima organizacional entre otros.

Con la información ya recolectada, se llegó a la conclusión de realizar una propuesta de un curso-taller, de estrés laboral y los enfoques más amplios para que los trabajadores estén informados con el fin de que aprendan a identificar los síntomas emocionales y no lleguen a situaciones graves de salud que, en algunos casos pueden ser daños realmente severos. El curso- taller incluye una tabla que contiene una lista de acontecimientos cotidianos que causan estrés.

La mayoría de las veces, no identifican las personas cuando están estresadas o lo saben, pero no de forma acertada ya que, no le dan la importancia necesaria y es ahí cuando vienen las consecuencias nocivas para la salud.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, el ritmo de vida que llevamos es muy acelerado desde que salimos de casa hasta que llegamos al trabajo. Los estilos de vida cada vez demandan mayores situaciones que provocan que de cierta forma, se viva en estrés; podemos decir que hay muchos factores que producen estrés, todos de distinta dimensión de acuerdo al género, edad, situación económica y social en la que se encuentren.

Mencionando la palabra estrés en el área laboral, es de suma importancia ya que, es el lugar donde pasamos la mayor parte del tiempo por lo que, el trabajo debería en teoría ser redituable no solo en dinero, también en motivación para que el empleado tenga productividad y al mismo tiempo no pierda gusto por las actividades que realiza.

La mayoría de las personas laboran de forma automática que, muchas veces les cuesta un poco de trabajo identificar que están pasando por estrés o si llegan a tener algún síntoma, no se atienden hasta que ya se agravó la situación en cuestión de salud.

Damos cuenta, que existen muchos casos así, que se enfermaron por estrés laboral y de acuerdo a un reportaje que se publicó en abril de 2016 por parte del boletín de Ciudad Universitaria de la Facultad de Medicina, el 60% de la población mexicana padece estrés laboral.

Observamos que, más de la mitad adquiere esta enfermedad lo que da como resultado hacer énfasis para evitar que sigan surgiendo casos en cargos gerenciales.

En el primer capítulo, abordaremos los antecedentes de la psicología organizacional, como fue surgiendo con base a las relaciones laborales, para tener referencia y antecedentes de cómo

comenzó el estrés en las personas que pertenecían a la época de la primera y segunda guerra mundial, con el objetivo de tener un panorama más amplio y entender mejor; así mismo, damos una definición general, y una clasificación de los aspectos más importantes en cuanto a la salud en el trabajo.

En el segundo capítulo, vamos a mencionar el estrés en un horizonte universal como es el concepto, los tipos de estrés que hay, los que factores que lo producen, así como, las consecuencias con la finalidad, de que en el curso-taller que se propone el trabajador tenga una visión de lo que le puede ocasionar si no, es identificado y tratado a tiempo.

En el tercer capítulo, explicamos con mayor precisión los conceptos más importantes acerca del estrés laboral en los cargos gerenciales, con diversos enfoques como es el fisiológico, psicológico y social; siendo los tres elementos importantes para que se desarrolle el estrés en el área laboral, finalizando con una comparativa de cómo son las condiciones de trabajo en las organizaciones que son de iniciativa privada y las que pertenecen al gobierno.

En el caso de los mandos gerenciales es importante aterrizar que llevan una carga de estrés laboral, primero como se menciona en los antecedentes en el estilo de vida que se lleva actualmente como factores ambientales, formas de organizarse en la vida personal, gestionar al personal, llevar una buena comunicación, así como, trabajo en equipo y delegación correcta de las actividades.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Desde inicios de la Primera y Segunda Guerra Mundial, ha tenido gran relevancia la Psicología Organizacional. Por consiguiente, empieza a tomar otro rumbo la estructura de las organizaciones, la vida laboral de los individuos, así como, su calidad de vida. Para que la Psicología dentro de las organizaciones se empezara a formar, los Ingenieros Industriales dieron gran aporte en lo que se refería a mejorar la eficiencia en la producción y la productividad de los empleados industriales.

De acuerdo a Aamodt (2010), durante la Primera Guerra Mundial, psicólogos investigaban las motivaciones de los soldados, problemas psicológicos a causa de incapacidades físicas, así como su eficiencia. Entonces, se comenzó a investigar más acerca de la conducta humana en el puesto de trabajo, y empiezan a notar que mejora su productividad cuando inician las intervenciones de los investigadores mediante estudios observando la conducta en el lugar de trabajo de los obreros, sus actitudes y tratar a los obreros como personas y no como personas que ayudan a producir dinero.

Cuando llegó la Segunda Guerra Mundial, los psicólogos Industriales ya se encontraban más preparados y entonces, comenzaron a aplicar pruebas que se dividían en categorías basándose en habilidades y responsabilidades de los soldados. El trabajo de los psicólogos entonces fue aumentando en las organizaciones.

En el mundo laboral se dan una diversidad de situaciones en las relaciones y las formas de trabajo. Las empresas a lo largo de la historia han puesto énfasis en los procesos productivos. Desde la revolución industrial ha habido una controversia entre la mano de obra y el uso de las

máquinas que paulatinamente fueron sustituyendo a muchos trabajadores generando así, una crisis económica. Por otro lado, la persona que logró mantenerse en la industria ha tenido que ejecutar las funciones de aquellos que fueron desplazados, de esta forma se incrementa la carga laboral generando diversas problemáticas en los trabajadores.

La realidad actual mantiene la lógica de la sobrecarga de funciones en trabajadores que bien podría distribuirse entre más personal. Uno de los efectos a la sobre carga laboral es de orden emocional, provocando cuadros de estrés. Este fenómeno de orden emocional que se ha venido presentando cada vez más frecuente, se ha manifestado en los empleados que reflejan una serie de factores que desencadenan en afectaciones a la salud mental y física de la persona.

El estrés como tal es una reacción fisiológica y necesaria en el ser humano, sin embargo, cuando hay un exceso de demanda de funciones y actividades laborales, el organismo deja funcionar de manera óptima y empieza a generar trastornos conductuales que conllevan a enfermedades físicas deteriorando las demás áreas de la persona.

Así mismo, los avances de las nuevas tecnologías han producido grandes cambios en las organizaciones y en el comportamiento de los trabajadores. La sociedad actual exige de esta forma porque se van presentando cada vez más presiones sociales, por lo que el ser humano tiene que enfrentar y aprender a manejar estas situaciones; sin embargo, en algunos casos las presiones aumentan, perdiendo control de la situación, provocando un gran desgaste emocional.

En el año 2010, el autor Aamodt comenta que el trabajo es una actividad gratificante, pero al mismo tiempo demanda muchas exigencias sociales ya que el individuo pretende desarrollarse profesionalmente, alcanzar determinada posición social, buen puesto, buen salario, y cubrir sus necesidades básicas.

Sin embargo, los cambios socioeconómicos han sido difíciles en los últimos tiempos y esto produce gran presión en la sociedad, causando riesgos psicosociales deteriorando todos los ámbitos de la persona y como ya se ha mencionado su salud mental y física.

La palabra estrés en la actualidad, se ha puesto de moda porque se habla del estrés y hasta se menciona que es “la enfermedad de nuestra época”. Puede existir una dificultad para definirlo ya que, se le conoce como una enfermedad negativa cuando realmente es una reacción fisiológica normal en el ser humano para lograr una homeostasis, es decir, conservar el sentido de equilibrio.

El estrés en sí mismo, no es negativo en realidad, un cierto nivel es necesario para mantener las defensas preparadas y seamos capaces de afrontar las situaciones demandantes que nos encontramos en la vida cotidiana.

No obstante, como todo en la naturaleza el exceso del mismo es contraproducente, por ejemplo: cuando se tienen trabajadores estresados dentro de la organización están más propensos a enfermarse, a estar poco motivados con sus labores y como consecuencia que pierda la capacidad para poder enfrentar las problemáticas que se presenten dentro de su entorno laboral. Desafortunadamente, el empleador no puede controlar las situaciones estresantes fuera del horario laboral, pero si, puede tomar medidas de prevención y seguridad para sus empleados dentro de la institución.

La salud mental del trabajador es muy importante, para que pueda desempeñarse dentro de la institución de forma adecuada, permaneciendo motivado y cómodo con las actividades que realiza, con los colegas que interactúa, con el ambiente, con los incentivos, con los horarios, etc. Entonces, podrá gozar de una calidad de vida mayor.

En un artículo de investigación de la Organización Mundial de la Salud, nos menciona que la mayoría de las personas que presentan problemas en la salud mental provienen del ámbito laboral y eso, en los próximos años podría catalogarse como discapacidad ocupacional si no se atiende a tiempo.

La mayor prevalencia de los trastornos de ansiedad ocurrirá en personas con ocupaciones profesionales tales como (medicina o leyes) y directores de alto nivel (OMS, 2017).

Los ambientes de trabajo estresantes se caracterizan por una falta de tiempo, horarios de trabajo incontrolables, distracciones de tiempo, antagonismo (causado por malas relaciones entre los empleados intimidación o acoso), falta de espacio, incertidumbre general y una presión para hacer más con menos. Unas amplias gamas de factores relacionados con el trabajo pueden desencadenar reacciones de estrés y contribuir a una salud mental deficiente. (OMS, 2017).

De acuerdo con el párrafo anterior, damos cuenta que los factores para producir estrés en el área laboral varían, entonces es cuando hay que acentuar estas situaciones problemáticas tomando las medidas necesarias, así como, ofrecer alternativas para manejarlo, y no llegar a consecuencias extremas en la salud.

Algunas causas pueden ser: falta de control sobre las tareas de trabajo (roles mal definidos, falta de prioridades claras, inseguridad laboral), exigencias extremas del ambiente de trabajo, (largas horas, falta de autonomía, mucha responsabilidad, compromiso fuerte, condiciones de trabajo deficientes y factores de estrés físicos (ruido, iluminación deficiente, falta de espacio, temperaturas extremas, ergonomía deficiente), tareas monótonas o repetitivas y bajo salario (OMS, 2017)

El reportaje que dio a conocer “El Universal” en julio de 2013, menciona que México es uno de los países con más estrés laboral ya que se han registrado 75 mil infartos al año y 25% se relaciona con enfermedades que tienen que ver con el estrés laboral.

Se realizaron encuestas por parte del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) donde tres cuartas partes de los empleados mexicanos padecen estrés laboral, mientras que en China es 73% y en Estados Unidos 59% (El universal, 2013)

Estas cifras que nos muestran las encuestas del Instituto Mexicano del Seguro Social, nos da como conclusión que el estrés laboral en México ya se está volviendo un problema de salud riesgoso en comparación con otros países que es menor el porcentaje de estrés. Esto está sucediendo porque de alguna manera los individuos no saben manejar el estrés y ciertas situaciones se salen de control entonces, poco a poco pierden la capacidad para hacer frente a estos problemas. Con mayor frecuencia se presenta en empleados con cargos superiores por el grado de responsabilidad, por las actividades, por el estilo de vida, por la gestión del personal, el ritmo de vida que ya existe actualmente en la ciudad así como experiencias de vida.

En la mayoría de los casos, por el exceso de actividades que lleva la persona, no identifica que es lo que está sucediendo hasta que entran en condiciones de salud perjudiciales. En su área de trabajo ya no se desempeñan igual, no sienten la misma motivación, todo se vuelve rutina, entonces el estrés en exceso no da beneficios hay que dar a conocer y poner en práctica opciones que les sirvan para afrontar la sobrecarga de presiones.

La organización es un lugar importante, donde el ser humano pasa la mayor parte de su tiempo, por lo tanto, es primordial que se cuenten con las herramientas necesarias para que los empleados no padezcan deterioros físicos y no disminuyan su productividad a causa del estrés y desgaste profesional.

Con base a las conclusiones proponer una intervención mediante programas, talleres, guías y técnicas para disminuir el estrés laboral, así como lograr identificar las señales de alerta y prevenirlo.

PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

- 1) ¿Cuáles son las causas principales que generan el estrés laboral?
- 2) ¿De qué manera el estrés laboral influye negativamente en las enfermedades emocionales y físicas a nivel gerencial?
- 3) ¿En qué forma influye la personalidad del trabajador para que pueda afrontar el estrés?
- 4) ¿Qué factores son importantes para mantener la motivación y productividad con los empleados?
- 5) ¿Qué importancia tiene la salud mental en el área de trabajo?
- 6) ¿Existen medidas o tratamiento para ayudar a disminuirlo y prevenirlo?

JUSTIFICACIÓN

La investigación que se va a llevar a cabo es para conocer las causas, síntomas y consecuencias del estrés, así como clasificación; y de qué modo se llega al estrés laboral en profesionistas con altas responsabilidades que trabajan en instituciones privadas y de gobierno; cómo repercute en su vida a nivel fisiológico, psicológico y social; y de qué forma afecta a su desempeño profesional. Esto, el fin de ofrecer recursos y alternativas que le sirvan de apoyo al empleado para poder tener un buen desempeño y un buen desarrollo en el ámbito profesional y laboral.

Abordamos el presente tema ya que, en los últimos años, se ha observado que los empleados de alto nivel, por la complejidad de sus funciones han generado un desequilibrio emocional, que como consecuencia desencadena malestares fisiológicos, provocando que su desempeño, productividad y motivación con la institución baje. Por lo tanto, empieza a causar problemas emocionales, personales, físicos, sociales y por supuesto laborales.

Como profesionistas dedicados a la salud mental, nos proponemos establecer alternativas y plantear medidas preventivas dentro de la institución y con los empleados; en la institución ofreciéndoles cursos y talleres; y para los empleados alternativas y formas de manejarlo.

Observando desde un punto de vista objetivo, la organización está invirtiendo más cuando los empleados no son productivos y como consecuencia, empiezan a decaerse es cuando piden sus licencias médicas para días de incapacidad, situación que ya no favorece a la institución ni a los superiores. Resulta un problema serio institucional, psicológico, físico y laboral, más caótico y perjudicial cuando la persona dirige grandes responsabilidades.

Es un tema que se debe a diversas circunstancias, sin embargo, es importante que la población conozca más sobre el estrés laboral, y aprendan a distinguir síntomas, causas, tipos y consecuencias para que de inmediato busquen ayuda y no siga aumentando este padecimiento de alto riesgo; de ese modo evita que exista baja productividad. Por consiguiente, el trabajo ya no se va a ver ni hacer con motivación si no como algo que no tiene sentido.

Con lo anterior, damos cuenta que la actividad laboral no solo tiene un fin profesional e institucional también se encuentra el ser humano y su parte interna, que al someterse a un nivel alto de estrés ve perjudicada su autoestima, emociones, desarrollo profesional, personal, familiar etc.

De forma institucional, es una cuestión importante que en la mayoría de las ocasiones ignoran las Organizaciones y los patrones. Donde únicamente se centran en la productividad, que trabajen los empleados, sin tomar en cuenta los riesgos psicosociales que puede padecer el individuo como empleado en el área de trabajo, deteriorando así su salud ya sea por cargas de trabajo excesivas, falta de claridad en las funciones del puesto, el modo en que se lleva a cabo su trabajo, falta de apoyo por parte de la dirección y/o compañeros. Por lo tanto, si se muestra un ambiente psicosocial adecuado, así como buenas condiciones en su área de trabajo, entonces habrá mayor rendimiento, motivación y productividad, dando como resultado situaciones positivas como es el bienestar mental y físico del trabajador.

OBJETIVO GENERAL

Descubrir claramente los síntomas, reacción y comportamiento del estrés, utilizando técnicas de relajación para prevenir cambios en el estado de ánimo laboral. Manejarán su reacción y su comportamiento hacia una situación de estrés en el área laboral que, será preventivo.

OBJETIVO ESPECÍFICO

Distinguir detalladamente la clasificación del estrés de manera práctica, para mejorar su vida diaria. y a través de lo aprendido, pondrán en práctica las técnicas de relajación y prevención para su vida diaria.

SUPUESTO DE PARTIDA

El estrés no es una enfermedad, es un síntoma que se puede prevenir, controlar, mediante una buena organización con las actividades, forma de vida de las personas, cursos y talleres que ofrezcan más información para aprender técnicas sobre un mejor control del estrés laboral.

CAPITULO I

PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL

El propósito de todo estudio de psicología es la persona. Esta es el centro y el punto de partida y de llegada de cualquier sistema creado por ella misma. Así, la psicología organizacional tiene a la persona como el vértice de su investigación y de su acción.

El trabajo es “la condición básica y fundamental de toda la vida humana”, y puede ser entendido como “una actividad transitiva, es decir, de tal naturaleza que, empezando en el sujeto humano, está dirigida hacia un objetivo externo, supone un dominio específico del hombre sobre la Tierra y a la vez confirma y desarrolla este dominio” (Zepeda Herrera, 2016, introducción pp. 7-9)

El trabajo es uno de los ámbitos en el que el hombre se recrea a sí mismo al buscar en él, la realización que le permita parecerse cada vez más al tipo de persona que desea ser, en armonía con la naturaleza y con lo que él considera la razón de su vida.

La persona busca crear constantemente, un ambiente que le permita descubrirse a sí misma como un ser vital, auto determinado y autoconsciente, lo que le provee de sentimientos de saberse alguien significativo; es decir, un ser digno de ser tomado en cuenta, competente, capaz de enfrentar con éxito la vida y de ser agradable para sí mismo y para las personas con las que convive.

De esta manera, el hombre intenta crear en el trabajo las condiciones que le permitan obtener de sí las imágenes y los sentimientos ya señalados. El campo laboral es por excelencia un lugar para construir y desarrollar la autoestima (Zepeda Herrera, 2016, p. 9).

Como bien se observa en los párrafos anteriores, la psicología se centra en estudiar a la persona y la psicología organizacional va a encargarse de la investigación en la persona de acuerdo a su comportamiento y desarrollo dentro de una institución. También se define lo que es trabajo y que para el ser humano representa gran parte de su existencia, eso tiene que ver con la psicología y con la psicología organizacional.

Es importante reconocer que el autor menciona que empieza desde el sujeto hasta alcanzar un objetivo externo; siendo una situación que cobra mucha importancia en el sentido de que al ser humano le interesa realizarse personal y profesionalmente entonces, solo lo va a lograr consiguiendo una estabilidad económica que le permita tener un rol ante la sociedad, donde sea reconocido por sus esfuerzos y por su posición.

En una pequeña frase, el autor Fernando (2016) nos engloba muchísimo “el campo laboral es por excelencia un lugar para construir y desarrollar la autoestima”. Se considera que es algo que da mucho para indagar en cuanto al ser humano y la organización a la que pertenece, en la actualidad como bien se ha mencionado donde se pasa la mayor parte del tiempo es en el trabajo, porque se pretende un crecimiento a nivel individual pero también a nivel profesional, sin embargo, de manera inconsciente se intenta presumir a la sociedad que nos rodea un buen trabajo, buen puesto, buen salario y buena posición.

Esta situación se vuelve un tanto caótica, es decir, cada vez existe mayor competencia, por lo tanto, las oportunidades se reducen porque los perfiles exigen mejor preparación y un horario extenso si desea percibir una destacada remuneración. Como consecuencia, observamos que hay poca atención a la parte biopsicosocial del trabajador dando como resultado, que su salud se vea afectada de forma biológica, psicológica, laboral y socialmente.

En la parte laboral que es donde nos enfocamos, el trabajador comienza a perder motivación, menor rendimiento y por supuesto a desarrollar enfermedades físicas que son nocivas para su salud.

1.1 Historia de la psicología

En el año 1900 comienza a desarrollarse la Psicología Organizacional, donde aún no tenía un nombre. Un psicólogo de esos años llamado **W.L. Bryan** abogaba por el examen de habilidades reales como la base sobre la cual desarrollar la psicología científica considerándolo así, como precursor de la psicología Industrial/Organizacional (Muchinsky, 2002, pp.8-9). Otro momento importante dentro de la historia de la psicología organizacional, fue el interés de los ingenieros industriales de incrementar la eficiencia de los empleados industriales.

Existen diversos autores que fueron de mucha importancia para que se conformará el área de Psicología Organizacional con sus grandes aportes, entre ellos tenemos a (Muchinsky, 2002, pp.9-10):

Walter Dill Scott

Psicólogo que influyó sustancialmente en el aumento de la consciencia pública hacia la psicología industrial y su credibilidad. Fue persuadido para que ofreciera una charla a varios dirigentes de negocios de Chicago sobre la necesidad de aplicar la psicología a la publicidad. Eso le llevó a publicar dos libros, el primero se trataba de la sugestión y la argumentación como métodos para influir en la gente. El segundo libro apuntaba hacia el incremento de la eficiencia humana con tácticas tales como la limitación, la competencia, la lealtad y la concentración.

Frederick W. Taylor

Ingeniero de Profesión. Mientras en una compañía lograba ascender de obrero a supervisor, y finalmente a director de planta, Taylor se dio cuenta del valor que tenía rediseñar su situación laboral tanto para alcanzar una mayor producción de la compañía como salarios más altos para los trabajadores. Publicó una obra donde enfatizó los siguientes principios: la ciencia por encima de la regla del pulgar, selección científica y capacitación, la cooperación por encima del individualismo y la división equitativa del trabajo más adecuado entre jefes y empleados. También, mostró que capacitar a los empleados sobre cuando trabajar y cuando descansar incrementaba la productividad en los trabajadores.

Hugo Munsterberg

Psicólogo alemán con una formación académica tradicional. A Munsterberg le interesaba la aplicación de métodos psicológicos tradicionales a problemas industriales prácticos; su libro publicado en 1913 se dividía en tres partes: seleccionar trabajadores, diseñar situaciones laborales y utilizar la psicología en las ventas. Cuando estalló en Europa la Primera Guerra

Mundial, Munsterberg apoyo la causa alemana. El énfasis primario de los primeros trabajos en la psicología I/O se dirigía a las ventajas económicas que se pueden lograr aplicando las ideas y los métodos de la psicología a problemas de los negocios y la industria. Los líderes de los negocios comenzaron a emplear psicólogos, y algunos psicólogos comenzaron a realizar investigaciones aplicadas. Sin embargo, la Primera Guerra Mundial dio lugar a un desplazamiento en la dirección de las investigaciones en psicología industrial.

Durante la Primera Guerra Mundial (1917-1918) como ya se mencionó en la descripción, fue cuando la APA (Asociación Psicológica Americana) hizo muchas propuestas para seleccionar a los soldados y observar cuales eran los que tenían deficiencia mental, así como métodos de asignación para sus puestos, los psicólogos investigaban las motivaciones y problemas psicológicos causados por incapacidades físicas. Se comenzaron a aplicar los test de inteligencia, además, se buscaba una mejor colocación de los soldados en el ejército. Después de la guerra aumentaron las empresas y oficinas de investigación psicológica (Muchinsky, 2002, p. 11).

Entre los años 1919 y 1940 comenzaron unos experimentos en la fábrica de Hawthorne de la Western Electric Company que se convirtieron en clásicos de la Psicología Industrial. Estos estudios en opinión de muchos autores “constituyen el programa de investigaciones más significativo que se ha emprendido para mostrar la enorme complejidad del problema de la producción, relacionado con la eficiencia” (Blum y Naylor, 1968, Citado por Muchinsky, 2002, pp. 12- 13).

Los estudios Hawthorne dieron a conocer aspectos importantes de la conducta humana en el puesto de trabajo, llegaron a la conclusión de que componentes técnicos influyen en la productividad. Al dar a conocer estos aspectos, se comenzaron a abrir campos para la psicología industrial que se dedica a mejorar la eficiencia de las organizaciones (Muchinsky, 2002, p. 14).

Al comienzo de la Segunda Guerra Mundial (1941-1945) los psicólogos ya se encontraban más preparados ya que habían estudiado los problemas de selección y colocación de empleados.

Walter Bingham dirigía el comité asesor de clasificación de personal militar que se había formado como respuesta a las necesidades de clasificación y entrenamiento del ejército. Una de las primeras misiones del comité fue desarrollar una prueba que pudiera clasificar a los nuevos reclutas en cinco categorías, basándose en sus habilidades para aprender los deberes y responsabilidades de un soldado.

El comité también trabajó en proyectos de métodos de selección y pruebas suplementarias de aptitud. Los psicólogos también trabajaron en el desarrollo y la utilización de la prueba de estrés situacional, evaluando sus reacciones emocionales e interpersonales ante el estrés y la frustración (Muchinsky, 2002, p.15).

Como bien se menciona anteriormente, los psicólogos comienzan a poner interés en las problemáticas que surgen dentro de una organización. Los psicólogos industriales realizaban una prueba psicotécnica a los candidatos a un empleo con el fin de mejorar a las empresas o al ejército su método de selección. El psicólogo también comenzó a trabajar con los ingenieros

para analizar las características básicas del área laboral, con el fin de que cada individuo desarrollara sus capacidades en general.

Se estudió el ambiente físico, el nivel del ruido, la fatiga, la resistencia a la monotonía y otras variables en el trabajo, con el objetivo de medir su efecto sobre la cantidad y la calidad de los rendimientos (Shein, 1976, p. 12).

Sobre esto, vemos que desde hace ya varios años se medía lo relacionado al rendimiento de los trabajadores en cuanto a factores externos como es el ambiente de trabajo donde están, y para determinar si eso dependía del rendimiento de los individuos en la organización. También estudiaron las motivaciones de los trabajadores como fueron los incentivos, tácticas de personal y las relaciones intergrupales que fue donde abrió camino para comenzar a estudiar a la organización como un sistema total.

El autor nos menciona que la organización es una entidad psicológica y funciona como un estímulo para hacer reaccionar al trabajador, por lo tanto, nos dice que la cantidad y calidad de su trabajo se va a ver reflejada en cuanto a la imagen que él tenga de la organización y resulta más importante que las propias características de su trabajo o sus incentivos. Esto, no ha cambiado mucho en la actualidad pues, sigue funcionando de la misma manera; la imagen que se tenga de la institución cuenta mucho para que el trabajador realice sus actividades y se desenvuelva en el área laboral.

En cuanto a la función del psicólogo en las organizaciones Edgar H. Shein (1976) afirma:

“cuanto más profundamente los psicólogos se sumergían en la conducta de los individuos dentro de las organizaciones, tanto más descubrían que la organización es un sistema social complejo que debe ser estudiado como un sistema total si queremos comprender la conducta individual” (p.13).

Esto es un punto importante que enfatiza el autor porque observamos que desde años atrás se ha venido manifestando la preocupación por la organización y de qué manera es más fácil abordarla y estudiarla comprendiendo que se trata de un sistema social y que se debe estudiar cómo total para comprender la conducta individual es decir, se tienen que conocer y valorar los elementos que componen a la organización para determinar cuáles son efectivos o no para el desarrollo del trabajador, porque muchas ocasiones las organizaciones no dan cuenta de que es lo que posiblemente esté fallando y esté afectando al trabajador y a su productividad.

Fechas Importantes en la evolución de la Psicología I/O (Industrial/Organizacional)

(Landy & Conte, 2005, p. 12):

1888: Cattell; mide las diferencias individuales

1890: Cattell; desarrolla el primer test mental

1892: Munsterberg; llega a Harvard se funda la American Psychological Association

1913: Munsterberg; Publica el primer texto en ingles de psicología Industrial/Organizacional

1917: Primera Guerra Mundial: Scott y Bingham se enlistan en la armada y desarrollan tests de inteligencia grupales; Lilian Gilbreth obtiene el primer doctorado en

Industrial/Organizacional

1923: Elton Mayo llega a Estados Unidos.

1930: Elton Mayo publica los estudios Hawthorne.

1932: Viteles publica el primer texto moderno de psicología Industrial/Organizacional

1941: Segunda Guerra Mundial: la ingeniería humana se aplica para evitar accidentes aéreos

1945: La Psicología I-O se ubica en la división 14 de la American Psychological Association

1950: Explosión de pruebas comerciales

1964: Acta de derechos civiles, Título VII

1982: Fundación de la SIOP (Sociedad Industrial y Organizacional de Psicología)

Resulta significativo mencionar los puntos más importantes en donde se va consolidando el desarrollo de la psicología organizacional, para poder entender la investigación en el área laboral y como se ha ido desencadenando; lo que antes era psicología aplicada al área industrial, el día de hoy está abierta para todas las organizaciones y no solo para medir las capacidades y aptitudes de los trabajadores sino también para ver que la estabilidad emocional del trabajador esté en orden.

Se trata de equilibrar las cuestiones laborales y psicológicas; cada uno de los momentos del desarrollo de la psicología organizacional tuvo grandes aportaciones para darle importancia a la vida del trabajador.

1.2 Concepto de Psicología Organizacional

La psicología organizacional es el área de la psicología que se encarga de estudiar el comportamiento del ser humano en el mundo del trabajo y las organizaciones, fundamentalmente laborales y/o empresariales, aun incluyéndose también organizaciones no gubernamentales o asociaciones. Su pretensión es comprender como las personas trabajan y que se puede hacer para mejorar su trabajo.

El elemento básico sobre el que trabaja esta disciplina es el ser humano. Este posee unas características totalmente distintas al resto de los recursos con los que cuenta una organización. Estas características son indispensables para entender la importancia que las personas tienen en las organizaciones.

Por otro lado, es importante conocer que las organizaciones poseen un carácter contingencial, es decir, depende de la situación de la Empresa: Situación que está constituida por las siguientes variables: (es vital para la satisfacción del empleado), Filosofía Administrativa (necesario conocerla y explicarla), Calidad y Cantidad de Recursos Disponibles (saber cuántos empleados se necesitan, y con qué características y cualidades), etc. (Arenas, 2013, pp. 14-15).

Diversas definiciones de la Psicología Organizacional:

- ✓ Spector (2002). La Psicología Industrial/Organizacional (I/O) es un pequeño campo de la psicología aplicada, se refiere al desarrollo y aplicaciones de principios científicos en el lugar de trabajo.

- ✓ Andy y Conte (2005) propusieron la aplicación de lo psicológico, de la teoría y de la investigación en el escenario laboral. Hace una aclaración en relación con el escenario laboral. el dominio de la psicología I/O, va más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, influyendo muchos otros factores en el comportamiento organizacional.
- ✓ Blum y Naylor (1968, en: Muchinsky, 2002) dieron la propuesta de la aplicación o extensión de hechos y principios psicológicos a los problemas que conciernen a seres humanos que trabajan dentro del contexto de los negocios y la industria.
- ✓ Saal y Knight (1988, p.8, en: Furnham, 2001) aportaron ideas acerca del estudio del comportamiento, los pensamientos y sentimientos del hombre y de la mujer conforme se adaptan a las personas, los objetivos y el ambiente donde se desenvuelven en el ámbito laboral.
- ✓ Furnham (2001) menciona que la Psicología Organizacional es el estudio de la forma en que las personas se reclutan, seleccionan y socializan en las organizaciones; de la manera en que son recompensadas y motivadas; de la forma en que las organizaciones están estructuradas formal e informalmente en grupos, secciones y equipos, y de cómo surgen y se comportan los líderes. También analizan la manera en la cual las organizaciones influyen en los pensamientos, sentimientos y comportamientos de todos los empleados a través del comportamiento real, imaginario o implícito de los demás en su organización. (Arenas, 2013, pp. 16 -17).

Es importante mencionar el concepto de la Psicología Organizacional para poder definir y entender sus objetivos en cuanto al área laboral sean de gobierno o no. Toma al trabajador como base para poder estudiar las características de su comportamiento y como nos enfocamos en esta investigación, de qué manera se han presentado en los últimos años.

Como se ha mencionado en repetidas ocasiones, la mayoría de las Instituciones no cuentan con los recursos necesarios para ofrecer al trabajador un escenario laboral distinto es decir, los problemas cotidianos son cada vez mayores lo que trae como consecuencia que la vida del trabajador este más veloz en todos los sentidos, eso hace necesario por ser el trabajo donde se pasa la mayor parte del tiempo mostrar herramientas psicológicas que le permitan enfrentar las circunstancias cotidianas y como beneficio, que no afecte su productividad y desempeño dentro de la empresa.

El autor nos menciona un elemento importante acerca de la situación de las empresas, en qué circunstancias se encuentra; por ejemplo, el ambiente es primordial para que el trabajador este satisfecho con las actividades que realiza, así como sus interacciones. También, es de vital importancia así lo expone el autor las características y cualidades del trabajador; conocer a cada uno.

Por otro lado, es importante describir las diferentes definiciones por varios autores acerca de la Psicología Organizacional para poder concretar un criterio más amplio, asimismo, poder determinar qué tipo de prevención necesitan los trabajadores, pero, que estas herramientas sean favorables para su desarrollo personal y profesional, así como el cuidado de su salud física y psicológica.

Si observamos, todas las definiciones tienen algo en común y estudiar la parte psicológica del ser humano en el ámbito laboral, su comportamiento, la estructura en la organización, toda la parte general que tiene que ver con las personas que están dentro de una Institución. Todas hacen un complemento de lo que es la Psicología Organizacional y la importancia que tiene

para que los trabajadores mejoren su desempeño sin tener ninguna complicación con su salud porque, de ellos depende que la Institución funcione.

De ese modo, la Psicología Organizacional se percibe como una disciplina que surge de las industrias y se expande hacia otro tipo de instituciones, hasta lograr su consolidación en la década de 1970. Algunos estudiosos la consideran como un sinónimo de la psicología industrial, otros como parte integrante de ella o, finalmente, como una ampliación y una evolución de la segunda (Zepeda Herrera, 2016, p. 3).

Consideramos a la psicología organizacional como la rama de la psicología que se dedica al estudio de los fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y a través de las formas en que los procesos organizacionales, ejercen su impacto en las personas. La psicología organizacional, lejos de centrarse en el estudio de la organización como tal, se orienta a los individuos como integrantes de la misma.

La psicología organizacional se ha enriquecido con aportaciones de la mercadotecnia y con técnicas derivadas de la búsqueda de calidad. Esta disciplina ha recibido otra valiosa aportación, proveniente de la investigación, acerca del desarrollo de grupos y el manejo de los sentimientos y de la autoestima.

La importancia de la psicología organizacional consiste en que nos ha permitido comprender los fenómenos humanos al interior de la organización en sus relaciones con el resto del sistema organizacional (Zepeda Herrera, 2016, p. 4).

La psicología organizacional ya tiene historia amplia desde los periodos de la Primera y Segunda Guerra Mundial, sin embargo, como se menciona se consolidó hasta 1970, convirtiéndose ya en una disciplina oficial que comienza a definirse como el estudio de fenómenos psicológicos individuales al interior de las organizaciones, y cómo las mismas, tienen un impacto sobre las personas, como menciona el autor.

Es una disciplina amplia que tiene mucha información y antecedentes, que es importante enfatizar y con estas bases, se incrementen los cursos para evitar que los trabajadores sufran algún tipo de daño emocional, así como perjudicial para su salud.

De la misma manera, que se aplican las entrevistas y las pruebas para elegir al mejor candidato, debe existir más apoyo en la psicología del trabajador, para una mayor estabilidad y por supuesto para un mayor rendimiento hacia su trabajo y para los resultados que requiere la empresa.

La psicología organizacional se ha enriquecido como lo enfatiza el autor, con otras áreas para poder formarse y para poder comprender mejor las situaciones que se viven dentro de la institución, pero también valorar al trabajador como persona y no como un producto que debe generar una ganancia sino que se sienta bien, finalmente es un equipo con un grupo de personas que hacen distintas labores para que la institución crezca y además, el trabajador tenga beneficios económicos justos por las actividades que desempeña, que sea reconocido y que pueda lograr la posición que desea con esfuerzo para su logro personal, profesional y social (Zepeda Herrera, 2016, p.4).

¿Qué es la Psicología Industrial/Organizacional?

La definición más simple de Psicología Industrial y Organizacional es: “la aplicación de los principios psicológicos, de la teoría y de la investigación en el escenario laboral”. El dominio de la Psicología I-O va más allá de los límites físicos del lugar de trabajo, ya que muchos de los factores que influyen en la conducta laboral no siempre se encuentran en dicho escenario. Estos factores incluyen cosas como las responsabilidades familiares, las influencias culturales, los aspectos legales relacionados con el empleo y otros eventos no relacionados (por ejemplo, reflexionar en como los ataques terroristas del 11 de septiembre de 2001 cambiaron la vida laboral de la mayoría de las personas).

Aún más es más significativa la influencia de la personalidad en la conducta laboral. Así la personalidad de un individuo puede influir en su conducta laboral y verse influida a la vez por eventos que ocurrieron antes de tener el empleo (Landy et al. 2005, p. 6).

Damos cuenta de que el concepto es importante para aplicarlo desde la investigación psicológica del ser humano hasta el escenario laboral. Existen diversos factores que influyen en el comportamiento de la persona, para que se pueda desenvolver en el área de trabajo; el trabajo no sólo es una experiencia económica, lleva consigo elementos psicológicos y sociales que desencadenan un comportamiento en el sujeto, así como cambios biológicos, por ello es importante tener en cuenta el concepto de la psicología organizacional para abordar mejor, la investigación en el ambiente laboral.

Sin embargo, también existen situaciones sociales que pueden modificar la situación laboral de las personas y que son eventos fuera de sus manos, esto resulta un hecho sumamente importante, pues observamos que la vida del trabajador está expuesta ante muchas dificultades y que se le debe tomar el interés necesario en cuestión de prevención, así como preparar al empleado psicológicamente para enfrentar estos eventos.

También indica un punto muy importante que más adelante se va a mencionar con calma, la personalidad de cada sujeto es considerable, cada persona actúa de diferente manera y tienen distinta personalidad para reaccionar a estas condiciones, pues influyen en sus necesidades personales y sociales.

1.3 Clasificación de la Psicología Organizacional

La psicología aplicada a la industria u organización es anterior a la primera guerra mundial, pero no es hasta la pasada guerra que empieza a florecer, no solo la psicología industrial, sino todas las áreas de la psicología. La meta de los progresistas, empresarios y gobierno era la eficiencia en los campos productivos, y en cualquier caso, para alcanzarla, tenían que pasar por los métodos científicos.

A continuación, se presentan las disciplinas más importantes que contribuyen a la Psicología Organizacional (Arenas, 2013, pp. 23,25 y 26):

- ✓ Psicología aplicada. Contraste con la psicología pura y abarca toda la psicología que pretende la aplicación directa de la teoría o los métodos de investigación psicológica.
- ✓ Psicología de los negocios. Un término ocasionalmente utilizado por consultores y científicos de la administración para referirse a los problemas de la

administración. Cada vez es más aceptado y puede usarse como sinónimo de psicología organizacional.

- ✓ Psicología Industrial. Posiblemente el primer término utilizado en esta área; refleja los intereses principales de la psicología aplicada, a muchos de los psicólogos de aquella época también les interesaban los factores ambientales y físicos del trabajo.
- ✓ Psicología Ocupacional. Un término muy británico que se refiere a toda el área de la investigación organizacional e industrial.
- ✓ Comportamiento Organizacional. Término empleado para referirse a un área multidisciplinaria con teorías y metodologías tomadas de las ciencias del comportamiento, administrativas y sociológicas.
- ✓ Psicología Organizacional. Quizá el término más difundido que incluye todo el concepto de psicología de trabajo y la mayor parte de los aspectos del comportamiento organizacional, y probablemente el término que resulto victorioso en la batalla etimológica.
- ✓ Psicología vocacional. Término utilizado para referirse a un área muy específica de la investigación, principalmente interesada por las alternativas vocacionales.
- ✓ Psicología del trabajo. Un término relativamente nuevo, utilizado primordialmente por psicólogos europeos para referirse a la psicología de los negocios, industrial, ocupacional y organizacional.
- ✓ Psicología Social. Examina el comportamiento humano en sus relaciones con otros individuos.
- ✓ Psicología de la Educación. Aporta principios sobre comunicación, instrucción, modificación y problemas de aprendizaje.

- ✓ Psicología Clínica. Ayuda a entender la adaptación y reacción del trabajador ante los conflictos organizacionales.
- ✓ Psicometría. Describe las diferencias individuales en base a una serie de pruebas.
- ✓ Psicología Experimental. Proporciona métodos para poner a prueba las hipótesis relacionadas con la supervisión, la publicidad, el marketing, la comunicación, y los proyectos de organización.
- ✓ Ingeniería Industrial. Describe y analiza el trabajo y los sistemas de trabajo.
- ✓ Economía. Se relaciona con las negociaciones y explica la relación entre el trabajo y el dinero.
- ✓ Ciencias políticas. Explican las normas con las que se rige la sociedad y las personas.
- ✓ Ciencias Administrativas. Guía el proceso de formación y evolución de la organización.
- ✓ Antropología. Estudia las conductas sociales, técnicas y familiares que engloban a la cultura.

Damos cuenta que, como se mencionaba al principio, en la historia de la Psicología Organizacional se empezaba a desarrollar antes de la Primera Guerra Mundial, pero es hasta después de la Segunda, cuando comienza a progresar en el área de la industria.

Es considerable tomarlo como base porque también se empiezan a desarrollar otras áreas de la psicología, que son de gran aporte para que se complementen los estudios en Psicología Organizacional.

Cada una de las disciplinas perfecciona y aumenta los estudios que componen a la Psicología Organizacional, como los métodos de investigación psicológica, así como los factores físicos, ambientales del trabajo, el comportamiento de los trabajadores, analizando también los sistemas de trabajo entre otros, que son significativos para que la vida del trabajador esté en buenas condiciones biológicas, psicológicas, sociales y físicas (Landy et al. 2005, p.8).

- Tradicionalmente la psicología Industrial-Organizacional ha sido dividida en tres partes principales: Psicología de personal, psicología organizacional e ingeniería humana.
- **Psicología de personal:** con frecuencia, es vista como parte de Recursos Humanos y se refiere a aspectos tales como reclutamiento, selección, capacitación, evaluación del desempeño, promoción, transferencia, y terminación de la relación laboral.
- La aproximación supone que las personas son consistentemente diferentes en sus atributos y comportamientos laborales; y que la información acerca de estas diferencias puede ser usada para predecir, mantener y mejorar el desempeño y la satisfacción laborales.
- **La psicología organizacional:** combina la investigación y las ideas de la psicología social con la conducta organizacional. Se dirige al lado emocional y motivacional del trabajo. Incluye tópicos tales como actitudes, equidad, motivación, estrés, liderazgo, equipos y aspectos más amplios del diseño del trabajo y de la organización. En cierto sentido, se concentra en las reacciones de las personas hacia el trabajo y los planes de acción que se desarrollan como resultado de tales reacciones. Tanto el trabajo como las personas son las variables de interés y lo importante es conocer el grado en el que las

características de las personas encajan con las características o demandas de trabajo (Kristoff, 1996, Citado por Landy & Conte, 2005, p.8).

- **Ingeniería Humana:** También llamada psicología de los factores humanos es el estudio de las capacidades y limitaciones de los seres humanos respecto a un ambiente particular. La aproximación de la ingeniería humana es casi lo opuesto a la personal. En la aproximación de la ingeniería humana la tarea es desarrollar un ambiente que sea compatible con las características del trabajador. Los “aspectos” ambientales que se pueden incluir son diversos; entre estos se encuentran las herramientas, los espacios de trabajo, los dispositivos de información, los turnos, el ritmo, los controles mecánicos e incluso el grado en que la seguridad se valora en la organización o en el grupo de trabajo (Landy et al. 2005, p. 9)

En la división de la psicología organizacional observamos en las tres áreas que son de suma importancia, sin embargo, la que ocupa nuestra atención es la psicología organizacional pues, se encarga del lado emocional y motivacional del trabajo.

Es un área muy fuerte, ya que de ahí dependen los resultados que tengan las instituciones, porque el trabajador es lo que constituye al equipo, por lo tanto, si no hay buen rendimiento y buen funcionamiento emocional, todo poco a poco se perjudica, como es su productividad y vida personal. De manera que se debe tratar al trabajador como ser humano y no como objeto que ayudará a la empresa a generar ganancias.

Por otro lado, la parte de ingeniería humana es considerable para que el ambiente donde se encuentra el trabajador esté en buenas condiciones, es decir el ambiente y la seguridad que tengan sus áreas laborales. Más adelante se muestra un apartado que habla de la salud en el trabajo, donde se muestran todas las disposiciones legales que el trabajador debe conocer y la institución para aplicarlo.

1.4 Procesos Psicosociales en el Trabajo: Interacción y Clima

La vida entera de un individuo se desarrolla dentro de las organizaciones y, dentro de ellas, encuentra una vida social en la cual se mezclan y enfrentan ideas, sentimientos, intereses y aspiraciones.

Se han desarrollado diversas teorías cuyo fin es definir una concepción ideológica del hombre y la organización desde tres ejes:

Teorías clásicas o racionalistas (Taylor): Analiza los procesos productivos con el fin de aumentar la eficiencia y productividad, desarrollando técnicas y métodos para normalizar la producción a través de la descomposición de tareas complejas en un conjunto de tareas simples.

Teorías de las relaciones humanas (Mayo y Lewin): Lograr la armonía dentro de la empresa vinculando la productividad con el estado de ánimo de los trabajadores. Trata de interpretar los cambios del contexto y las empresas descubriendo el sentido de algunos procesos sociales y estudiando en profundidad la influencia del ambiente de trabajo en la productividad y los accidentes laborales.

Teorías de la organización como sistema abierto y del agente complejo y autónomo: La organización es un sistema que interactúa con el ambiente y, como sistema, se compone por diferentes elementos que lo mantienen entre sí un mínimo de cooperación para alcanzar objetivos comunes y propios. El ser humano es un agente complejo y autónomo que actúa en la organización.

Toda organización está constituida por grupos de individuos interdependientes para la realización de un objetivo común. Esta interdependencia fundamenta la unidad de la organización y, por ello, cualquier modificación de un elemento trae aparejada la modificación de todos los demás (Arenas, 2013, p. 7- 8).

El subtema de este apartado ya engloba mucha información ya que, se exponen los procesos sociales que hay en el trabajo, por ejemplo: la interacción y el clima que son base fundamental para que el trabajador tenga satisfacción en su lugar de trabajo.

La Psicología Social está presente siempre en la vida del individuo pues, desde que nacemos es en una Institución, cuando tenemos que ir a la escuela y al trabajo; lo que nos da como resultado que todo el tiempo estemos en una constante interacción con las Organizaciones y con las personas.

En relación a lo anterior, existen diversas teorías que explican la parte ideológica del ser humano y su vínculo con las organizaciones como son las teorías de Taylor, Mayo y Lewin así como, sistema abierto y autónomo. Es de suma importancia mencionarlas porque nos explican cómo funcionan las estructuras y relaciones sociales.

Se plantea entonces, que la salud es el total de estados, hechos y condiciones de la existencia de los seres humanos formando así una vida integral, por lo tanto, un bienestar en general. Los autores mencionan que para que se lleve a cabo esa vida íntegra es necesario que se cumplan con los siguientes elementos: la salud o bienestar orgánico, el bienestar relacional (con otros) y el bienestar o integridad mental.

Los autores también aluden a que la salud mental es un concepto en desvanecimiento, ya que no solo depende de la integridad mental sino, también depende de la parte social. Esto ha llevado a que ciertos padecimientos en conjunto, se les llame psicopatologías que como bien lo enfatizan no son enfermedades mentales.

Fue el célebre Hans Selye (1981) quien implantó con solidez el concepto de estrés. A partir de la Segunda Guerra Mundial se denominó “neurosis de guerra” o “fatiga de batalla” a los impactos emocionales que impedían un correcto desempeño en los combatientes. Durante la Primera Guerra se denominó como “shock” a los trastornos emocionales que se pensaba eran causados por el ruido de las granadas.

El concepto de Selye como elemento para explicar padecimientos en los soldados marcó el inicio de la era del estrés, su uso profuso y significados difusos parecen haber sido ampliamente incrementados por la diversificación de la patología, que mostraban las cifras epidemiológicas de la medicina desde fines de los años sesenta del siglo pasado; y puesto que la medicina carecía de tratar estos males, uno de los recursos para al menos explicarlos fue emplear al concepto “estrés” (Juárez García & Camacho Ávila, 2011, pp. 40-41).

El concepto como bien sabemos, se ha utilizado para explicar las enfermedades en relación a la tensión que se puede llegar a presentar por la exigencia de actividades pesadas en un lapso corto de tiempo en general, y que el cuerpo tiene reacciones de salud no favorables al grado de llegar a considerarlo como una enfermedad. Selye al observar que se estaba deformando el concepto real del estrés, propuso que se dividiera en “eustres” y ”distres”, siendo el primero agradable y el segundo desagradable.

De acuerdo con la mención de los autores respecto a lo que da a conocer la Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud en 2008, el impacto más perjudicial en la salud no serían los desastres naturales o epidemias sino, la presión de sistemas naturales, económicos y sociales en los países de desarrollo.

Los autores comentan en relación a un documento que publicaron la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud referente a los factores psicosociales:

Concepto complejo y difícil de entender, dado que se refieren a las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo, y las condiciones de la organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo (OIT—OMS, 1984, Citado por Juárez García et al, 2011, p. 46).

Respecto a la definición de factores psicosociales en el área de trabajo, si bien es de 1984, son elementos importantes que hasta la actualidad no han cambiado y que cabe poner énfasis, para que las condiciones de los trabajadores sean favorables y no afecten a su salud.

Al referirse a factores psicosociales se habla de que todos estos elementos en conjunto, influyen en la personalidad de los individuos en todas sus formas y en el área laboral, como se menciona anteriormente es de vital importancia porque actualmente ahí es donde las personas pasan más tiempo, por lo tanto debería gozar de una buena salud para rendir y exista una mejor productividad, pero al mismo tiempo, ofrecer las alternativas necesarias para que esto sea posible y las áreas psicológicas y sociales no se vean dañadas a largo plazo, así como su salud.

Una cosa son los elementos psicosociales y muy otra el entorno exterior, sea medioambiental, económico, político, ideacional-institucional o laboral (que puede verse como sobrecarga laboral, ruido, luminosidad, monotonía o hacinamiento), cada uno a su vez integrado por componentes diversos. Todos ellos influyen, desde luego, en la corporeidad, mentalidad y la convivencialidad de las personas (Juárez García et al., 2011, p. 50).

De acuerdo con este pequeño párrafo, cada elemento tiene componentes diversos pero que son muy valiosos cuando tienen un efecto sobre las personas. Esto va a tener como resultado, que los individuos lo reflejen en su conducta, en cualquier ámbito de su vida y desde luego que esto trae consecuencias en el desempeño laboral, y que en la mayoría de las ocasiones es posible controlar con un buen funcionamiento y trabajo en equipo para que los empleados no reporten consecuencias nocivas para su salud física, psicológica y social.

Por otro lado, mencionan los estresores psicosociales, donde los autores citan a Levi que establece que “el ambiente psicosocial se refiere a relaciones matrimoniales. La educación infantil, elección de profesión y trabajo, condiciones de la ocupación, y el problema y vejez en la vida”. Con todo, considera que el ambiente urbanizado e industrializado puede provocar un trauma al sistema neuroendocrino produciendo un desorden mental y/o psicosomático (Juárez García et al.2011, p.63).

En base a la cita anterior, damos cuenta de que los estresores psicosociales tienen resultados poco favorables para la salud, y todo eso depende de cómo sean las interacciones del sujeto y como bien lo mencionan, con un ambiente que se ha ido modernizando con el pasar de los años, provocando desórdenes mentales, sin embargo, también psicosomáticos y es ahí cuando entran los especialistas en la salud mental a estudiar las problemáticas de orden psicológico que está derivando problemas somáticos y que entonces, son perjudiciales para la salud

Una consecuencia es que la calidad de vida del humano disminuya en su totalidad, aumentando cifras de enfermedades e incluso de muertes por una situación que es totalmente tangible, controlando los elementos con herramientas y buenas alternativas para las personas que laboran y llevan un ritmo de vida atareado como lo exige la sociedad actual.

Entonces, observamos que todos los elementos de la cultura entran para ser estresores psicosociales. Pero de alguna manera, como se nombraba anteriormente, el estrés en general es bueno para aprender a enfrentar las demandas naturales de la vida, sin embargo, cuando las personas ya no saben manejarlo o confrontarlo vienen las situaciones caóticas pues, el individuo pierde gusto y motivación en hacer sus actividades diarias, así como en sus relaciones y por supuesto en su salud.

Las condiciones objetivas del trabajo expresan la forma en que se organiza, sistematiza y planea la actividad laboral. Las necesidades internas de la empresa y externas del mercado determinan las condiciones objetivas del trabajo. Estas contienen de manera simultánea, diferentes procesos que se llevan a cabo para la consecución del objetivo productivo planteado, utilizando diferentes mecanismos microsociales de control y dominio, en el nivel de planta y puesto. Estos mecanismos permiten mantener una suerte de equilibrio o acuerdo entre los participantes en el proceso: trabajadores, sindicato, administradores y directivos (Juárez García et al.2011, p. 96).

La cita anterior da cuenta que las condiciones de trabajo son muy importantes para el desarrollo de los factores psicosociales y en base a estas condiciones de trabajo es cómo va a ser la actividad laboral en sentido general y además existen situaciones externas o internas que están fuera de la actividad laboral, la persona o la empresa por el tipo de exigencias y entonces, esto llega a tener repercusiones sobre la persona pero, que se pueden llegar a manejar con las técnicas y alternativas adecuadas.

El trabajo es muy importante en la vida de las personas ya que, es donde se pasa la mayor parte del tiempo. Entonces, los individuos trabajan porque necesitan ganar dinero y eso ya lo vuelve una situación social, sin embargo, la experiencia del trabajo va más allá de ganar dinero.

El concepto de “buen trabajo”

Gardner (2002) opina que la psicología ha ignorado como los trabajadores “conceptualizan sus experiencias diarias, es decir, las metas e inquietudes que llevan al escenario laboral. El autor caracteriza lo que llama “buen trabajo” (Gardner, Csikszentmihalyi y Damon, 2001, Citado por Landy et al. 2005 p. 3).

El buen trabajo es aquel en el que “se exhibe un alto nivel de maestría y se vincula al quehacer común con las implicaciones y aplicaciones del trabajo individual en un mundo más amplio” (Gardner, 2002, Citado por Landy et al.2005, p. 3)

En el campo de la psicología Industrial/ Organizacional el trabajo llega a ser una experiencia más compleja que únicamente prestar servicios y recibir una remuneración, también existen factores psicosociales y de salud que están involucrados en esta experiencia, así como es la productividad, accidentes y tareas.

Se hace referencia al “buen” y “mal” trabajo de acuerdo a lo que Gardner da conocer, y así, los autores citan lo que para Gardner es estar en “mal” trabajo (Gardner, 2002, Citado por Landy et al. 2005, p. 5):

“Nos resignamos a nuestro destino. Es difícil dejar nuestro empleo, dejar la profesión a medias, traer a costas una hipoteca y tal vez pagos de colegiatura y tener la fuerza para hacerlo. Como resultado, quedamos fuera de una sociedad en la que los beneficios motivan a un reino supremo, y en el que muy pocos se sienten en una posición donde pueden llevar a cabo un buen trabajo”.

De acuerdo a la cita que hacen los autores a lo que dice Gardner del buen trabajo, indica un asunto muy importante en donde dice que la psicología se ha olvidado de las experiencias diarias que surgen en el escenario laboral. Entonces, la experiencia es algo más que prestar un servicio y recibir una remuneración a cambio; también existen factores psicosociales y de salud que están involucrados, por lo tanto, es donde se hace énfasis a “buen y mal trabajo”.

La necesidad llega a ser tan grande que, las personas no se atreven a abandonar su empleo y en muchas de las ocasiones pierden hasta la conciencia y actúan automáticamente cuando debería ser lo contrario: una actividad que agrada, que motiva, y que además de eso, hay una recompensa e incentivos económicos. Asimismo, se menciona que muy pocos llegan a sentir una gran posición o sentirse bien con lo que hacen y que puedan llevar un buen trabajo y eso es algo que se detecta en la actualidad.

Como conclusión, en las funciones psicosociales del trabajo tenemos que el trabajo debería actuar de manera positiva en la vida de las personas; mencionan los autores las siguientes propuestas por Salanova y colaboradores (Peiro, Prieto, Bravo, Ripoll, Rodríguez y Hontangas, 1993 retomada por Peiro y Prieto en 1996. Citado por Alcover, Moriano, Osca & Topa, 2012, p. 27-29):

a) Proporcionar significado: este se refiere a como esta actividad llamada trabajo posibilita la manera de realizarse personal y profesionalmente entonces, es donde entra la autoestima.

b) Proporcionar estatus y prestigio social: esta parte es muy significativa ya que, todos los individuos desean un respeto a partir de la posición donde se encuentre y que tipo de trabajo esté desempeñando.

c) Contribuir a la construcción de identidad personal: será la base con la que se edifique la identidad del individuo, en todo sitio llegará y dirá su nombre enseguida su profesión o trabajo que da una cierta presentación y prestigio ante la sociedad.

d) Proporcionar beneficios económicos: la persona también trabaja para recibir una remuneración económica y esa es una forma de tener independencia.

e) Brindar oportunidades para la interacción y los contactos sociales: por ser el área donde se pasa la mayor parte del tiempo, es donde más interacciones existen. Por lo tanto, las relaciones que se hagan dentro del trabajo siempre son emocionales y enriquecedoras en algunos casos, fuera de la institución.

f) Estructurar el tiempo: esto ocurre siempre porque, la mayoría de los empleos son de tiempo completo y da como resultado que la persona administre sus actividades familiares, personales, vacaciones u ocio.

g) Mantener al individuo bajo una actividad más o menos obligatoria: esta situación es de suma importancia en el área de trabajo pues, nos indica que hay que mantener al sujeto siempre ocupado ya que, origina daños en la autoestima por estar “sin hacer nada” en una jornada larga.

h) Ser una fuente de oportunidades para desarrollar habilidades y destrezas: una herramienta que vale la pena llevar a cabo para beneficio del trabajador, así como, para la institución. Es decir, cursos para manejar sus habilidades pero que estos, sean dinámicos e incluso actividades nuevas para observar cómo se puede desenvolver en otras áreas y en situaciones sociales típicas bajo presión.

i) Transmitir normas, creencias y expectativas sociales: otra herramienta muy importante, que sirve para aplicarla mejor en el área laboral pero también, en la vida personal.

j) Proporcionar poder y control: podría suceder con todos los puestos para que el trabajador no se sienta deficiente sin embargo, esto únicamente ocurre en los puestos muy altos y de forma brutal. Es decir, que cada quien lleve el mando de lo que le corresponde sin hacer sentir mal a los compañeros.

k) Brindar oportunidades de bienestar: lo que se ha mencionado durante el capítulo y la descripción del problema; tener un buen horario, que las condiciones físicas sean óptimas y que haya seguridad en el área de trabajo para que el trabajador se pueda desempeñar adecuadamente.

Construyendo todas estas funciones positivas dentro del área laboral damos cuenta de que, son importantes para que existan buenos procesos psicosociales dentro de la organización y así mismo, formar un buen clima organizacional porque recordemos que una organización es un equipo, donde se pasa mucho tiempo, donde se mezcla el lado emocional-social para ir formando una identidad, formando una imagen, tener un prestigio es decir, una posición que nos distinga de los otros.

Por lo tanto, el trabajo no solo es trabajo, no solo es un intercambio entre servicios y dinero, también es un sistema social que nos permite crecer como personas, en el campo profesional y también nos permite socializar.

1.5 La Salud en el Trabajo

Para gozar de una buena salud en el trabajo es necesario contar con las siguientes herramientas y que a continuación se van a definir (Arellano Díaz & Rodríguez Cabrera, 2013, p.8):

1) Condiciones ergonómicas: son situaciones del ambiente laboral provocadas por el diseño incorrecto de la maquinaria o el equipo, o aquellas derivadas de procedimientos repetitivos que pudieran ocasionar fatiga, malestar, accidentes o enfermedades a los trabajadores.

2) Condiciones Psicosociales: situaciones derivadas de las relaciones interpersonales entre trabajadores de un área común que provoquen tensión y malestar laborales.

3) Condiciones peligrosas del ambiente laboral: Son las condiciones inherentes al diseño arquitectónico de las áreas donde se labora y a los procedimientos que pudieran ocasionar un riesgo de trabajo. Dentro de esta categoría es posible incluir a los agentes mecánicos.

Estas tres definiciones tomadas del texto, son de suma importancia para partir sobre la salud en el trabajo que si bien es un tema muy conocido, pocas instituciones adquieren las medidas correctas para la salud de sus empleados.

Las condiciones ergonómicas es algo que requiere mucha atención en cuanto a cómo esté el equipo o materiales con los que se trabaje, eso llega a producir incomodidad por ejemplo: la oficina o el cubículo, el tamaño, el acondicionamiento, el material que este dentro de la misma, que tan accesible esta y muchas veces aparenta no importar pero, ahí está un factor importante para que el trabajador pueda sentirse bien al momento de realizar sus actividades y no desesperarse o estar en una postura incorrecta ya que, como resultado poco a poco va deteriorando la salud física.

Como se menciona las condiciones psicosociales son significativas porque, estamos hablando de una organización y el trabajo siempre estará relacionado a las actividades en equipo sin embargo, también se mezcla la parte social y como se interactúe con los compañeros e incluso los directivos ya que, de allí depende cómo será el ambiente laboral y la relación con los compañeros (Arellano Díaz & Rodríguez Cabrera, 2013, p.8):

Por último, los autores nos hablan de las condiciones peligrosas en el ambiente laboral; esto también es un riesgo para los trabajadores pues, depende cómo esté diseñado el edificio, cuántos pisos tenga y cuántos trabajadores estén en la institución, en base a ello, contar con las medidas necesarias aunque, es desagradable mencionar que muchas instituciones no cuentan con la seguridad suficiente para soportar un temblor o un terremoto, situación que también pone en peligro a los trabajadores.

Seguridad e higiene en el trabajo

Es primordial hablar un poco de los antecedentes de la seguridad e higiene en el trabajo; durante la revolución industrial que fue en el siglo XIX las condiciones de trabajo eran lamentables, las nuevas fábricas, los molinos, las plantas industriales, las vías de ferrocarril, los muelles las minas mecanizadas eran lugares peligrosos donde la salud y la seguridad de los trabajadores se encontraban en constante peligro.

Los costos por accidentes laborales en Estados Unidos cada año se incrementaban más que en cualquier otro país industrializado (Arellano Díaz et al. 2013, p. 11).

Entonces vemos, que las condiciones en las que se encontraban los trabajadores eran riesgosas durante el siglo XIX dando cuenta que, es importante que el área de trabajo se encuentre en un lugar considerable para que el trabajador pueda desempeñar sus actividades de manera cómoda, pero al mismo tiempo, evitar costos altos para la institución por accidentes.

Es fundamental tocar este tema en cuanto a la salud en el trabajo pues, se debe contar con sitios adecuados donde las instalaciones estén en buen estado para el buen funcionamiento porque, se está hablando de un grupo de personas que deben estar bien en todos los ámbitos para poder ofrecerle a la institución un buen desempeño (Arellano Díaz et al. 2013, p. 11).

Debido a estas dificultades en el área laboral, los sindicatos y organizaciones obreras se motivaron para exigir mejores condiciones de trabajo ya que, los empleados y también niños cubrían un turno bastante pesado que iba de 14 a 18 horas para poder mantener su empleo. Gracias a estos movimientos, la jornada laboral se redujo a 10 horas diarias y además, ajustar los salarios así como, incrementarlos.

Higiene Industrial

La higiene industrial se define como la aplicación de principios científicos para reducir la exposición ocupacional a peligros potenciales. La persona que se dedica a esta tarea se conoce como higienista industrial.

Las etapas básicas de la higiene industrial son el reconocimiento, la evaluación y el control de agentes físicos, químicos y biológicos en el lugar de trabajo.

En el siglo XVI fueron publicados estudios sobre salud ocupacional por ejemplo, Bernardo Ramazzini médico italiano que describía daños a la salud de los trabajadores, señalando medidas preventivas para reducir los riesgos (Arellano Díaz et al.2013, pp. 12-13).

Aplicar la Higiene Industrial en las Instituciones es fundamental e interesante porque si se introducen las medidas necesarias, estamos hablando de que se reduce el porcentaje de riesgos de enfermedades en los trabajadores, así como evitar riesgos tangibles y hasta muertes. Desde el siglo XVI se muestra que el médico italiano Ramazzini describía consecuencias en la salud de los trabajadores, no obstante, las instituciones no prestan mucha atención al problema.

En la actualidad, sabemos que existen las instituciones de iniciativa privada y de gobierno, cada una tiene condiciones de trabajo distintas que conllevan a un ritmo de trabajo significativo y que varía como, por ejemplo, el horario, las exigencias, el sueldo y el cargo, entre otros, y que estas diferencias aumentan la posibilidad de que existan riesgos de salud.

Salud en el Trabajo

En el mundo actual, la salud ocupacional ya habita un lugar importante pues, es necesaria en todas las empresas. Como sabemos, existen diversos factores para que la salud del trabajador se vea deteriorada o cause alguna enfermedad y todo esto va a depender de las condiciones que ofrezca la institución, la jornada laboral y las características personales del empleado.

Como ya se había mencionado en párrafos anteriores la ergonomía es primordial en cualquier institución pues, se dedica a estudiar los movimientos que los trabajadores utilizan en su trabajo y la forma en la que las condiciones físicas del área laboral pueden afectar sus habilidades, iluminación, temperatura, superficies, distancia de los operadores de

computadoras y el color del equipo de cómputo pueden afectar a los trabajadores (Arellano Díaz et al.2013, p. 129).

La ergonomía toma en consideración a la persona y el ambiente inmediato que lo rodea. Como bien vemos, la ergonomía de las instituciones es significativa entonces, no todas las instituciones cuentan con instalaciones perfectas, equipos nuevos u oficinas propias; llega a ser una situación bastante difícil y estresante para los trabajadores porque de cierta manera aunque el ambiente laboral sea agradable y las actividades que realiza le gustan, en el equipo tal vez no se sienta bien posteriormente, se empiezan a generar problemas y el desempeño disminuye.

La Salud y Seguridad en el Trabajo: Constitución Política de los Estados Unidos

Mexicanos

De acuerdo a la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos referente al artículo 123°

Titulo sexto. Del trabajo y de la Previsión Social

Jornada Laboral I. La duración de la jornada máxima será de ocho horas.

Trabajo Nocturno II. La Jornada Máxima de trabajo nocturno será de 7 horas. Quedan prohibidas: las labores insalubres o peligrosas, el trabajo nocturno industrial y todo otro trabajo después de las diez de la noche.

Pago de horas extras XI. Cuando, por circunstancias extraordinarias deban aumentarse las horas de jornada, se abonará como salario por el tiempo excedente un 100% más de lo fijado

para las horas normales. En ningún caso el trabajo extraordinario podrá exceder 3 horas diarias, ni de tres veces consecutivas.

Accidentes de Trabajo XIV. Los empresarios serán responsables de los accidentes del trabajo y de las enfermedades profesionales de los trabajadores, sufridas con motivo o en ejercicio de la profesión o trabajo que ejecuten; por lo tanto, los patronos deberán pagar la indemnización correspondiente, según que haya traído como consecuencia la muerte o simplemente incapacidad temporal o permanente para trabajar, de acuerdo con lo que las leyes determinen. Esta responsabilidad subsistirá aun en el caso de que el patrono contrate el trabajo por un intermediario.

Higiene y Seguridad en el Trabajo XV. El patrón estará obligado a observar, de acuerdo con la naturaleza de su negociación, los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento, y adoptar las medidas adecuadas para prevenir accidentes en el uso de las maquinas, instrumentos y materiales de trabajo, así como a organizar de tal manera este, que resulte la mayor garantía para la salud y la vida de los trabajadores, y del producto de la concepción, cuando se trate de mujeres embarazadas (Carbonell, 2015, pp. 226-228- 229 y 230).

Ley Federal del Trabajo

La Ley Federal del Trabajo está constituida por 16 títulos y estructurada de la siguiente forma: principios generales, relaciones individuales, condiciones de trabajo, derechos y obligaciones, trabajo de mujeres y menores, trabajos especiales, relaciones colectivas de trabajo, huelgas y riesgos de trabajo.

Esta Ley tiene como objetivos fundamentales equilibrar las relaciones obrero-patronales y establecer la jornada máxima de trabajo, así como el salario mínimo correspondiente, la protección a la maternidad, la participación de los obreros en las utilidades de las empresas, el derecho de asociación y el derecho de huelga.

El artículo 35 establece que toda relación de trabajo puede ser estipulada por obra o tiempo determinado o indeterminado; a falta de estipulaciones expresas, la relación será por tiempo indeterminado.

Artículo 2º- Las normas del trabajo tienden a conseguir el equilibrio entre los factores de la producción y la justicia social, así como propiciar el trabajo digno o decente en todas las relaciones laborales.

Se entiende por trabajo digno o decente aquel en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo.

TITULO TERCERO/ Condiciones de Trabajo

CAPITULO I/Disposiciones generales

Artículo 57.- El trabajador podrá solicitar de la Junta de Conciliación y Arbitraje la modificación de las condiciones de trabajo, cuando el salario no sea remunerador o sea excesiva la jornada de trabajo o concurran circunstancias económicas que la justifiquen.

El patrón podrá solicitar modificación cuando concurran circunstancias económicas que la justifiquen.

TITULO CUARTO /Derechos y Obligaciones de los Trabajadores y de los Patrones

CAPITULO I/Obligaciones de los Patrones

III. Proporcionar oportunamente a los trabajadores los útiles, instrumentos y materiales necesarios para la ejecución del trabajo, debiendo darlos de buena calidad, en buen estado y reponerlos tan luego como dejen de ser eficientes, siempre que aquellos no se hayan comprometido a usar herramienta propia. El patrón no podrá exigir indemnización alguna por el desgaste natural que sufran los útiles, instrumentos y materiales de trabajo.

XVI. Instalar y operar las fábricas, talleres, oficinas, locales y demás lugares en que deban ejecutarse las labores, de acuerdo con las disposiciones establecidas en el reglamento y las normas oficiales mexicanas en materia de seguridad, salud y medio ambiente de trabajo, a efecto de prevenir accidentes y enfermedades laborales. Asimismo, deberán adoptar las medidas preventivas y correctivas que determine la autoridad laboral.

CAPITULO III BIS /De la productividad, Formación y Capacitación de los Trabajadores.

Artículo 153 J- Para elevar la productividad en las empresas, incluidas la micro y pequeñas empresas, se elaboran programas que tendrán por objeto:

- I. Hacer un diagnóstico objetivo de la situación de las empresas en materia de productividad;
- II. Proporcionar a las empresas estudios sobre las mejores prácticas tecnológicas y organizativas que incrementen su nivel actual de productividad en función de su grado de desarrollo;
- III. Adecuar las condiciones materiales, organizativas tecnológicas y financieras que permitan aumentar la productividad;
- IV. Proponer programas gubernamentales de financiamiento, asesoría, apoyo y certificación para el aumento de la productividad;
- V. Mejorar los sistemas de coordinación entre trabajadores, empresa, gobiernos y academia;
- VI. Establecer compromisos para elevar la productividad por parte de los empresarios, trabajadores, sindicatos, gobierno y academia;
- VII. Evaluar periódicamente el desarrollo y cumplimiento de los programas;
- VIII. Mejorar las condiciones de trabajo, así como las medidas de Seguridad e Higiene;
- IX. Implementar sistemas que permitan determinar en forma y monto apropiados los incentivos, bonos o comisiones derivados de la contribución de los trabajadores a la elevación de la productividad que se acuerde con los sindicatos y los trabajadores. (Ley Federal del Trabajo, 2014, pp.19, 37-38, 51-53, 61 y 65).

Es importante mencionar las disposiciones oficiales para llevarlas a cabo en el ámbito laboral, en cuanto a la seguridad de los trabajadores. Que sepan también a que están dispuestos, en la mayoría de las ocasiones los trabajadores no toman en cuenta, pasan por alto o desconocen y es muy importante estar conscientes para poder exigir en determinado momento pues, las condiciones de pronto no llegan a ser tan favorables. Al trabajador por prestar un servicio se le va a remunerar, sin embargo, también necesita ser tratado como ser humano. Todo es un complemento, simple y sencillamente un trato justo a la persona que se encuentra en cualquier puesto.

La institución debe mejorar esa parte para que evite más enfermedades a causa del estrés, y si bien, el estrés no es una enfermedad, es el acceso a que surjan enfermedades físicas dañinas, si no se atienden a tiempo.

En cuanto a lo que determina la Ley Federal del Trabajo, pensamos como profesionistas dedicados a la salud, que se implementen los cursos para disminuir el estrés en el área de trabajo, porque realmente son pocas instituciones que ofrecen esto y aun así las mismas, desean lograr más con menos; poco sueldo, menores incentivos, extensas jornadas, excesiva exigencia con la sobrecarga de trabajo, mal ambiente laboral; también tomando en cuenta a los trabajadores que tienen un cargo mayor y/o trabajan por cuenta propia, por ejemplo en los despachos.

De manera evidente se tienen derechos y obligaciones como trabajador, lo mismo que la empresa, sin embargo, en algunos casos y por el número de cifras que se han visto últimamente, las obligaciones de los trabajadores parecen ser mayores que sus derechos.

CAPITULO II

ESTRÉS

El estrés es un fenómeno complejo, producido por la interacción de tres grandes grupos de factores: los estresantes del propio medio, o factores externos del estrés; los propios del individuo o factores internos de estrés y los factores moduladores, que no están directamente relacionados ni con la inducción ni con la respuesta de estrés, pero que influyen, condicionan o modifican (Rivera, 2010, p. 47).

El estrés se genera a través de la interacción que tenemos a diario y en cualquier ámbito, por ello es importante definir la parte general del estrés y como se origina, y lo más relevante, como influye, de tal manera que hace que el sujeto modifique su conducta de manera negativa: con poca adaptación a los cambios negativos.

A continuación, vamos a hablar de las teorías del estrés para dar un contexto histórico más amplio de cómo se comenzó a estudiar el estrés, asimismo, conocer y entender las distintas perspectivas que aportan distintas ideas y elementos del estrés en dimensiones psicológicas, biológicas y sociales.

Fisiológicas

Este tipo de teorías postulan que el estrés debe ser considerado como variable dependiente donde ciertas fuerzas o tensiones vivenciales se perciben en mayor o menor grado como amenazantes a la estabilidad emocional de las personas y les provocan y desencadenan una reacción de naturaleza física, es decir, es la respuesta que presenta la persona a estímulos,

situaciones, condiciones o ambientes amenazantes, fastidiosos, inoportunos o molestos que alteran la vida diaria.

El fisiólogo francés Claude Bernard (1813-1878) postuló que una de las principales características de los seres vivos reside en su capacidad de buscar y conservar la estabilidad de su medio interno, cualesquiera que fueren las condiciones y modificaciones que se produjeran en el medio externo (Bernard 1865-1961). Este autor supuso que la estabilidad del medio interno es la condición indispensable para una vida libre e independiente.

Repuesta de Lucha o huida (Walter B. Cannon). Su representante principal fue Cannon (1941), fisiólogo de la Universidad de Harvard, se refirió a la búsqueda del equilibrio interno y, tácitamente, realizó las primeras investigaciones sobre lo que conceptuaría como estrés humano, al estudiar los efectos de ciertas condiciones extremas, a las que llamo factores medioambientales como son frio, calor, falta de oxigenación, etcétera.

Consideró que para sobrevivir el ser humano requiere mantener constantemente un equilibrio interno, y acuñó el término *homeostasis* (del griego *homoios*, similar y *status*, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constantes la mayor parte de los estados del organismo y con ello alcanzar el equilibrio interno de este.

El hecho de situar el estrés fuera de la persona implica que son las situaciones estresantes externas las que las perturban, y entonces se busca establecer de tal manera en la cual los procesos fisiológicos afectan al ser humano.

Con respecto a la reacción de lucha o huida, Cannon consideró, que esta podría tener dos vertientes:

- a) Adaptativa, ya que le permite responder rápidamente a la amenaza.
- b) Perjudicial, ya que interrumpe el correcto funcionamiento fisiológico y emocional del organismo; esto causara que cuando el organismo ya no esté en posibilidad de pelear o huir y quede expuesto a una situación de estrés prolongada, repetitiva o constante, que generara problemas fisiológicos en el mediano y largo plazos (Taylor, 1999, citado por (Gutiérrez Martínez & Ángeles Jiménez, 2012, pp.38)

Teoría y modelo bioquímico de estrés (Hans Selye). En la década de 1930 Hans Selye, fisiólogo nacido en el imperio austrohúngaro y emigrado en Montreal, Canadá (Universidad Mc Gill) generó a partir de las ideas de W. B. Cannon un funcional esquema conceptual del estrés; por lo que ello se le considera el padre del estrés (Gutiérrez Martínez & Ángeles Jiménez, 2012, pp. 36-41).

Selye consideró que la respuesta de estrés está constituida por un mecanismo que bautizó como Síndrome General de Adaptación (SGA):

- *Síndrome:* denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son interdependientes.
- *General:* Porque las consecuencias de los estresores se generalizan y afectan diversas partes del organismo.
- *Adaptación:* por la estimulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo a que conserve su equilibrio mediante el ajuste o “afrontamiento” al estresor.

Psicológicas

Este enfoque enfatiza el componente relacionado con los factores cognitivos (subjetivos) que median entre los agentes estresantes y las respuestas fisiológicas del estrés. Hace hincapié tanto en el modo en que las personas perciben, como su manera de reaccionar ante las situaciones que son impuestas.

Teoría transaccional interaccional. Lazarus y Folkman (1991) definen el estrés como un conjunto de relaciones particulares entre la persona y la situación, cuando la situación es valorada por la persona como algo que sobrepasa o excede sus recursos y que pone en peligro su bienestar personal. La idea central de la perspectiva interaccional, también llamada aproximación mediacional cognitiva de Lazarus (1993, 1996), se focaliza en el concepto cognitivo de evaluación (appraisal), que es definido como el mediador cognitivo de las reacciones de estrés y como el proceso universal mediante el cual las personas valoran constantemente el significado de lo que está ocurriendo, sin duda concerniente al entorno en general y específicamente, asociado al bienestar personal (Gutiérrez Martínez et al., 2012, pp. 45 y 46).

Psicosociales

Incorpora las influencias psicológicas, sociales y ambientales como determinantes en los estados de salud y de enfermedad, pues se ha evidenciado que aun en ausencia de cualquier tipo de gérmenes, virus o bacterias, las mencionadas influencias pueden conducir a diversas enfermedades e incluso la muerte.

Esta perspectiva psicosocial otorga mayor énfasis en la situación al considerar al estrés como un agente ambiental que altera la estabilidad del individuo (por ejemplo, mucho ruido produce estrés), es decir, destaca el componente externo del estresor ya que lo define en términos de las características asociadas a los estímulos del ambiente que pueden perturbar o alterar el funcionamiento del organismo (Gutiérrez Martínez et al. 2012, pp.49).

Como se menciona anteriormente, tenemos a las distintas teorías que nos proporcionan información acerca de cómo se da el estrés en diferentes procesos, así como su clasificación y los autores que han aportado teóricamente. Es importante comenzar con las teorías y situarnos posteriormente en cómo se produce el estrés.

En la teoría fisiológica nos expone el autor que los seres humanos deben de buscar y conservar la estabilidad en su medio interno, y es algo significativo que vale la pena rescatar para partir de ahí en que las personas, en ocasiones, disminuyen su capacidad para poder afrontar cualquier situación amenazante y se usa la palabra “disminuye” porque, de alguna manera, todos estamos preparados fisiológicamente para poder enfrentar eventos difíciles.

Lo que sucede en nuestra sociedad actual, es lo que llama nuestra atención; la mayoría de los seres humanos están perdiendo su capacidad para enfrentar las situaciones demandantes y todo esto, debido al ritmo de vida acelerado que llevan y que cada día incrementa más, dando como resultado consecuencias desagradables para la salud.

De acuerdo a lo que postuló Selye (1936) referente a la respuesta del estrés, hay un Síndrome General de Adaptación, que explica que se tienen los síntomas del estrés y que estos pueden perjudicar a gran parte del organismo, sin embargo, gracias a las defensas que están destinadas se puede llegar a un equilibrio interno. Y como se explica anteriormente, la mayoría de las

personas están perdiendo su forma de enfrentar las situaciones amenazantes que ocurren en su entorno.

Observamos que en todas las teorías nos habla de bienestar personal. Cada una, con su aporte nos informa que el estrés es normal porque se produce en todas las esferas del ser humano, sin embargo, se vuelve molesto y hasta perjudicial cuando no se tienen las medidas necesarias para poder manejarlo.

Las enfermedades y molestias de los seres humanos han cambiado con el paso de los años porque el ritmo de vida, así como las actividades han variado en la sociedad, por lo tanto, las enfermedades son distintas y además van en aumento, como es en el caso de los niveles del estrés que producen enfermedades y trastornos, cuando no existe un manejo adecuado. Como resultado tenemos que la calidad de vida de las personas va disminuyendo poco a poco.

En el capítulo que se habla acerca del entorno actual, estilo de vida y estrés nos mencionan los autores elementos importantes que es pertinente rescatar: (Mendoza, Sánchez Vargas, & García Godínez, 2010, p.15).

La calidad de vida de un individuo, de una familia, de una comunidad e incluso, de una nación depende de diversos factores entre los que destacan el empleo, el tipo de vivienda, la posibilidad o no de acceso a los servicios públicos, la cantidad y calidad de las vías de comunicación, así como también el nivel de urbanización del sitio en que se habita, los índices de criminalidad y/o seguridad pública y, desde luego la calidad del medio ambiente y el acceso a mejores servicios de salud.

Son factores importantes que se encuentran dentro de la vida cotidiana de las personas y que es imposible evitar porque son circunstancias que permanecen en nuestra sociedad querámoslo o no. La mayoría de las situaciones que se mencionan en la cita llegan a ser bastante incómodas y hasta molestas para las personas, aunque cada persona sabemos que tiene una reacción distinta, lo que da por resultado que la reacción no sea la misma para todos, ya que pueden influir los rasgos de la personalidad del sujeto, así como del entorno donde se encuentre.

Los problemas que existen en la economía también son factores importantes para querer cada vez, mejorar más, lo que implica que haya una búsqueda en gran cantidad de trabajo, sin embargo, así mismo existe mayor demanda, menos sueldo y más preparación lo que provoca un estrés nocivo para la salud interna de la persona, así como percances dentro de la organización donde se desempeña.

Desde hace ya algunos años que el entorno social, el ritmo y estilo de vida nos han llevado a mantenernos en un estado permanente de “alerta” en el que la tensión y la angustia se han convertido en nuestros eternos acompañantes, de tal modo que basta con que sucedan incidentes cotidianos, situaciones que pueden desencadenar ansiedad, es más, esto puede suceder hasta por causa de fricciones diarias en las que hay eventos tan simples (Mendoza et al. 2010, p. 18).

Los elementos anteriores nos permiten observar que todo lo que tenemos a nuestro alrededor nos causa algún tipo de ansiedad que conlleva a un estrés, cuando se trata de situaciones que producen alto impacto en nuestras vidas. Las circunstancias cotidianas y la personalidad son componentes influyentes para desarrollarse en todas las áreas de nuestras vidas.

Los individuos se pueden prevenir tomando medidas que les sirvan para enfrentar las fricciones que surgen a diario y lo tomen con la mejor calma y actitud posible. Todo esto, con el fin de que los efectos no sean devastadores para el momento en el que se desenvuelva la persona.

2.1 Concepto

¿Qué es el estrés?

Durante la década de 1920 el neurólogo y fisiólogo norteamericano Walter B. Cannon descubrió que cuando un organismo tiene miedo o se enfrenta a una emergencia su cerebro responde activando el sistema nervioso simpático. El ritmo cardiaco y la respiración se aceleran, la sangre abandona los estratos superficiales de la piel y se dirige hacia los músculos proveyéndoles una mayor cantidad de oxígeno. Todo esto capacita al organismo a responder a la emergencia bien sea luchando o huyendo de la misma (Mendoza et al. 2010, p.25).

Desde el siglo pasado, damos cuenta de que empiezan a estudiar las reacciones que llega a tener el organismo ante ciertas situaciones que son externas y que exigen gran demanda. Lo que nos ocupa en esta investigación, es la manera en que las personas pierden la capacidad de poder manejar las situaciones desfavorables y como consecuencia: se originan enfermedades por el tipo de sociedad, y normalmente inicia en el área laboral.

El termino de estrés es un vocablo que proviene del latín *conflictus*, raíz que alude una situación producto de algún tipo de conflicto o pelea en el que se da un momento de máxima intensidad o de máxima violencia en el que para el individuo resulta difícil resistir ante la incertidumbre del resultado final del conflicto. Este concepto conlleva a una contraposición de

fuerzas que implica condiciones que suelen ser percibidas como parte fundamental de los procesos de supervivencia y bienestar del ser humano.

Vale la pena señalar que el termino stress proviene del vocablo *strictus* el cual es un participio del verbo latino *stringere* que significa “causar tensión”. El término españoliza a “estrés” y fue utilizado por el fisico y biólogo ingles Robert Hooke quien fue un científico experimental cuyo interés abarcó campos de la ciencia tan disimiles como la medicina, la cronometría, la física planetaria, la mecánica de los sólidos deformables, la microscopia, la náutica y la arquitectura (Mendoza et al. (2010), p. 26).

En el campo de las ciencias de la salud este término fue propuesto por un médico de origen austrohúngaro de nombre Hans Selye quien retomando los estudios de Cannon descubre, en 1936, que en sus pacientes se presentaban efectos biológicos que eran constantes aun entre aquellos que padecían enfermedades distintas, a raíz de este suceso fue desarrollando una definición del estrés sin considerar la motivación del mismo como lo hacía Cannon sino, más bien tomando en cuenta la respuesta de los individuos ante eventos causales de angustia y ansiedad; ya para 1949 el mismo Selye afina su definición para la Organización Mundial de la Salud y se acota como “la respuesta no especifica del organismo a cualquier demanda del exterior”. Por estas razones es que se le considera como el “padre del concepto moderno del estrés” (Mendoza et al., 2010, p.27).

Por lo tanto, la palabra estrés alude a lo que nos causa tensión y también a una manera de defenderse en una situación conflictiva. Aquí vemos, que estrés como se menciona, es una reacción totalmente biológica y psicológica, porque va a depender de las herramientas internas del individuo, así como su capacidad para poder enfrentar la situación.

En la actualidad, y por el modelo de sociedad que tenemos es muy difícil conservar la calma ante condiciones sumamente agobiantes como es la situación laboral.

Por otro lado, también vemos que la definición de estrés ya es reconocida en 1949 por la Organización Mundial de la Salud que propuso Selye: siendo una respuesta ante cualquier demanda exterior; entonces ya cualquier situación nos puede causar ansiedad y angustia como lo expone dicho autor, es decir, las actividades más simples y cotidianas que se viven a diario y todo esto porque el ritmo y la vida en la ciudad pasan de manera muy veloz, además el crecimiento de la población.

La palabra estrés forma parte del lenguaje común del saber popular, y la gente la maneja indistintamente: como causa y efecto (Wandelen, 1995). Al estar expuesto constantemente a situaciones estresantes o condiciones en las que se perciben amenazas a la integridad física, psicológica y social, las personas buscarán y considerarán diferentes formas de enfrentarlas (manejarlas, afrontarlas o evitarlas) y, en última instancia, tratarán obligadamente de adaptarse a ellas.

Cuando el estrés es repetitivo, prolongado o severo, el mencionado proceso de adaptación requiere de un esfuerzo mayor y es posible que las respuestas fisiológicas inherentes que conlleven serios problemas de salud o incluso la muerte.

Cuando una persona está bajo estrés se afecta todo el organismo (Wolf, 1950). De manera general, se pueden citar infinidad de situaciones que provocan que las personas se sientan nerviosas, tensas, ansiosas y temerosas (Citado por Gutiérrez Martínez et al., 2012, p. 7-8).

Llamado el mal o la enfermedad de nuestros tiempos, el estrés, definido como un estado de tensión física o mental resultante de factores que tienden a alterar el equilibrio del organismo, ha tenido a lo largo de la historia de la humanidad consecuencias fehacientes en la salud de todas las personas (Hinkle, 1974).

El estrés tiene dos vertientes. La primera implica efectivamente funcionalidad es energizante, estimulante y productivo, llamado *eustres* (*estrés bueno*); el prefijo “eu” proviene de la raíz griega que significa “bueno”, y se define como la respuesta saludable, positiva, productiva y constructiva frente a eventos amenazantes e implica el bienestar individual asociado con crecimiento, flexibilidad, adaptabilidad y altos niveles de desempeño (Gutiérrez Martínez et al. 2012, pp. 31-32).

Por el contrario, la segunda vertiente comprende al estrés disfuncional llamado *distres*, que proviene del prefijo latino *dis*, el cual tiene la connotación negativa de “malo” y se emplea para referirse al grado de desviación fisiológica, psicológica, emocional y conductual del funcionamiento óptimo y saludable del individuo (Quick, Quick, Nelson y Hurrell, 1997). Es una respuesta negativa y destructiva con consecuencias adversas tanto para la persona como para la familia y, finalmente, para la organización. Puede provocar insatisfacción, baja motivación, agobio, apatía, frialdad emocional, agotamiento o inclusive baja autoestima, lo que conlleva la sensación de perder el control de las cosas y sentirse virtualmente rebasado por el mundo (Gutiérrez Martínez et al. 2012, p.32).

Gutiérrez Martínez y Ángeles Jiménez, (2012) proponen la siguiente definición:

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

Algunos expertos consideran que lo más importante para determinar el grado de estrés que experimenta una persona está en función de la intensidad del nivel percibido de la demanda y de la necesidad, también percibida, de reajuste o adaptación. La respuesta de estrés también puede ser definida como la movilización generalizada, modelada y no consciente de los recursos energéticos naturales del organismo cuando se confronta con un estresor o demanda (Quick et al. 1997) e implica cuatro características (Gutiérrez Martínez 2012, pp. 34-36):

- Hipersensibilidad del estado de alerta.
- Elevada tasa del ritmo cardiaco y presión arterial.
- Descarga de las reservas de glucosa y ácidos grasos en el torrente sanguíneo.
- Reducción de actividades fisiológicas no urgentes (digestión).

El estrés es parte del lenguaje y vida cotidiana, no es algo nuevo, sin embargo, hay elementos de él que las personas desconocen, lo perciben como algo negativo cuando el estrés es normal en nuestras vidas y para aprender a enfrentar eventos o situaciones de peligro.

El estrés deja de ser normal cuando se está expuesto constantemente y no hay una defensa por parte del sujeto para poder manejarlo.

Cuando nos referimos a “deja de ser normal” es porque ya se está convirtiendo en una molestia, es decir, ya empieza a ocasionar trastornos psicológicos hasta llegar a la salud orgánica. Indican los autores, que el estrés tiene dos vertientes en donde se clasifica el estrés bueno y el estrés malo. Entonces, el estrés bueno es aquel que es necesario para que pueda funcionar de manera adecuada la persona en cualquier ámbito de su vida (Gutiérrez Martínez 2012, p.36).

Por otro lado, está el estrés negativo que es donde nos enfocamos en esta investigación, para dar cuenta de la situación real de estrés. Es importante, mencionar ambas vertientes del estrés para conocer y entender de manera más profunda y que las personas estén preparadas de nuevo, para poder afrontar estas circunstancias.

Desde el siglo XVII se dio a conocer el término de estrés, en la parte de ingeniería y con los cuerpos sólidos, es decir, una fuerza ejerce presión y esa presión genera una distorsión. Misma situación que ocurre actualmente, ya que la presión proviene de todas las áreas de nuestras vidas, por lo tanto, al existir gran cantidad de esa presión hay una distorsión en el organismo.

El organismo al recibir cantidades considerables de demandas ya no puede emitir más respuestas para poder enfrentar estas condiciones y entonces, el estrés ya no es bueno sino, que se ha convertido en malo dando como resultado consecuencias severas para la salud como se menciona en la cita anterior.

Al conjunto de alteraciones orgánicas el doctor Selye les denominó como “estrés biológico”. Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos producto de un prolongado estrés en los órganos de choque y que estas alteraciones podrían estar determinadas genética o constitucionalmente (Mendoza et al. 2010, p. 35).

El estrés puede darse como resultado de acontecimientos negativos, en este caso puede ser denominado como distres; o bien puede suceder como consecuencia de eventos positivos en cuyo caso, se le denominaría eustres, aunque se produzca una situación negativa al mismo tiempo que otra positiva, ninguna de las dos se anula mutuamente. El estrés puede directa o indirectamente contribuir a desórdenes generales o específicos del cuerpo y la mente (Mendoza et al. 2010, p. 38).

De acuerdo a lo expuesto, se confirma que el estrés es una reacción biológica que se divide en dos: distres y eustres siendo el distres el que produce efectos negativos cuando es un estado constante en la persona y es ahí donde, se derivan las enfermedades orgánicas que comienzan en el área social y laboral hasta terminar en la salud psicológica y física. Como lo explica el autor, los dos estados se pueden dar al mismo tiempo solo que uno es la herramienta para poder enfrentar la situación demandante como se explicaba y el otro es cuando ya causa consecuencias nocivas a partir de los cambios fisiológicos en un periodo de tiempo corto.

Asimismo, expone el autor que estas alteraciones pueden estar determinadas genética o constitucionalmente; sin embargo, cabe señalar que en efecto son determinadas genéticamente para todos, aunque cada sujeto reacciona de manera diferente y lo interesante

de esta investigación es que de acuerdo a los artículos y estadísticas casi toda la población que se encuentra en el área laboral presenta las mismas reacciones y como hipótesis tenemos que, la sociedad actual exige demasiado, que se ha llegado al punto de que los trabajadores disminuyan su calidad de vida con enfermedades de alto riesgo y en general todas las esferas de su vida se vean perjudicadas (Mendoza et al. 2010, p. 38)

Stress, en inglés, es un término que fue aceptado por la Real Academia de la Lengua Española en la década de 1970 del siglo pasado y traducido como “estrés”, que corresponde a un sustantivo masculino que, en el campo de la medicina, es concebido como “reacción”, que denota la “situación de un individuo vivo, o de alguno de sus órganos o aparatos, que por exigir de ellos un rendimiento muy superior al normal, los pone en riesgo próximo de enfermar”.

Por su parte, estresante es un adjetivo que en el mismo campo de la medicina se refiere a una “situación que produce estrés” (Diccionario de la Real Academia de la Lengua, 1985). Una característica inicial que se desprende de la primera acepción es que el estrés no es –en sentido estricto- un término psicológico; en efecto, su origen se sitúa en la física (como strain, que hacía referencia a un objeto o un cuerpo inactivo que posteriormente, por la medicina para ser luego adecuado a la psicología (Galán Cuevas & Camacho Gutiérrez, 2012, p. 3).

Se hace alusión a lo que son diversas definiciones acerca de cómo se llega a considerar el estrés dentro de la parte médica hasta la psicológica, y que es una reacción que se da a partir de que el individuo le exige a su cuerpo un rendimiento superior al normal haciendo que se originen enfermedades. Por lo tanto, el estrés se ha ido enriqueciendo de la medicina así como

del área psicológica. Es importante tomar en cuenta todas las definiciones para hacer una breve comparación y observar las coincidencias de los síntomas.

Mencionan los autores Sergio Galán y Everardo Camacho una definición de estrés en el año 2000 por Caballo y Simon (pp. 111-112) (Citado por Galán Cuevas & Camacho Gutiérrez 2012):

“El estrés es un constructo de gran actualidad. Se encuentra en buena parte de la información que recibimos día a día y muchos profesionales de distintas disciplinas utilizan dicho término con notable frecuencia. A un nivel más general, podemos decir que el estrés está en la calle (...) Todo el mundo habla del estrés, de su importancia en muchas facetas de sus vidas, de su relación con numerosos problemas de salud, de su incidencia en el área laboral (...)” (p.4).

Definiciones que propusieron Cannon (1939) y Selye (1956) se concebía al fenómeno de estrés como reacción (en su sentido biológico más puro) del organismo, una vez que este entraba en contacto con agentes nocivos del ambiente, lo que propiciaban una diversidad de reacciones de defensa, variantes y generalizadas; citando a Selye (Citado por Galán Cuevas et al. 2012):

Cuando escribí el primer artículo sobre estrés en 1936, trataba de demostrar que este no era un concepto vago, relacionado en algún sentido con el declinamiento en la influencia de los tradicionales códigos de conducta, la insatisfacción con el mundo o con el incremento en los costos de la vida; me refería a un fenómeno claramente definible en términos biológicos y médicos, cuyos mecanismos podrían ser identificados de manera objetiva (...) (p. 5)

Veamos lo que significa estrés para Lazarus y Folkman (1986) (pp.43-46) (Citado por Galán Cuevas et al. 2012):

Una relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (...) que hace referencia a la relación entre el individuo y el entorno, en la cual se tienen en cuenta las características del sujeto por un lado y la naturaleza del medio por el otro. Esta consideración es paralela al concepto médico actual de enfermedad, según el cual, la enfermedad ya no es vista como consecuencia única de la acción de un agente externo, sino que exige la participación del organismo en cuanto a vulnerabilidad se refiere. De esta forma, tampoco es objetivo definir el estrés como una reacción sin hacer referencia a las características del individuo. Por tanto, el estrés psicológico es el resultado de una relación entre el sujeto y el entorno que es evaluado por este como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar (p. 8).

Las anteriores definiciones y citas que nos han brindado dichos autores y son situaciones reales, como las exponen Caballo y Simon haciendo la referencia que el estrés está en toda la sociedad y que todas las personas hablan de él en varias facetas de sus vidas. Las diversas definiciones nos ayudan a esclarecer las dudas acerca del estrés y poder formar solo una, aunque, sabemos que la base está en la psicología y en la biología.

Como bien mencionan, es un constructo de la actualidad que si bien, las investigaciones se han realizado desde varios años atrás, las circunstancias de la sociedad de hoy han cambiado además, la población ha crecido, lo mismo que la sociedad ha avanzado de manera tecnológica. Señalamos que el estrés no existe únicamente en el trabajo sino, en la vida diaria

de la persona, sin embargo, el área donde más se presenta es en el trabajo por el simple hecho de pasar la mayor parte del tiempo ahí.

De acuerdo a lo que mencionan Lazarus y Folkman (1986), es importante rescatar que el estrés se genera a partir de la relación entre el individuo y su entorno. Y también, es importante retomar que dependen de las características de cada persona, por lo tanto, aunque son los mismos síntomas, los individuos llegan a reaccionar de diferente forma por el tipo de personalidad que tienen, igualmente por el estilo de vida que cada quien tenga, las necesidades que consideren o el tipo de trabajo en el que se encuentren.

Antes de convertirse en parte de nuestras conversaciones cotidianas, el término estrés fue utilizado por los ingenieros para explicar las fuerzas que pueden poner tensión en una estructura. En 1936, Hans Selye tomó prestado el término y habló sobre este como un fenómeno no específico que representa la intersección de los síntomas producidos por una gran variedad de agentes nocivos.

La visión de Selye del concepto de estrés consistió en que los factores determinantes de la respuesta al estrés no son específicos, es decir, muchas condiciones inespecíficas pueden poner presión sobre el organismo y conducir a la enfermedad (Selye, 1970; 1998, Citado por Galán Cuevas et al. 2012, p. 29).

Estos antecedentes son de mucha importancia porque ya lo utilizaban los ingenieros para describir una situación de presión en cuanto a sus estructuras que era en los metales y cristales, por la fuerza que se generaba al ejercer tensión sobre estos. Y Selye señala tomando el término prestado que el estrés va a surgir a partir de situaciones nocivas, es decir, externas.

Lo que señala dicho autor es lo atractivo de la investigación ya que, al ejercer prolongada presión hacia el organismo es evidente que existirá una reacción y eso puede conducir a una enfermedad como bien lo menciona. Entonces, el estrés de manera marcada en la vida del individuo debe ser controlado con el fin de que tenga un aprendizaje en cuanto al manejo del mismo y pueda aumentar su calidad de vida, porque la tensión en la sociedad que estamos no se puede evitar, pero, si controlar y disminuir los efectos dañinos del estrés.

En seguida, se va a presentar una definición de estrés que propuso el Centro de Psicoterapia y Asesoramiento Psicológico en el año 2003:

Podemos considerar al estrés como el proceso que se pone en marcha cuando una persona percibe una situación o acontecimiento como amenazante o desbordante de sus recursos. A menudo los hechos que lo ponen en marcha son los que están relacionados con cambios, exigen del individuo un sobreesfuerzo y por tanto ponen en peligro su bienestar personal.

El estrés afecta de una manera directa a la salud, facilitando la aparición de determinadas enfermedades o acelerando el progreso de una enfermedad ya crónica, o de forma indirecta, bien estimulando la realización de conductas nocivas o reduciendo la probabilidad de que aparezcan conductas saludables.

Los indicadores o respuestas de estrés son los que en definitiva nos permiten determinar que éste existe, podemos distinguir los neuroendocrinos, los psicofisiológicos y los psicológicos.

Ante estímulos amenazantes, particularmente si estos son de naturaleza emocional, el organismo reacciona a través de diferentes sistemas neuroendocrinos, así se prepara para la lucha o la huida de la amenaza. Esta reacción que en principio es adaptativa y natural, tendrá unas consecuencias tremendamente negativas para la salud cuando se presente con demasiada

frecuencia o simplemente dicha preparación y el exceso de energía que supone no son necesarios.

Las respuestas psicofisiológicas, en general son de tipo involuntario, como las anteriores, y algunas de ellas son el aumento de la tasa cardíaca, la presión sanguínea o la actividad respiratoria.

El objetivo de esta investigación es justamente, conocer todas las dimensiones del estrés, en cuanto a su concepto, los síntomas, causas y consecuencias. Entonces, las personas podrán distinguir mejor la situación en la que están, enfrentado el evento pero también como lo deben enfrentar y no haya repercusiones en todas las esferas de su vida. Si bien, el estrés no es una enfermedad de acuerdo a la información planteada; proponemos que el estrés es fundamental para poder subsistir y mejorar como seres humanos: el estrés no se puede evitar, pero si controlar y utilizarlo para beneficio.

Se va a definir el estrés en su aplicación no científica ni especializada:

Cualquier estímulo o situación que altere o interfiera con el equilibrio fisiológico normal de un organismo, así como los estados de ese organismo que implican sobreesfuerzo o tensión física, mental o emocional (Rivera, 2010, p. 15).

Por otro lado, en el estrés existen las diferencias individuales que tiene que ver como cada persona elabora su reacción de acuerdo a los sucesos ambientales que vivencia. La dimensión proximal-distal se refiere al ordenamiento de varios sucesos de acuerdo con su relevancia personal o cercanía psicológica- es decir, el significado que el suceso tiene para esa persona (Jessor, 1981). El significado personal de lo que está sucediendo constituye la causa proximal de la reacción de estrés.

El término distal, por el contrario, se aplica a las grandes categorías sociales, como la clase y el género. Implica, literal y figuradamente, que está alejado de la persona o, más correctamente, de las preocupaciones de la persona. Una categoría social amplia, como la clase social o el género, no nos permite decir como experimentará lo sucedido una persona que pertenezca a dicha categoría. Debemos saber más para conocer el modo en que la persona piensa, siente, actúa y reacciona.

Se deben conocer las variaciones en la personalidad que influyen sobre las cosas ante las que las personas pueden ser vulnerables para refinar nuestra concepción de lo que las hace estresantes. Se mencionan algunas características de la personalidad y que les ayudan a las personas a resistir los efectos del estrés. Incluyen: sentido de la auto-eficacia (Bandura, 1977-1997), la habilidad para pensar en términos constructivos (Epstein & Meier, 1989), la resistencia (Maddi & Kobasa, 1984; Orr & Westman, 1990), la esperanza (Snyder et al., 1991), los recursos aprendidos (Rosenbaum, 1990), el optimismo (Scheier & Carver, 1987) y el sentido de coherencia (Antonovsky, 1987) (S. Lazarus, 2006, pp. 68-69).

Como se menciona, las características individuales son muy importantes porque cada persona va a reaccionar de acuerdo a las experiencias que esté generando a lo largo de su vida. La sociedad en la actualidad, como se ha comentado en el proceso de la investigación ya ha avanzado de manera gradual, lo que nos da como conclusión que nos pueden suceder las mismas situaciones y cada quien lo va percibir de forma individual y única.

Los síntomas son los mismos, las circunstancias son varias y lo que nos corresponde como personas especializadas en la salud mental, es ofrecerles pláticas y talleres informativos que les permitan tener un fácil acceso a recuperar sus capacidades internas y poder de manera satisfactoria afrontar estos eventos. También, es importante conocer el tipo de personalidad para canalizar como pueden mejorar su estilo de vida.

2.2 Tipos de estrés

El “estilo vida” de la persona, su profesión, familia, relaciones sociales, aficiones, pensamientos, expectativas... determinan en gran parte las demandas a que se verá sometida, facilitando en mayor o menor grado la aparición de situaciones de estrés.

Tipos de estresores (Buceta, Bueno & Mas, 2001, p. 61):

- **Estrés Laboral-organizacional:** Vivencia de ansiedad, temor a insatisfacción resultante del desequilibrio entre los apoyos organizacionales percibidos y las condiciones laborales; se refiere a los factores imperantes al lugar de trabajo debidos a la naturaleza misma de la ocupación y de su desempeño (carga de trabajo, ambigüedad del rol, entorno insalubre, información insuficiente, trabajo bajo presión, fechas límite, clima laboral deteriorado, supervisión ineficaz, etc.) y las obligaciones personales y necesidades propias de realización.
- **Estrés personal (distrés psicológico):** vivencia resultante de la percepción de que los recursos personales son limitados o inadecuados para enfrentar y responder a las demandas reales o imaginarias, públicas o privadas que se presentan y se convierten en exigencias íntimas; provocando un estado de preocupación constante que genera culpa, ansiedad, fracasos, frustración, desgano, apatía, temor, aprensión,incertidumbre y

comportamientos socialmente inapropiados como conductas compensatorias o de confort (excesiva ingestión de alimentos, tabaco, alcohol) evitación, proyección, reserva extrema y otras sensaciones que conllevan manifestaciones físicas y expresiones conductuales negativas.

- **Estrés social- situacional:** Vivencia de molestia, frustración, ansiedad y abatimiento resultante de la percepción de situaciones conflictivas en la dinámica social-urbana, de pareja, familiar, amigos, vecinos y de la insuficiencia de recursos económicos y de apoyos instrumentales y emocionales de otros significativos; comprende situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito laboral, como son las condiciones de vida confusas, peligrosas e insalubres.
- Es importante mencionar cuales son los estresores más comunes donde se desenvuelve el individuo, para llegar a la conclusión de que en la vida diaria se presentan variedad de circunstancias que nos producen estrés y es entonces, cuando hay que estar preparados para saber manejarlas (Gutiérrez Martínez et al. 2012 pp. 74-75).

Sin embargo, también como se refiere el apartado de estrés personal depende igualmente de los recursos internos de cada persona. Los estresores pueden ser cualquier estímulo que produzca angustia y al ser humano y se clasifican de la siguiente manera:

- **Estresores internos:** son estímulos o sucesos como la sensación de malestar provocado por un dolor de cabeza, una mala digestión o el dolor del producto de una caída. De igual forma, pueden ser de índole cognitiva, como el recuerdo de la muerte de alguien significativo, el aviso de una entrevista de trabajo o un ascenso laboral.

- **Estresores externos:** son estímulos que provienen del entorno físico y que, al superar el umbral de tolerancia personal, provocan la respuesta de estrés, por ejemplo, frío o calor extremo, ruido excesivo o luz intensa. Pero también pueden involucrar aspectos cognitivos, como una situación de examen, ser rechazado por alguien significativo o terminar una relación (Gutiérrez Martínez et al. 2012 pp. 79-80).

La Asociación Psicológica Americana (2015) menciona los tipos de estrés más comunes:

Estrés agudo

El estrés agudo es la forma de estrés más común. Surge de las exigencias y presiones del pasado reciente y las exigencias y presiones anticipadas del futuro cercano. El estrés agudo es emocionante y fascinante en pequeñas dosis, pero cuando es demasiado resulta agotador.

Los síntomas más comunes son:

- Agonía emocional: una combinación de enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión, las tres emociones del estrés;
- Problemas musculares que incluyen dolores de cabeza tensos, dolor de espalda, dolor en la mandíbula y las tensiones musculares que derivan en desgarro muscular y problemas en tendones y ligamentos;
- Problemas estomacales e intestinales como acidez, flatulencia, diarrea, estreñimiento y síndrome de intestino irritable;

- Sobreexcitación pasajera que deriva en elevación de la presión sanguínea, ritmo cardíaco acelerado, transpiración de las palmas de las manos, palpitaciones, mareos, migrañas, manos o pies fríos, dificultad para respirar, y dolor en el pecho.

Estrés agudo episódico

Por otra parte, están aquellas personas que tienen estrés agudo con frecuencia, cuyas vidas son tan desordenadas que son estudios de caos y crisis. Siempre están apuradas, pero siempre llegan tarde. Si algo puede salir mal, les sale mal. Asumen muchas responsabilidades, tienen demasiadas cosas entre manos y no pueden organizar la cantidad de exigencias autoimpuestas ni las presiones que reclaman su atención.

Es común que las personas con reacciones de estrés agudo estén demasiado agitadas, tengan mal carácter, sean irritables, ansiosas y estén tensas. Suelen describirse como personas con "muchísima energía nerviosa". Siempre apuradas, tienden a ser cortantes y a veces su irritabilidad se transmite como hostilidad. Las relaciones interpersonales se deterioran con rapidez cuando otros responden con hostilidad real. El trabajo se vuelve un lugar muy estresante para ellas.

Los síntomas del estrés agudo episódico son los síntomas de una sobre agitación prolongada: dolores de cabeza tensos y persistentes, migrañas, hipertensión, dolor en el pecho y enfermedad cardíaca.

Estrés Crónico

Este es el estrés agotador que desgasta a las personas día tras día, año tras año. El estrés crónico destruye al cuerpo, la mente y la vida. Hace estragos mediante el desgaste a largo plazo. Es el estrés de la pobreza, las familias disfuncionales, de verse atrapados en un matrimonio infeliz o en un empleo o carrera que se detesta.

El estrés crónico surge cuando una persona nunca ve una salida a una situación deprimente. Es el estrés de las exigencias y presiones implacables durante períodos aparentemente interminables. Sin esperanzas, la persona abandona la búsqueda de soluciones.

Algunos tipos de estrés crónico provienen de experiencias traumáticas de la niñez que se interiorizaron y se mantienen dolorosas y presentes constantemente. Algunas experiencias afectan profundamente la personalidad. Se genera una visión del mundo, o un sistema de creencias, que provoca un estrés interminable para la persona.

La Asociación Psicológica Americana, clasifica tres tipos de estrés que se viven en la actualidad y que son muy comunes de acuerdo al tipo de experiencias que haya tenido cada persona a lo largo de su vida. También, ocurren por situaciones que son normales y cotidianas en estos tiempos, la problemática fuerte comienza cuando el estrés ya repercute en la salud con enfermedades crónicas.

Como se explica en el estrés agudo episódico, la situación llega a ser más compleja ya que, influye la personalidad del individuo y cómo se organice en su vida diaria. La existencia está llena de situaciones y eventos amenazantes con frecuencia; recordemos que los tiempos han cambiado y cada vez son mayores las exigencias para cada persona de acuerdo a sus necesidades y obligaciones. La experiencia de vida que tenga la persona va a influir en su manera de afrontar circunstancias complicadas, así como su personalidad.

2.3 Causas y Síntomas

Una situación de riesgo es una tarea (en sentido amplio) caracterizada por la presencia de uno o más factores de riesgo de un mismo tipo de daño, en este caso el estrés. Por factor de riesgo, ha de entenderse como una condición de trabajo, que cuando está presente (o cuando supera

cierta magnitud, si es cuantificable) eleva significativamente la probabilidad de aparición del daño al que se refiere (Guía ISSSTE, 2013, pp. 9)

Existen diversos factores que desencadenan el estrés en la vida de una persona y normalmente se dan en un lapso corto de tiempo, son causas cotidianas. También, la personalidad de cada sujeto influye mucho, para que se determine cómo va a tomar las circunstancias que ocurran en su entorno.

Dos cardiólogos de San Francisco, Meyer Friedman y Ray H. Rosenman estudiaron los patrones de comportamiento del individuo y su relación con enfermedades cardiacas. Estos cardiólogos llegaron a la conclusión que existen dos tipos de personalidades, tipo A y tipo B (Guía ISSSTE, 2013 pp. 12).

A continuación, hablaremos de los tipos de personalidad:

Personalidad tipo A: La personalidad tipo A manifiesta un alto sentido de urgencia e impaciencia. Hace que las cosas se hagan rápidamente; tiene obsesión por estar siempre a tiempo, y se impacienta o irrita cuando sufre algún retraso o si lo tienen esperando por alguna razón. Está muy consciente del tiempo, le gusta fijarse plazos límites y cumplirlos.

Comúnmente, estas personas tratan de hacer dos o más cosas a la vez (Guía ISSSTE, 2013 pp. 13).

Personalidad Tipo B: esta persona tiene características diferentes a la personalidad anterior, rara vez tiene deseos de hacer muchas cosas en un periodo reducido de tiempo, solo se siente a gusto con una actividad a la vez posee paciencia, confianza y seguridad. Es responsable, pero, si se retrasa no se afecta y no se encuentra continuamente pendiente de la hora (Guía ISSSTE, 2013 pp. 14).

Existen cuatro principales variables ambientales que influyen sobre el estrés, emoción, las demandas, las limitaciones, las oportunidades, la cultura y las variables personales que interactúan con ellas.

Las demandas consisten en presiones explícitas o implícitas del medio social para actuar en cierto modo y mostrar actitudes socialmente correctas. Existen múltiples demandas para acomodarse a las convenciones sociales. El modo de manejar estas demandas y conflictos, y las emociones activadas por esta lucha, influyen sobre nuestra moral, funcionamiento social y bienestar físico.

Las limitaciones definen lo que las personas no deberían hacer, que suelen ir seguidas por el castigo si son violadas. Entre las limitaciones sociales más interesantes se encuentran esas que facilitan o interfieren con el proceso de manejo del estrés. Si manejamos el estrés de un modo que viola las normas sociales, digamos, de la comunidad o de la compañía para la que trabajamos, necesitamos censurar ciertas acciones incluso aunque de otro modo puedan ser personalmente útiles.

Esta es la tercera variable ambiental que, para beneficiarse de ella se requiere la acción correcta en el momento oportuno. Seleccionamos un entorno social más oportuno para vivir o trabajar, o desarrollamos las habilidades y conocimientos necesarios.

La cuarta variable es el rol de los factores culturales en la emoción se ha convertido en un tema de moda durante la última década. Las denominadas emociones auto-conscientes, como la vergüenza, la culpabilidad, la turbación y el orgullo son fuertes determinantes culturales.

En las variables personales, se trata de los objetivos y jerarquía de objetivos, creencias sobre el self y sobre el mundo, así como recursos personales. El primero habla acerca de los rasgos motivacionales. Las emociones estresantes o de tono negativo se producen por la demora o imposibilidad de alcanzar un objetivo y las emociones de tono positivo se derivan de los progresos hechos en dirección hacia la gratificación del objetivo.

El segundo por otra parte, nos dice que son creencias que se relacionan con el modo en que nos concebimos a nosotros mismos y el lugar que ocupamos en el medio. Modelan nuestras expectativas sobre lo que puede suceder en encuentro; lo que esperamos y tenemos y, por lo tanto, como pueden ser nuestras emociones anticipatorias y las de los resultados.

Por el último, en los recursos personales las variables personales influyen sobre lo que somos capaces e incapaces de hacer mientras buscamos la gratificación de las necesidades, el logro de objetivos y el manejo del estrés producido por las demandas, las limitaciones y las oportunidades. Incluyen la inteligencia, el dinero, las habilidades sociales, la educación, las relaciones familiares y amistosas cooperadoras, el atractivo físico, la salud y la energía (S. Lazarus, 2006, pp. 68-69,73-76, 81-82)

Existen diversas causas que son generadoras de estrés y que por el tipo de valores, creencias y personalidad influyen de manera marcada en la forma en cómo va a desarrollarse el sujeto. Las emociones y la cultura pareciera que no influyen, pero van relacionadas para que la persona se desempeñe en todos los ámbitos de su vida por el rol que se le “ha asignado” y que debe cumplir. Todo esto, depende como hace mención la cita, de los recursos personales.

Síntomas del estrés

Los primeros síntomas del estrés a menudo son sutiles. Algunas de las primeras advertencias son: algo de ansiedad, sentirse un poco triste, ponerse nervioso, enojarse con facilidad y padecer cansancio.

A medida que nos estresamos nuestros niveles de angustia pueden ocasionar que respondamos menos apropiadamente a eventos inesperados y poco gratos.

Síntomas físicos y mentales del estrés

Una de las primeras manifestaciones de estrés es un patrón de sueño irregular o dormir mal, lo que produce cansancio constante y angustia a la hora de ir a dormir.

Otros signos de salud deteriorada son problemas en la piel y herpes labial. La digestión parece algo inestable, lo que conduce a tener diarrea o estreñimiento y quizás más dolores de cabeza de lo normal. A menudo, lo siguiente es dolor de espalda y cuello, y todas estas manifestaciones conducen a una concentración deficiente y pánico de no concluir o de no poder salir adelante con lo que se está realizando. También hay muchos otros síntomas, como un leve tic nervioso en un ojo y disminución en la libido (Clayton, 2013, pp.17-18).

Como vemos, los síntomas comienzan a ser psicológicos y posteriormente físicos. Los primeros que menciona el autor son de gran importancia para tomarlos como signo de alarma para que el trabajador no se vea afectado en su salud física. Menciona el autor una situación significativa pues, un síntoma totalmente emocional que es la angustia provoca que el individuo pierda su capacidad para enfrentar los problemas y eventos difíciles lo que produce como consecuencia es que no pueda responder de una manera sensata.

Síntomas conductuales del estrés

El estilo de vida acelerado y con muchas ocupaciones no es solo el detonante, sino más bien un síntoma de estrés que lo lleva a trabajar más y más horas, lo que deja menos tiempo para relajarse y cuidarse, como consecuencia el aspecto físico y la alimentación pueden empezar a menoscabarse. Consumir más comidas rápidas y bebidas con alto contenido de azúcar o cafeína, chocolate, nicotina y alcohol indican que está tratando de superar el estrés; quizás hay pérdida de apetito o, paradójicamente, aumento en el consumo de alimentos. También se puede estar más irritable y discutir más.

Como ya se expone en la cita anterior, son eventos cotidianos y además el estilo de vida veloz que se lleva en la actualidad, ya no permite más tiempo al trabajador para su vida personal y que pueda dedicarse más tiempo para sí mismo. Lo que conlleva a que el trabajador pierda motivación en todos los aspectos de su vida incluso hasta olvidarse de su aspecto físico. Por otro lado, la alimentación es muy importante ya que, como se menciona el chocolate, la cafeína y el alcohol son únicamente conductos para “superar” los niveles de ansiedad a los que está siendo sometido el individuo.

Esta situación, se vuelve caótica porque el consumo excesivo de alimentos que contengan estos estimulantes puede provocar que la persona adquiera enfermedades crónicas como es el sobrepeso, obesidad y diabetes, que son perjudiciales para la salud; resultado de sus síntomas psicológicos que van afectando de una manera progresiva la estabilidad de la persona.

Se explica la clasificación de síntomas de cada tipo, por periodos largos (Clayton, 2013, pp.18-19):

Cambios conductuales	Emociones	Síntomas físicos
Trabajar más horas	Angustia	Enfermedad estomacal
Comer inadecuadamente	Llanto	Dolor de cabeza
Discutir más y estar irritable	Agresividad	Dolor de espalda, cuello u hombros
Volverse olvidadizo	Retraimiento	Dormir mal
Descuido en el aspecto personal	Culpa	Enfermedades constantes
Cometer errores	Ineptitud	Pérdida de apetito sexual

El sistema nervioso al sobrecargarse reacciona de la siguiente manera; para manejar amenazas inmediatas:

- ✓ Los sentidos se agudizan más y están más alerta.
- ✓ La respiración se acelera y el ritmo cardiaco se incrementa, llevando más oxígeno a los músculos.
- ✓ Se nota un aumento en la sudoración, para mantener frescos los músculos.
- ✓ La sangre se espesa, lista para coagularse más fácilmente, si resulta herido.
- ✓ Se suprime el apetito, para que pueda enfocarse en la amenaza inmediata.

Como vemos, son varios de los síntomas que se presentan cuando la persona se encuentra en constante presión y agotamiento siendo estos, emocionales, físicos y conductuales. Es significativo conocer la sintomatología para atender el problema de inmediato y no haya consecuencias a largo plazo como se expone ya que, aunque no se comienza con algo severo, se puede terminar con daños irreparables.

Factores estresantes en la vida de acuerdo a lo que menciona Clayton, 2013, pp.27-30:

Todos tenemos factores estresantes en la vida. El primer paso para manejar el estrés adecuadamente es reconocer estos factores y entender cuanta estimulación se necesita para mantenerse en los niveles de excitación y productividad óptimos.

Factores estresantes en el trabajo

- ✓ Cambios
- ✓ Presión para trabajar más arduamente
- ✓ Recursos inadecuados (equipo, procesos, materiales)
- ✓ Colegas
- ✓ Viajes
- ✓ Muchas horas u horas antisociales

Factores estresantes por cambios

- ✓ Lesión o enfermedad
- ✓ Experiencia traumática
- ✓ Muerte o enfermedad de un ser querido

- ✓ Embarazo o un nuevo bebe
- ✓ Perder el trabajo o jubilarse
- ✓ Cambio de casa

Factores estresantes en la relación

- ✓ Divorcio, separación o terminación de una relación
- ✓ Boda o irse a vivir con la pareja
- ✓ Decisiones y pleitos importantes
- ✓ Problemas sexuales
- ✓ Vacaciones y festividades importantes

Como bien se menciona, existen diferentes factores estresantes que son parte de la vida cotidiana y que principalmente surgen por cambios o nuevas situaciones que tiene que enfrentar la persona, las medidas deben ser en torno a la prevención, con el objetivo de que las personas aprendan a manejar estas circunstancias. Se hace mención de que es importante poder conocer los factores estresantes para comprender qué tipo de motivación necesita la persona.

2.4 Consecuencias

El exceso cuantitativo o cualitativo de estrés, consecuencia, por un lado, de la exposición a múltiples o muy impactantes situaciones estresantes, y por otro lado, de la falta de recursos apropiados para hacer frente a tales situaciones, o como resultado del agotamiento de un organismo que con bastante frecuencia debe estar sobre funcionando para manejar las situaciones que podrían afectarlo, puede perjudicar seriamente, el rendimiento y la salud de las personas, constituyendo, de hecho, un destacado determinante de rendimiento deficitario y uno

de los principales factores de riesgo de las enfermedades más graves de nuestro tiempo
(Buceta, et al. 2001, p.19)

Las consecuencias como se explica pueden ser severas porque existen múltiples situaciones diariamente que, por las experiencias de vida, por la personalidad y las responsabilidades que tenga en su vida la persona ya no lo permitan tener recursos internos, ya que su presión es frecuente y no hay un periodo de descanso para sí mismo, dando como resultado que ya no pueda responder satisfactoriamente y su salud se vea deteriorada.

Señales de estrés individual

Algunas de las señales de estrés más comunes, pero más sutiles son las que surgen cuando los rasgos y las características de personalidad se vuelven más pronunciados (Clayton, 2013, pp.124-126):

Salud	Estado de ánimo y emocional	Conductuales
Fatiga/Cansancio	Tensión, irritabilidad y cambios de humor	Mala concentración, indecisión y olvido
Tos, resfriados y enfermedades recurrentes	Enojo y frustración	Trabajar más tiempo
Frecuentes dolores de cabeza	Tener llanto	Tener mal aspecto/disminuir el aseo personal

<p>Dolor de espalda, cuello y hombros</p>	<p>Ansiedad, apatía y depresión</p>	<p>Abuso de estimulantes: Cigarros, alcohol y café</p>
<p>Contracciones nerviosas como: tics, en el área ocular, temblor en las manos.</p>	<p>Pérdida de motivación/compromiso</p>	<p>Discusiones y conflictos con colegas.</p>

Ya se ha expuesto gran parte de las consecuencias que se presentan sino se atiende a tiempo. Son las más comunes y además, ya se han vuelto en gran proporción, elementos de la vida cotidiana. La mayoría de las veces, las personas y los trabajadores no están completamente informados y lo perciben como una situación normal.

El estrés es un problema severo si no se maneja de forma adecuada. Tiene consecuencias que son perjudiciales para la salud, se trata de una problemática psicológica, social y biológica. Los daños en determinados casos son nocivos porque, además de la salud también se perjudican todas las áreas de la vida de la persona.

Estas consecuencias ya no le permiten al individuo funcionar de manera óptima lo que produce pérdida de motivación y deterioros en su calidad de vida. Cierta grado de estrés es bueno como se expone anteriormente, ya que se logra un equilibrio dentro del organismo y se mantiene un nivel de motivación conveniente. Como profesionistas dedicados al área de la salud mental, cabe resaltar que es importante que la población reciba pláticas, cursos y talleres informativos para no llegar a consecuencias peligrosas, como las que se han mencionado.

CAPITULO III

ESTRÉS LABORAL

En diferentes aspectos de nuestras vidas nos vemos expuestos a situaciones que nos producen estrés. Una de estas situaciones corresponde a la actividad laboral, que ocupa un espacio importante de nuestro tiempo.

El estrés laboral ha aumentado su incidencia en el ámbito del trabajo y es una importante causa de ausentismo, influye en las decisiones incorrectas, juicios erróneos, y en una baja moral del personal. A nivel físico también tiene efectos negativos, provocando trastornos o enfermedades que van desde la irritabilidad, estados depresivos, ansiedad, hasta enfermedades más complejas como ulcera, asma, hipertensión y trastornos cardiovasculares.

Cada persona tiene su propio estilo de gestión y manejo del estrés. Esto consiste en un conjunto de estrategias personales adquiridas en la experiencia y vivencias de cada uno, y que son la manera habitual de enfrentar las diferentes situaciones problemáticas de la vida.

Por lo tanto, el estrés es así, no la causa de la enfermedad, sino un factor que favorece el desarrollo o aparición de algunas enfermedades (Carrasco Oñate, 2001, pp. 3,4)

Como bien lo dice el párrafo anterior, siempre estamos expuestos al estrés siendo una manera natural para poder responder dentro del ambiente que nos encontramos. En esta investigación nos ocupamos del estrés que surge en el área laboral ya que, como se ha ido explicando a lo largo de la investigación es el lugar donde el ser humano pasa por lo menos 40 horas a la semana en algunos casos, debido a las horas extras y la responsabilidad de

cada empleado. Como consecuencia, el estrés laboral tiene efectos negativos a nivel personal y organizacional, dando como resultado que se debe poner énfasis en técnicas y ejercicios para el manejo del estrés en el lugar de trabajo.

Es importante la personalidad de cada individuo para poder determinar cómo va a reaccionar, también van a depender las experiencias que se vivan día con día porque todos poseemos recursos diferentes para afrontar las situaciones de estrés en el área laboral, al mismo tiempo, evitar las enfermedades que se producen si el estrés es prolongado y además, si excede la personalidad, recursos y capacidades del trabajador.

La presión organizacional consecuente, se traslada a los trabajadores, potenciando la aparición y desarrollo de una pandemia del mundo actual: el estrés laboral, que impacta en su bienestar psicológico y calidad de vida.

La competitividad, las condiciones, ambiente de trabajo y la calidad de vida del trabajador marchan paralelamente, es difícil mantener una empresa en el mercado si los procesos de trabajo deterioran la salud de los trabajadores y genera conflictos.

Si entendemos la salud como un proceso integral social, físico y mental que se da a lo largo de la vida, asumimos que la forma en que se da el proceso depende en parte de la persona y por otra de las condiciones y oportunidades concretas que encuentre en el medio sociocultural de existencia que facilitan o dificultan esta condición. El resultado se traduce en bienestar psicológico y calidad de vida o en enfermedades físicas y psíquicas (Duran, 2010, pp. 72)

3.1 Concepto general de estrés laboral

El estrés de origen laboral se define como las interacciones entre el trabajador y la exposición a los riesgos en su entorno laboral. Se experimenta estrés cuando las exigencias del entorno de trabajo exceden la capacidad de los trabajadores para hacerles frente o controlarlas.

El estar expuesto a condiciones de trabajo estresantes puede tener influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador, sin embargo, los factores individuales (relacionados con la personalidad, por ejemplo), y los factores situacionales pueden contribuir a fortalecer o debilitar esta influencia (Carrasco Oñate, 2001, pp. 7,8).

Estrés en el puesto de trabajo

Los trabajadores con responsabilidad sobre otras personas tienen un mayor número de interacciones de estrés, como es el caso de directivos que, además, con cierta frecuencia tienen que asistir a reuniones o deben cumplir demasiados compromisos de trabajo (Bureau, 2009, pp. 53).

Estrés provocado por el desarrollo de la carrera profesional

Generalmente el trabajador espera ir ascendiendo en los diversos puestos que tiene su entidad, es decir, tiende a mejorar no solo en el aspecto económico, sino aspirando a puestos de mayor responsabilidad o cuantificación, desarrollando lo que se llamaría carrera profesional (Bureau, 2009 pág. 57).

Estrés y condiciones especiales

Estrés laboral

El trabajo representa una parte esencial y constitutiva de nuestro ser. Basta pensar que trabajamos la mayor parte del día de nuestra vida activa. Quien lo haga alrededor de ocho horas diarias ocupa así aproximadamente dos mil horas anuales. Si a eso se agrega el tiempo empleado para ir al trabajo y regresar a casa, más el requerido para el aseo y el arreglo personal, probablemente llegue a las dos mil quinientas horas por año, o sea de nueve a diez horas por día. Por otra parte, vivimos en una sociedad occidental, en la que nuestro trabajo nos rotula, nos identifica.

A la hora de relacionar estrés y trabajo, surge una muy variada cantidad de exigencias. La necesidad de satisfacción, la de autoestima, y la de realización personal cumplen un papel destacado para encontrarle sentido a una actividad a la cual dedicamos tantas de nuestras horas.

El traslado cotidiano al trabajo y el regreso al hogar son también un tema importante relativo al estrés.

El nivel de especialización y de diferenciación laboral también plantea particularidad. Cuanto más diferenciado es el trabajo, tanto mayor es el nivel de responsabilidad y competencia (Kertész, 2005, pág. 75)

Definición de estrés laboral

Martínez (2004 p.26) señala que el estrés laboral es una forma específica de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde se pueden identificar una serie de situaciones o factores generales y específicos, que actúan aislados o en conjunto como agentes estresantes... las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, si no que se extienden a menudo a la vida personal y familiar... el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo.

3.2 Enfoques disciplinarios: Fisiológico, psicológico y social

Bousquette (2007 pp.75-77) Señala que es muy claro que el estrés es un problema psicosocial que involucra a los sistemas del organismo humano. Integra factores subjetivos, producto de las interacciones con el otro y, por lo tanto, psicosociales, y psicocorporales así como, el estrés crónico que afecta todos los sistemas del organismo.

Existen situaciones estresantes cuyo impacto sobre el individuo depende de su propia historia y por tanto, de los recursos subjetivos de espontaneidad y vitalidad con los que cuenta para enfrentarlas.

Los enfoques son muy importantes en el papel que tiene el estrés en el área laboral ya que, parte de los tres para poder desarrollarse en el ser humano. Es muy importante el enfoque social porque, el individuo siempre está en constante socialización para todas las esferas de su vida.

El psicológico es la parte individual de la persona y que de ahí, se derivan muchos daños en la salud mental y por supuesto la parte fisiológica cuando, ya no solo hay daño en la salud mental sino, en la orgánica y que en la mayoría de las ocasiones las personas deben ser hospitalizadas o incluso llegan a causar la muerte.

Peiró (2006) comenta que en la legislación sobre prevención de riesgos los factores psicosociales se consideran en múltiples acepciones:

- Como riesgos
- Como consecuencias
- Como fuentes de vulnerabilidad
- Como recursos y estrategias o barreras para la prevención

3.3 Estresores en el lugar de trabajo

Por estresores se entiende un conjunto de situaciones físicas o psicosociales de carácter estimular que se dan en el trabajo y que con frecuencia producen tensión y otros resultados desagradables para la persona. Son, por tanto, elementos recurrentes de carácter estimular (sensorial o intrapsíquico) ante las cuales las personas suelen experimentar estrés y consecuencias negativas.

Cualquier aspecto del funcionamiento organizacional relacionado con resultados conductuales negativos o indeseables se correspondería con un estresor.

El autor Bureau señala (2009 pág. 22) el estresor depende de: La apreciación que la persona hace de la situación.

- Vulnerabilidad al mismo y las características individuales.
- Las estrategias de afrontamiento disponibles a nivel:
- Individual, grupal y organizacional.

En la especialidad médica que estudia el estrés, a tales amenazas se les denomina estresores (stressors). Todos los seres humanos somos distintos y nos gustan o disgustan cosas diferentes. Cada persona, tiene sus propios estresores. (López, 2005, pp. 40-42).

Percepciones

- Apariencia preocupada
- Cambio en el nivel de responsabilidad
- Irritabilidad
- Disminución en la eficiencia laboral
- Cambios en la dieta
- Aumento de consumo de tabaco, cafeína

Conductas y hábitos

- Dolor de cabeza
- Dolores de pecho
- Dificultad respiratoria
- Dolores de estomago
- Boca seca

- Problemas en la piel
- Nauseas

Psicológicos

- Nerviosismo
- Preocupación
- Frustraciones
- Miedos
- Disminución en la concentración
- Aumento de la sensibilidad emocional

Enfermedad

- Infarto agudo
- Arritmias cardiacas
- Asma
- Cáncer
- Ulcera gástrica

- Acidez gástrica
- Hipertensión arterial

Estresores o amenazas

Las fuentes de donde surgen los estresores son diversas, pero, en general, pueden ser de origen interno o externo. Entre las primeras están las que nacen primariamente de nuestro mundo interior, desde lo psicológico. Las de origen externo nacen en nuestro entorno o mundo social.

Estresores de origen interno o psicológico:

- Necesidades
- Ambiciones
- Soledad
- Ansiedad
- Aspiraciones personales
- Expectativas

Origen externo, del entorno o mundo social:

- Nuestro jefe
- Compañeros de trabajo
- Relaciones personales

- Clientes
- Calidad del medio ambiente
- Presiones económicas
- Estado físico

Para que se inicie el estrés, debe primero surgir una percepción que como bien menciona el texto, llega a ser errónea en algunos casos. De acuerdo a esto, puede estar variando porque, depende de la persona y el lugar de trabajo, así como, sus relaciones. Entonces, al presentar estrés laboral la persona no solo va modificando su salud si no su conducta y eso es significativo al momento de desempeñar sus actividades y relaciones dentro de la empresa.

El trabajador estará más cansado por la misma situación, se va a poner más irritable y eso ya afecta su desempeño y las relaciones con sus compañeros. El estrés va por etapas y comienzan las alteraciones psicológicas y físicas; con esto, damos cuenta de que el estrés si se puede prevenir tomando las medidas adecuadas a la primera molestia y para ello, se necesita contar con buen clima organizacional.

Existen muchas alteraciones que han sido expuestas a lo largo de la investigación. También, infinidad de variables que producen estrés y que se llaman estresores que llegan a ser distintos para cada persona, pues las percepciones que tienen van de acuerdo al tipo de personalidad y experiencias a lo largo de su vida.

Sus hábitos se ven considerablemente afectados, ya que, al padecer ansiedad comienzan a consumir alimentos y bebidas que erróneamente creen que les disminuirá la ansiedad y únicamente perjudican su salud desarrollando enfermedades crónicas.

Los estresores que se mencionan, tienen un amplio espacio en el área laboral, porque son factores importantes que necesita satisfacer el sujeto en su entorno profesional para sentirse realizado y sobre todo, motivado, sin que vea y sienta al trabajo como algo desgastante.

Fuentes de estrés laboral

En general, puede decirse que el estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo (Sloan y Cooper, 1987).

Seis fuentes típicas de estrés laboral:

- Las condiciones físicas de trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido o las derivadas del mobiliario o de las maquinas o instrumentos de trabajo.
- Características temporales del trabajo, como su duración, su distribución a lo largo del día, el trabajo nocturno o el trabajo por turnos.
- Las derivadas de la demanda o carga de trabajo y de su distribución en el tiempo, incluyendo la rutina, repetición o aburrimiento.
- El nivel ocupacional, que abarca factores variados tales como la naturaleza de las tareas a realizar, los roles que se desempeñan en el trabajo y su ajuste a las capacidades del trabajador. Se incluye el desarrollo de la carrera profesional.

- Las relaciones sociales en el trabajo y el ajuste de la persona a su ambiente laboral. También se consideran en este apartado las interacciones entre la vida personal y familiar, por un lado, y la vida laboral por el otro.
- La estructura de la organización y su clima laboral.

La demanda o carga de trabajo

La sobrecarga es una de las fuentes más frecuentes de estrés. Puede tratarse de una demanda excesiva, hablando en términos de cantidad de trabajo o de una demanda relacionada con la calidad del mismo, cuando este es muy difícil o de mucha responsabilidad. Las exigencias del trabajo vienen de la mano de la búsqueda de una mayor productividad y calidad, del ajuste a normas nuevas, de adaptación al uso de nuevas tecnologías que frecuentemente conllevan cambios en los procedimientos y la necesaria adopción de los mismos por parte del empleado. Estas situaciones pueden derivar en críticas o exigencias por no llevar a cabo las tareas de una manera suficientemente efectiva o rápida.

Actualmente, al candidato a un puesto se le exigen cada vez mayores habilidades y destrezas. La competitividad excesiva y la inseguridad en el puesto de trabajo llevan a exigir más al empleado y que este abandone otras áreas de la vida más gratificantes, como el tiempo que se pasa con la familia o el tiempo de tertulia con los amigos, las aficiones o el deporte.

Otra fuente de estrés deriva del ámbito genérico que se denomina nivel ocupacional y de las tareas que desempeña el trabajador, relacionados con las demandas o exigencias de rol, de cuál es su papel en la empresa, de lo que tienen o de lo que no tienen que hacer, o dónde termina el ámbito de su responsabilidad. Están relacionados estos aspectos con características intrínsecas a las relaciones interpersonales como son la ambigüedad y el conflicto de roles. La falta de definición de las tareas a realizar lleva a la ambigüedad de rol, de forma que el empleado no sabe que tiene que hacer o que se espera de él, porque tienen información insuficiente.

La comunicación interna en la empresa desempeña un papel esencial en reducir la fuente de estrés provocada por la falta de claridad y por la ambigüedad. La responsabilidad, especialmente sobre otras personas más que sobre máquinas o procesos, es un factor de estrés, como lo es la responsabilidad excesiva cuando se toman decisiones con consecuencias graves sobre otras personas o sobre el negocio en general. La responsabilidad excesiva provoca reducción en la satisfacción laboral y una actitud negativa hacia el trabajo

Las fuentes de estrés laboral que se mencionan anteriormente, ya se han explicado con detalle a lo largo de la investigación y que son muy notables en trabajadores que se encuentran en cargos altos, con mayor responsabilidad como son los mandos gerenciales.

El simple hecho de tener un buen puesto implica gran esfuerzo tanto físico como psicológico, por parte del empleado. Por lo tanto, no debe faltar la motivación y talleres que ayudan a prevenir el estrés en el lugar de trabajo, al mismo tiempo que, el trabajo no se convierta en una situación agobiante.

Son diversas las variables que se mencionan para que se desencadene el estrés laboral, sin embargo la mayoría se pueden controlar por parte de la institución ya que de esta forma, se pueden prevenir todos los efectos nocivos que hay en el lugar de trabajo. El tema central de esta investigación, habla de los mandos gerenciales es decir, de personas que tienen una gran responsabilidad dentro de una empresa y además, tiene una vida personal la cual no debería descuidar y que por sobrecarga de trabajo y horarios extensos se descuida.

3.4 Síntomas

Principales síntomas asociados al estrés ocupacional

- Síntomas físicos: problemas cardiovasculares, alergias, problemas en la piel, dificultades respiratorias, problemas de sueño y problemas gastrointestinales.
- Síntomas psicológicos: ansiedad, aburrimiento, frustración, irritabilidad, aislamiento, dificultades de concentración, dificultades para tomar decisiones y pérdida de memoria.
- Síntomas conductuales: agresividad, abuso de alcohol o drogas, trastornos alimenticios, conflictos, ausentismo laboral, disminución de la producción, mayor predisposición a tener accidentes (Carrasco, 2001, pp. 5-8)

Ya se han mencionado los síntomas más importantes que son físicos, psicológicos y conductuales que provocan efectos negativos en el desarrollo de la persona dentro del área laboral. Son significativos, porque esto ya no les permite continuar ni desempeñarse como debe ser, comienzan a perder las ganas y el gusto por sus actividades. Como base, tenemos que las condiciones de trabajo tienen gran relevancia y efecto en los trabajadores.

No hay una lista única y definitiva de los síntomas del estrés (Arroba y James, 1990) citado por Román León Mariana.

El estrés puede alterar la manera de sentir, pensar y comportarse de una persona. Los síntomas son los siguientes (Hernández, 2010):

A nivel organización: ausentismo, elevada tasa de rotación del personal, falta de puntualidad, problemas de disciplina, acoso, disminución de la productividad, accidentes, errores y aumento de los costes de indemnizaciones o de atención sanitaria.

A nivel personal: Reacciones emocionales como irritabilidad, ansiedad, problemas de sueño, depresión, hipocondría, alienación, agotamiento, problemas en las relaciones familiares; reacciones cognitivas como dificultad para concentrarse, recordar, aprender nuevas cosas, tomar decisiones; reacciones en la conducta: consumo de drogas, alcohol, tabaco; conducta destructiva, y reacciones fisiológicas problemas de espalda, debilitamiento del sistema inmunológico, úlceras pépticas, cardiopatías, hipertensión.

Durante periodos cortos de tiempo puede ser tolerable, pero si se convierte en una costumbre, deben tomarse medidas para reducir lo que puede llevar al burnout. Llegar a este punto puede incluso llevar a abandonar el trabajo o sus relaciones, a causa de ese estrés y la insatisfacción que crea, también puede traer cansancio, irritabilidad, depresión y problemas graves de salud (Kay, 2009) citado por Román León Mariana.

Es importante mencionar la sintomatología del estrés laboral, para dar un mejor panorama a nivel individual y sepan que hacer en caso de que estén pasando por alguna de estas situaciones. Cabe mencionar, que a algunas personas el estrés se les hace normal en su

rutina diaria y en ocasiones, no dan cuenta de que su salud está siendo agobiada día a día hasta llegar a un punto, nocivo para su salud.

También, se mencionan los síntomas que ocurren a nivel organización y a nivel personal: Es de gran relevancia porque ya no es benéfico para el trabajador y tampoco para la empresa, ambas partes están perdiendo: debe existir una buena salud en el área laboral en general, porque los trabajadores son quienes forman la organización y hacen que crezca.

3.5 Síndrome de burnout

Desgaste profesional (“burnout”)

Una variante grave del estrés laboral, es lo que se llama “desgaste profesional”, “quemazón laboral” o “burn-out”. Se conoce también como “síndrome del quemado” o de “desgaste laboral”. Ocurre a menudo en profesionales con largos años de trabajo a sus espaldas y en tareas a veces muy delicadas que requieren un alto grado de especialización y cuidado, en personas que antes encontraban el trabajo motivador, ilusionante o llevadero, y que han pasado a odiarlo y a sentirse “quemados” en él. El trabajo se ve como repetitivo, sin creatividad y se tiene la sensación de falta de aprecio y de reconocimiento por la labor que se lleva a cabo.

Algunos investigadores sitúan el núcleo de este trastorno en lo que se denomina cansancio emocional: fatiga, sentimientos depresivos y de fracaso, amargura, irritabilidad y cambios de humor (Moreno y Colaboradores, 2001 citado por José María Martínez Selva) se pierde el interés y los sentimientos positivos hacia uno mismo y hacia los demás.

Algunos investigadores distinguen una serie de fases en el desarrollo del síndrome de desgaste profesional. El síntoma primario es la fatiga y signos inespecíficos de ansiedad y depresión, como la sensación de estar estresado o sometido a presión y la irritabilidad.

El desgaste profesional puede manifestarse enmascarado detrás de un trastorno psicológico, como la depresión, o trastornos psicosomáticos propios del estrés crónico: insomnio, problemas gastrointestinales, tensión muscular, dolor de cabeza o espalda, resfriados, alteraciones del ciclo menstrual o incluso fatiga crónica. El desgaste lleva al bajo rendimiento, a la impuntualidad, el absentismo laboral y a bajas continuas por enfermedad. Puede ser considerado como un accidente laboral.

La etapa siguiente es una pérdida de ilusión y una desvinculación o desafiliación hacia el puesto de trabajo, sus responsabilidades y tareas. El trabajador pierde la confianza en sus habilidades, lo ve todo desde un punto de vista negativo. Continúan los síntomas físicos, fundamentalmente la sensación de fatiga y el ya mencionado dolor de cabeza.

El desgaste profesional suele darse en profesionales que tienen contacto intenso con el público, especialmente cuando se atienden consultas de todo tipo, quejas y reclamaciones, cuando hay responsabilidad excesiva o consecuencias graves de las decisiones que se tomen (Martínez, 2004, pp, 35,36).

El síndrome de burn out es muy significativo, pues nos habla de personas que llevan muchos años laborando y que probablemente ya estén cansados emocionalmente de la misma situación, porque ya se volvió una rutina que no le permite pasar mucho tiempo con su familia y que a pesar de ello, no recibe las remuneraciones necesarias y no solo en

dinero, sino también en reconocimientos como bien lo menciona la cita, ya sea formales o informales.

Nos habla también de los empleados que tienen un contacto más cercano con el público, en cuanto a sus actividades laborales, donde la presión llega a ser constante y no hay manera de evitar el contacto, sin embargo, existe la manera de darles las herramientas necesarias al trabajador para que aprenda a manejar estos momentos de alta presión.

El desgaste profesional es muy importante ya que, como lo menciona el primer párrafo al ser una variante del estrés laboral implica peligro para la autoestima del trabajador, lo que lleva a generarle consecuencias graves, como no sentirse a gusto con lo que hace, que se fatigue más, que su trabajo no tenga el mismo sentido, así como un cansancio emocional de manera dañina.

Frases del proceso y evolución del síndrome

Se pueden identificar 3 fases:

- “Reacción de alarma”. Se genera un desequilibrio entre recursos y demanda de trabajo.
- “Resistencia”. El cuerpo se ajusta al factor de estrés.
- “Agotamiento”. La continuidad de la tensión y la falta de soluciones activas lleva a cambios de conducta, típicos de un afrontamiento de tipo huidizo y defensivo.

Los síndromes se agrupan en 3 categorías (Síndrome tridimensional):

- Agotamiento emocional
- Despersonalización
- Competencia personal baja

Agotamiento emocional

Se refiere a la disminución o pérdida de recursos emocionales, es decir, los que sirven para entender la situación de otras personas que también tienen emociones y sentimientos que nos pueden transmitir durante la vida laboral. El trabajador desarrolla sentimientos de estar exhausto tanto física como psíquicamente, que ya no puede dar más de sí mismo, siente impotencia y desesperanza.

Despersonalización o deshumanización

Revela un cambio consistente en el desarrollo de actitudes y respuestas negativas, como insensibilidad y cinismo hacia los “beneficiarios” del servicio, así como por incremento de la irritabilidad hacia la motivación laboral. Este aislamiento y evitación de otras personas se traduce en unas conductas como son: absentismo laboral, ausencia de reuniones, resistencia a enfrentarse con otros individuos o a atender al público, o en su actitud emocional, que se vuelve fría, distante y despectiva. Estas conductas de endurecimiento afectivo son vistas por los usuarios de manera deshumanizada.

Sentimientos de baja o falta de realización personal

Suponen tendencias con respuestas negativas a la hora de evaluar el propio trabajo, con vivencias de insuficiencia profesional, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Son sentimientos complejos de inadecuación personal y profesional, con deterioro progresivo de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma.

De manera breve, observamos cómo se desarrolla el proceso del síndrome así mismo, se mencionan las etapas por las que pasa la persona con este malestar. Mostrando un desequilibrio total en la salud del sujeto y que son muy constantes estos síntomas, y que sabemos lo dañinos que son para la salud. El desgaste profesional es parte del estrés y van ligados por los efectos que provoca tanto físicos, como psicológicos y sociales.

En el área laboral, son sumamente importantes como ya se ha mencionado a lo largo de la investigación porque, de ahí se van dando resultados poco benéficos para el empleado, su salud y la empresa ya que, si no hay un buen clima organizacional, no hay buena productividad. Estos sentimientos de malestar son desagradables porque, entra la autoestima de la persona y los problemas en su salud comienzan a deteriorarse, perdiendo el sentido de la vida en todas sus esferas.

3.6 Estrés Laboral en cargos gerenciales

Los autores nos ofrecen un panorama amplio de cifras y estadísticas respecto a las enfermedades de nuestra civilización y a sus posibles fuentes de influencia.

El comportamiento humano obedece a determinadas leyes de génesis y alteración. Por ello, los cambios y perturbaciones del comportamiento obedecen asimismo a estas leyes.

En las personas que tienen un cargo gerencial dentro de una empresa, es probable que desarrollen más enfermedades porque se encuentran con muchas responsabilidades y personal a su cargo por lo que, nos da un indicador en favor del estrés laboral en los mandos gerenciales.

Se van a considerar las enfermedades psicósomáticas como perturbaciones psicofisiológicas que conducen, al plano de la reacción motriz, sin embargo, también la influencia que se ejerce sobre el plano cognoscitivo y sin olvidar el plano orgánico; todo esto nos da como resultado que el comportamiento cambie.

Cuando alguien queda frustrado durante mucho tiempo, respecto a un determinado proyecto, en su profesión o en su puesto de trabajo: porque no progresa, porque su jefe lo reprende continuamente o porque sus compañeros le demuestran desagrado, reacciona siempre a estos estímulos con reacción de alarma.

A continuación, las reacciones semejantes:

- Dolores de cabeza y nuca
- Sudoración en las manos
- Vértigo

- Perturbaciones en la concentración

Y aun después de terminar el proyecto, puede quedarse con una sensación vaga en el estómago. Estas reacciones, llevan a consecuencias graves si se manifiestan de manera constante lo cual, es muy probable para un gerente que, sea diario, por el tipo de actividades que debe realizar en donde, no le va alcanzar el tiempo de trabajo.

Otro de los factores que también son notorios en el estrés laboral, en el área de gerencia es la distancia que hacen a su lugar de trabajo, las calles con mucho ruido, mucho tránsito: el simple hecho de levantarse temprano ya se vuelve un desgaste y no solo eso, hay trabajadores que hacen poco más de una hora a la organización; recordemos que en nuestro México actual ya no es posible transitar de manera viable por la ciudad y tampoco por el transporte público, eso también es una consecuencia negativa.

En la sociedad industrial, la elevada especialización y la diferenciación de la actividad laboral se ha desarrollado de modo que tengamos que trabajar durante tanto tiempo.

Casi todas las profesiones y ámbitos de trabajo tienen en común el hecho de que están organizados en jerarquías, dentro de las cuales cada persona ejerce su trabajo desempeñando el papel de una determinada función, y en cuanto a las responsabilidades que llevan a cargo.

Los factores de stress en forma de conflictos son los que se refieren, sobre todo, a las relaciones interhumanas, siempre difíciles para cada individuo tanto en el sentido vertical (respecto a superiores y colaboradores) así como, en el sentido horizontal (respecto a la dinámica de grupo entre compañeros de trabajo).

Estilos de dirección, conflicto y stress

Desde hace tiempo, se suele definir los estilos de dirección y tal como se manifiesta entre superiores y colaboradores, en el sentido de la comunicación general, en tres categorías:

- 1) Estilo de dirección cooperativo, democrático o centrado en el grupo, siendo esta última designación la que parece ser menos valorativa y más precisa.
- 2) El estilo de dirección del “laissez-faire” o mejor, “descentrado”.
- 3) El estilo de dirección autoritario o centrado en la dirección.

Situaciones de conflicto y stress regulares

Respecto a la jerarquía en si misma: en los grupos no diferenciados o de estructura sencilla, la jerarquía constituye un modelo económico de la regulación del comportamiento. El rango, la competencia, el prestigio, etc. están establecidos con exactitud.

3.7 Organización material, temporal y social en instituciones de gobierno e iniciativa privada

La organización material, temporal y social tiene que ver con las condiciones de trabajo que se tienen en la organización y que tienen que ver con un punto de vista psicosocial: condiciones de seguridad, ambientales, condiciones sociales y organizacionales.

Condiciones del empleo

Muchinsky (1993) clasifica las condiciones en el aspecto de la contratación, salario, estabilidad y seguridad en el empleo, así como, otros aspectos relacionados con la situación del mercado laboral; siendo un contexto regulador en el que se produce el trabajo.

Condiciones ambientales

El entorno físico del trabajo constituye parte de las condiciones, que comprenden tres tipos de aspectos diferenciados: ambiente físico, variables espacio-geográficas y diseño espacial arquitectónico.

El ambiente físico constituye la temperatura, nivel de ruido, iluminación, ventilación, condiciones generales de limpieza, higiene y orden en el lugar de trabajo.

En cuanto a las variables espacio-geográficas tienen que ver con la existencia suficiente para desarrollar la actividad laboral, la configuración y las relaciones que se establecen entre el espacio y los trabajadores, como: privacidad, territorialidad, densidad y condiciones de aislamiento.

En los aspectos del diseño espacial-arquitectónico se refiere a los materiales y equipamiento necesario para desempeñar el trabajo, es decir, la configuración, distribución y diseño ergonómico del entorno de trabajo.

Condiciones de seguridad

Este apartado se refiere a la prevención de riesgos laborales y la posibilidad de accidentes, como con la aparición de enfermedades o patologías profesionales. Tiene que ver también, con las medidas destinadas a la protección de riesgos, condiciones de seguridad, incluyendo las variables de tipo psicosocial.

Condiciones sociales y organizacionales

Tiene que ver con la interacción: las relaciones interpersonales en el contexto laboral (compañeros interesantes y comunicativos, apoyo social, conflictos interpersonales, cohesión grupal), dimensiones del clima laboral (la orientación hacia la formación, el énfasis en la innovación, apoyo a la creatividad, etc.), aspectos relacionados con la participación y el control de los trabajadores y su entorno (por ejemplo, accesibilidad de los recursos, iniciar cambios en el puesto, grado de control de la tarea, limitaciones ambientales, autopercepción de eficacia y logro), grado de participación en las decisiones de la organización, e incluso las expectativas sociales acerca del propio trabajo.

Influencia del entorno sobre la actividad laboral

El autor Sundstrom (1987) presento un marco de análisis centrado en tres niveles donde se muestran las facetas del ambiente a través de los procesos que afectan a diversos resultados: a nivel individual, las condiciones físicas, la configuración del puesto de trabajo y la disposición de otras áreas en el trabajo (áreas comunes, de descanso, recibidores, etc).

Se hace mención de las condiciones laborales más relevantes y que provocan que empiece a surgir el estrés, como bien se observa son condiciones que se viven a diario y que van afectando de manera progresiva la vida laboral del trabajador. Son diferentes exposiciones las que se viven en un periodo corto de tiempo, lo que da como resultado que el trabajador vaya perdiendo capacidad para afrontar con recursos suficientes estas demandas.

Entre los retos organizacionales del siglo XXI, ha cobrado especial importancia la habilidad de gerenciar el conocimiento y traducirlo en empresas más productivas y competitivas gracias a su capacidad de innovar.

Cada organización se encuentra en diferentes fuentes, tales como:

- ✓ Las personas, a través de aspectos como sus valores, capacidades, experiencias.
- ✓ La organización a través de su «know how», la experiencia existente en sus rutinas, sus sistemas, sus procesos, su cultura, su estilo de dirección.

El enfoque por procesos permite a una organización establecer un sistema de estrecha interacción y control entre diferentes niveles -generales y específicos- de objetivos y estrategias con la ejecución y optimización de procesos particulares, generando un impacto positivo en el desempeño organizacional.

Capital Humano

Representado en las actitudes, aptitudes, experiencias y modelos mentales que conducen a las personas y equipos de personas a interpretar y utilizar datos e información, relacionados con los productos, servicios, procesos, mercados y clientes involucrados en el negocio al que pertenecen.

El capital humano hace referencia a las personas y a aspectos intrínsecos de las mismas, tales como, el conocimiento que poseen y crean, la experiencia acumulada y la capacidad de aprendizaje, la motivación e identidad con su ejercicio profesional, la habilidad de razonamiento y de toma de decisiones, entre otros. Incluye el conocimiento explícito o tácito útil para la empresa, así como su capacidad para regenerarlo, es decir, su capacidad para aprender.

Los recursos organizacionales que pueden ser utilizados para motivar a los individuos están, la cultura, la estructura, el estilo de dirección, el aprendizaje individual y grupal, los procesos, las tecnologías, entre otros.

3.8 Consecuencias negativas del estrés a nivel emocional, fisiológico y organizacional

Los costos del estrés laboral pueden ser muy altos tanto desde su valor personal como empresarial u organizacional, se puntualizan aquí:

En el ámbito personal:

- Salud física: trastornos gastrointestinales, cardiovasculares, respiratorios, endocrinos, dermatológicos, musculares, aumento del ritmo cardíaco y presión sanguínea, sudoración, sequedad de la boca, escalofrío, dilatación de pupilas, tensión muscular, insomnio o hipersomnia, alergias, úlceras, etc.
- Salud Mental (emocional/cognitivo): frustración, ansiedad/angustia, depresión, enojo/irritabilidad, baja autoestima, culpa, incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad, bloqueo mental.
- Aspectos Conductuales: irritabilidad y mal humor, adicciones, agresividad, apatía.

Dimensión Social: distanciamiento y/o dificultades en las relaciones de pareja, familia, amigos y compañeros de trabajo.

En el ámbito organizativo: disminución de producción, ya sea en cantidad, calidad o ambas; falta de cooperación entre compañeros, aumento de peticiones de cambio de puesto de trabajo; necesidad de una mayor supervisión del personal; aumento de quejas y de conflictos, incremento de costos en salud (incapacidades, médico de empresa y otros), aumento de ausentismo, accidentes e incidentes.

Propicia ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos. Más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento.

Propicia más conflictos interpersonales, mayor índice de errores, bajo rendimiento ocupacional, distanciamiento afectivo con clientes, aumento en los gastos en materia de salud y rotación de personal, entre otros aspectos.

Se incrementan el acoso moral y la violencia en el trabajo (mobbing o acoso psicológico); también es frecuente que se presenten casos de síndrome del Burnout (quemado o agotamiento emocional producido por agotamiento laboral y actitudes negativas y hacia el desempeño laboral), lo cual remite también a diferentes grados de fatiga fisiológica y patológica que pueden ocasionar envejecimiento prematuro, con reducción de esperanza de vida, accidentes de trabajo y muerte, además de enfermedades profesionales y adicciones (alcohol, tabaco, trabajo, sexo, comida, gasto, internet, juego (Duran María, 2010, pág. 79).

En el texto, se mencionan algunas consecuencias que son muy graves si llegan a ser persistentes, alteran toda la vida de la persona en sus ámbitos más importantes como es la salud y como bien sabemos, para que el ser humano pueda rendir en todas las esferas de su vida, requiere de un equilibrio.

Las consecuencias pueden tomarse como algo que no genera problema de primer momento, sin embargo, cuando las molestias son continuas en la conducta y en la salud es porque, hay problemas más serios donde el estrés tiene lugar.

El estrés, es normal como se ha venido estudiando a lo largo de la investigación, pero, en la actualidad y por el tipo de ciudad en que vivimos es muy común, que todo nos estrese.

En la esfera organizacional, desde que nos levantamos podemos decir, que nos encontramos estresados ya que, nos tenemos que levantar un poco más temprano (por lo menos, dos o tres horas antes) porque en la ciudad es mucho el tránsito y aunque las distancias sean cortas probablemente nos lleve una hora o dos, en llegar al trabajo.

Todos estos factores que son externos generan un grado de preocupación que al ser continuo se convierte en estrés. Ahora vamos a mencionar los factores que se producen dentro de la organización como: un mal clima organizacional, falta de motivación y una gran cantidad de factores que hemos mencionado y que debería ser el lugar de trabajo un sitio donde los empleados se sientan bien pues, ahí se pasa la mayor parte del tiempo.

Estos factores, en apariencia son comunes, pero como resultado generan un gran impacto en las personas, psicológico, conductual y organizacional. Poco a poco, si avanza la salud también se va deteriorando, hasta causar graves consecuencias.

PROPUESTA

Se impartirá un taller el cual, tendrá una duración de 6 sesiones de dos horas, dividiéndolo en dos sesiones por semana: las primeras 3 sesiones se abordará todo el contenido teórico, en la cuarta sesión se hará examen de lo que se vio durante las sesiones, en la quinta y sexta se hará más amplia la explicación acerca de las estrategias, opciones y técnicas para enfrentar el estrés. El curso va dirigido a todos los empleados que pertenezcan a instituciones de gobierno e iniciativa privada que tengan a cargo una gerencia.

El objetivo de este taller, es dar a conocer una parte importante de la vida diaria que ocurre a las personas que laboran, y que tiene como consecuencia malestares graves, sino se atiende a tiempo.

A lo largo de la investigación, ya hemos visto cómo surge el estrés y sus orígenes así como, sus causas, síntomas y consecuencias. A continuación, se va a dar una propuesta de cómo se puede intervenir en las empresas con los empleados a nivel gerencial, para que al mismo tiempo ellos puedan aplicarlo al personal que llevan a su cargo.

Se impartirá un manual muy sencillo donde se aborden las temáticas más importantes del estrés, como concepto de estrés, síndrome general de adaptación, reacciones físicas, reacciones psicológicas, la personalidad estresada, tipos de estrés y estresores; con el fin de que los empleados tengan su información más amplia y lo sepan identificar y atender a tiempo.

Posteriormente, se les va a proporcionar una tabla para que aprendan a identificar el estrés los empleados, de acuerdo a la *escala de life event de Holmes & rahe*:

De acuerdo a la tabla, los empleados van a marcar que acontecimientos les causan más estrés y en base a los resultados se va a determinar en qué escala se encuentran: 0-150 puntos, 151-300 puntos o más 301 puntos. De acuerdo a los resultados se va a determinar qué tipo de ayuda necesita el empleado.

ACONTECIMIENTO ASIGNADO	VALOR
Muerte del cónyuge	100
Divorcio	73
Separación conyugal	65
Encarcelamiento o confinamiento	63
Muerte de un familiar cercano	63
Enfermedad o lesión grave	53
Matrimonio	50
Perdida del trabajo	47
Reconciliación conyugal	45
Jubilación	45
Cambio notable en la salud de un familiar	44
Embarazo	40
Dificultades sexuales	39
Existencia de un nuevo familiar	39
Muerte de un amigo íntimo	36
Cambios importantes en el estado financiero	35
Cambio de tipo de trabajo	35
Aumento importante en las disputas familiares	30
Desembolso importante de dinero	31
Vencimiento de hipoteca o préstamo	30
Problemas con la Ley	29
Triunfo personal sobresaliente	28
Cónyuge que abandona o comienza el trabajo	26
Cambios de hábito personales (vestuario, amigos)	24
Problemas con los superiores	23
Cambio en las condiciones u horario de trabajo	20
Modificación en los hábitos de sueño	16
Cambios importantes en los hábitos dietéticos	15
Vacaciones	15
Total	

Con el siguiente resultado:

0-150 puntos. La carga de estrés es adecuada, dentro de los límites del Eustres. La salud esta difícilmente amenazada por el estrés.

151-300 puntos. El exceso de estrés ya está amenazando la salud. La probabilidad de que el estrés ocasione problemas está dentro del 50%. Deberá buscar alternativas terapéuticas para el control de estrés.

Más de 301 puntos. El riesgo de enfermarse seriamente a causa del estrés es del 80%. Sin falta se debe consultar al médico, pues la salud ya está seriamente dañada.

Por último, Se les van a proporcionar las estrategias de afrontamiento necesarias para que ellos aprendan a desarrollarlas, así como, aplicarlas. También, se les van a proporcionar opciones para superar el estrés, con diversas técnicas de acuerdo a las necesidades que tenga cada empleado.

De igual manera, sabemos que este proceso es un poco largo entonces, se les van a explicar técnicas para contrarrestar estas situaciones en el campo laboral y que, es poco común que alguien lleve a cabo.

Uno de los temas que se abordaran es el manejo de la tolerancia a la frustración para que sepan cómo pueden aterrizar en su vida diaria.

CONCLUSIONES

El estrés laboral es un tema complejo dentro de la sociedad porque es un tema que invade la salud emocional y la salud física, teniendo efectos graves en la vida del ser humano. El estrés no es una enfermedad, es un síntoma general que todos los seres humanos tienen como respuesta no específica a un estímulo externo, cuando sobrepasa la capacidad de resiliencia para poder enfrentar cierta situación de respuesta de defensa.

Es importante que las personas en su entorno laboral aprendan a identificar que no se puede evitar el estrés ya que es un tema que se vive todos los días por diferentes factores como se ha mencionado a lo largo de la investigación, y que la persona debe aprender a controlar el ambiente en el que se encuentra siguiendo las recomendaciones que antes se propusieron, con la finalidad de que se eviten trastornos emocionales y físicos.

También sabemos, que el estrés laboral puede variar de acuerdo a las actividades de cada quien, de acuerdo al tipo de personalidad, a sus experiencias y a la capacidad que tengan para poder enfrentar las situaciones cabe mencionar, que la resiliencia se puede desarrollar de forma individual, introduciendo un poco de la psicología positiva mediante la actitud hacia como generar una mejor conducta y una mejor reacción hacia los problemas.

El estrés laboral es importante prevenirlo, pero también es de relevancia cuidar la salud nutricional y la actividad física, dos factores importantes que ayudan a regular la vida del ser humano, así como, tener una calidad de vida más alta. Tienen una parte fundamental los momentos de diversión y entretenimiento que puedan ser oportunidades de espacio y libertad para la persona.

REFERENCIAS

- Alcover de la Hera Carlos María, Moriano León Juan Antonio, Osca Segovia Amparo & Topa Cantisano Gabriela. (2012). Introducción. *Psicología del Trabajo*. (pp.27-29). España: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Arellano Díaz Javier & Rodríguez Cabrera Rafael. (2013). Capítulo 1: Conceptos básicos y capítulo 2: Evaluación de la exposición del trabajador. *Salud en el trabajo y seguridad industrial*. (pp.8, 11,12-13 y 129). México: Alfaomega.
- Arenas Mondragón N. (2013). Introducción General, Unidad 1: Introducción a la psicología organizacional, Introducción a la unidad y Definiendo la psicología organizacional. *Teorías de la Psicología Organizacional*. (pp. 7-8,14-17 y 23,25, 26) México: Educación Eje. Universidad Interglobal.
- Aamodt Michael G.(2010).*Psicología Industrial/Organizacional* un enfoque aplicado.(Sexta edición). México. Gengage Learning.
- Asociación Psicológica Americana (APA). (2015). Los distintos tipos de estrés. Estrés agudo, estrés agudo episódico y estrés crónico.
<http://www.apa.org/centrodeapoyo/tipos.aspx>
- Carbonell Miguel. (2015). Título sexto: Del trabajo y de la Previsión Social, artículo 123. 2ª edición. *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos*. (pp. 226, 228,229 y230). México D.F; Tirant Lo Blanch.
- Clayton Mike. (2013). Capítulo 1: que es y que no es estrés y Capítulo 7: manejo del estrés en el trabajo. *Tips efectivos para manejar el estrés en cualquier situación*. (pp. 17-19, 27-30, 124-126). Editorial Trillas: México.
- Duran María Martha. (2010). Revista nacional de administración Vol. 1, N°1. Escuela de ciencias de la administración. Universidad estatal a distancia, Costa Rica. Dialnet. Bienestar psicológico: El estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Introducción (pp.72, 79). Recuperado de: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3698512>
- Galán Cuevas Sergio & Camacho Gutiérrez Everardo José. (2012). Capítulo 1: La conceptualización del fenómeno estrés en psicología y salud: su abordaje a la luz de un modelo de adhesión y Capítulo 3: Aproximación al estudio de estrés y la depresión: procesos psicosociales y psicofisiológicos. *Estrés y Salud, investigación básica y aplicada*. (pp.3-5, 8 y 29). Manual Moderno.

Gutiérrez Strauss, Ana María; Vilorio Doria, Juan Carlos. (2014). *Riesgos Psicosociales y Estrés en el ambiente laboral*. Vol. 30, núm. 1, pp.v-vii. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81730850001>.

Gutiérrez Martínez Rodolfo E. & Ángeles Jiménez Yara Inés. (2012). Introducción, Capítulo 2: ¿Qué es el estrés?, Capítulo 3: Trabajo y estrés organizacional, Capítulo 4: Estresores, demandas y recursos. *Estrés Organizacional*. (pp. 7-8,31-32,36-41,45-46, 49,74-75 y 79-80). Editorial Trillas: México.

González de Rivera y Revuelta J. L. y Morera Fumera Armando. (2010). *Valoración de sucesos vitales: Adaptación española de la escala de Holmes y Rahe*. http://psicoter.es/dmdocuments/83_A032_02.pdf

Hermosa R, Angélica M.; Perilla T, Lyria E. (2015). *Retos investigativos en psicología de la salud ocupacional: el estrés laboral*. Vol. 33, núm 2. Revista Facultad Nacional de Salud Pública, Universidad de Antioquia, Colombia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=12039090012>

Hoja informativa. (2017). *Salud mental en el lugar de trabajo*. Recuperado de http://www.who.int/mental_health/in_the_workplace/es/

ISSSTE (Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del Estado). (2013). *Guía para el estrés causas, consecuencias y prevención*. Dirección de prestaciones económicas, sociales y culturales: México Gobierno de la Republica. <http://www2.issste.gob.mx:8080/images/downloads/instituto/prevencion-riesgos-trabajo/Guia-para-el-Estres.pdf> (pp.9,12-14).

Juárez García Arturo & Camacho Ávila Anabel (Coordinadores). (2011). Capítulo 2: Acercamientos conceptuales sobre salud mental, distres, procesos psicosociales y enajenación, Capítulo 3: Concepto de estrés psicosocial y Capítulo 5: Conceptos básicos en la evaluación del riesgo psicosocial en los centros de trabajo. *Reflexiones teórico-conceptuales de lo psicosocial en el trabajo*. (pp.40-41, 46, 50,63 y 96). México: Juan Pablos Editor.

Ley Federal del Trabajo. (2014). México: Editorial Alfaro. Título Primero: Principios generales, Capítulo V: Terminación de las relaciones de trabajo, Título tercero: Condiciones de trabajo; capítulo I: Disposiciones generales, Título cuarto: Derechos y Obligaciones de los trabajadores y de los patrones; Capítulo I: Obligaciones de los patrones, Capítulo III BIS De la productividad, Formación y Capacitación de los Trabajadores.

Londoño Sáenz Héctor, Arcila Rincón María Patricia. (2013). *Manual de introducción a la teoría del desarrollo humano y organizacional, fundamentada en la sinergia motivacional y la productividad*. Manizales, Colombia. Universidad de Manizales.

Mancilla Mejía Ruth. (2012). Propuesta taller para reducir y prevenir estrés y burnout dirigido a gerentes de reclutamiento y selección dentro de una empresa de recursos humanos (outsourcing). (Tesina para Licenciatura en Psicología de la Universidad Nacional Autónoma de México. Recuperado de <http://bibliotecacentral.unam.mx/>).

Mendoza Elías Roberto, Sánchez Vargas Luis Octavio & García Godínez Javier. (2010). Entorno actual, estilo de vida y estrés, Ahora bien, ¿Qué es el estrés? y Los efectos del estrés a nivel fisiológico y sus consecuencias. Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. *Estrés aspectos sociales e impacto en la salud general y bucodental*. (pp.15-18,25-27 y 35-38). Ciudad Juárez Chihuahua.

Osorio, Julieth Estefanía; Cárdenas Niño, Lucila. (2017). *Estrés laboral: estudio de revisión*. Diversitas: Perspectivas en Psicología, vol. 13, núm. 1, 2017, pp. 81-90 Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia.

Rivera de Luis. (2010). Capítulo 1: Definiendo el estrés y Capítulo 4: El estrés Psicológico y Social. *Los síntomas del estrés*. (pp. 15 y 47). Editorial Síntesis: España.

Román León Mariana Lizbeth. (2014). Tesina para obtener el título de Licenciada en Psicología. Universidad Latina S. C. UNAM Dirección General de Bibliotecas, Tesis digitales.

Zepeda Herrera Fernando. (2016). Introducción: el hombre y el trabajo, la pieza clave y Capítulo 1: El campo de la psicología organizacional. Tercera edición. *Psicología Organizacional*. (PP. Introducción- México: Pearson educación.

