



**BENEMÉRITA UNIVERSIDAD AUTÓNOMA
DE PUEBLA**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**LA INFLUENCIA DEL ESTRÉS EN LA CALIDAD
DE VIDA DE LOS TRABAJADORES**

T E S I S

Que para obtener el título de:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

Presenta:

**VIRIDIANA FALFÁN JIMÉNEZ 201330344
ADRIANA GUADALUPE HERNÁNDEZ SÁNCHEZ
201024337**

Director de tesis:

MTRA. MARÍA ANTONIA DEL CARMEN CLEMENTE

Puebla, Puebla

Noviembre, 2020

INDICE

Antecedentes.....	5
Planteamiento de problema.....	6
Objetivo general.....	7
Objetivos específicos.....	7
Justificación.....	7
Pregunta de investigación (investigación documental).....	8
Marco teórico.....	9
Capítulo I Estrés organizacional.....	9
Introducción.....	10
Antecedentes y bosquejo histórico en las organizaciones.....	10
Modelos y teorías del estrés organizacional.....	12
Modelos estructurales.....	13
Modelos transaccionales.....	16
Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo.....	19
Modelo de competencia social de Harrison.....	20
Modelo de Cherniss (1993).....	22
Modelo de Thompson, Page y Copper (1993).....	22
Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social.....	23
Modelo de comparación social de Bunk y Schaufeli (1993).....	24
Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Freedy (1993).....	25
Modelos elaborados desde la teoría organizacional.....	26
Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1993).....	26
Modelo de Winnubst (1993).....	28
Modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993).....	29
Modelo estructural e integrador sobre el Síndrome de Burnout.....	30
Modelo de Gil-monte, Peiró y Valcárcel (1995).....	31
Conceptos y definiciones del estrés organizacional.....	33
Tipos de estrés.....	34

Síntomas del estrés organizacional.....	35
Causas y consecuencias del estrés organizacional.....	38
Desencadenantes.....	43
Prevención y manejo del estrés.....	47
Conclusiones.....	49
Capítulo II: Calidad de vida en las organizaciones.....	51
Introducción.....	52
Antecedentes y bosquejo de la calidad de vida.....	52
Orígenes y evolución de la calidad.....	52
Etapas de la evolución de la calidad.....	57
Modelos de la calidad de vida (teorías) en las organizaciones.....	61
Tipos y sistemas de necesidades.....	61
Jerarquía de las necesidades.....	63
Una evaluación de la jerarquía de las necesidades.....	65
Un trio de necesidades.....	65
Interdependencia de necesidades y metas.....	66
Las necesidades nunca se satisfacen por completo.....	67
Multiplicidad de las necesidades.....	67
Las necesidades y las metas varían de un individuo a otro.....	67
El modelo Grid y la excelencia empresarial.....	68
Definición de la calidad de vida.....	70
Características de la calidad de vida.....	71
Factores de la calidad de vida.....	75
Factores físicos.....	75
Calidad ambiental y contacto con la naturaleza.....	79
Reestructuración cognitivo-emocional.....	80
Ámbito laboral.....	84
Cultura de la calidad de vida en las organizaciones.....	89
La calidad de la vida en el trabajo. Un fundamento.....	89
Test para medir la calidad de vida.....	91

Conclusiones.....	94
Capítulo III: Como de trabaja a nivel internacional y nacional.....	96
Introducción.....	97
El estrés en países de primer mundo.....	97
A nivel nacional.....	98
Artículo 123.....	99
Derechos del trabajo.....	100
Ley Federal del Trabajo.....	102
Nom-035-stps-2018.....	103
Nom-036-1-stps-2018.....	107
Iniciativa privada.....	108
Iniciativa pública.....	109
Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: evolución y desafíos en México....	110
Control y prevención en la salud laboral.....	111
Propuesta para prevenir el estrés laboral.....	113
Conclusiones.....	122
Investigación documental.....	124
Cronograma.....	126
Bibliografía.....	127
Anexo.....	130
Formato de consentimiento informado para la ejecución de la investigación.....	131

ANTECEDENTES

El estrés laboral está dentro de los principales problemas que ocasionan una afectación en las organizaciones laborales en el mundo ahora en la actualidad, con grandes costos económicos evaluados en billones de dólares por conceptos de demandas, ausencia del personal, pérdida de productividad y salud mental (Cox, Karanika, Giffiths y Houdmont,2007; Jawahar, Stone & kisamore,2007).

Hablando históricamente el vocablo “estrés” proveniente del latino sufrió varias modificaciones para llegar a ser aceptada, tensión, presión a que las personas son sometidas resistiendo sus efectos. (Cannon,1911) accidentalmente se descubrió la influencia que tienen los componentes de tipo emocional en producción y segregación de la adrenalina; también se desarrolla la definición de reacción de huida, o sea, reacción normal del cuerpo ante cualquier percepción de alguna situación peligrosa, específicamente en la liberación de catecolaminas por la medula suprarrenal y las terminaciones nerviosas simpáticas (Cannon,1911).

Frecuentemente se vuelve un fenómeno frecuente ocasionando consecuencias de gravedad bastante importantes, principalmente en la afectación del bienestar físico, biológico y psicológico, ya que afecta directamente en la salud organizacional.

Entonces el estrés se definió de manera inespecífica la reacción del cuerpo a cualquier demanda, lo cual produce un desequilibrio corporal provocado por un determinado estímulo, el cual recibe el nombre de estresor. Al igual que se metió el termino de “síndrome de adaptación general “ concepto que dice que la suma de las respuesta de todas las reacciones indeterminadas del cuerpo provenientes a la exhibición frecuente a una respuesta tipo sistémico del estrés. (Selye 1956,1980).

La situación del trabajo y de la economía está provocando retos en los trabajadores para poder resistir y mantenerse en el campo laborar cumpliendo con todas las exigencias laborales tanto de los supervisores como con sus mismos compañeros. El estrés tiene un papel esencial durante la etapa entre salud y padecimiento, entonces Lazarus y Folkman (1986) constataron que no es frecuente que se constituya un negativo procedimiento es nuestra vida, porque su valoración va a depender de cada sujeto, que durante el procedimiento y cómo logra afrontar la situación y como enfrenta las consecuencias del mismo. Sin embargo históricamente la calidad ha existido en todas las culturas en el ser humano ya que hacer las cosas bien es innato, el deseo de mejorar la producción sus modos y sus formas ha llevado a la evolución de las comunidades, los antecedentes más antiguos de la ejecución se remota cuando empezó a construir hace aproximadamente 46 siglos la gran pirámide de Keops en Gizeh, Egipto, lo que demuestra como instrumento el manejo que tiene la calidad para dirigir todos los componentes y llegar a ser perfecto (Gitlow, H 1996) (Galindo, 2006).

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El problema que hemos observado en cuanto al estrés en los trabajadores es uno de los principales problemas dentro de la calidad de las organizaciones.

Ahora es considerado como tema de moda el estrés laboral debido a la influencia que tiene. Actualmente se publican muchos escritos, ensayos, secciones de diarios y boletines, así en estudios, textos, investigaciones y libros de investigación que exponen en los medios de nuestra cultura su amplia presencia.

El estrés afecta en gran medida la parte de salud física, psicológica y biológica, tomando en cuenta que son las tres diferentes problemáticas dentro del ser humano.

Históricamente el estrés no es un limitante pues esto depende de cómo la persona tome el estrés o las exigencias que tiene su trabajo sin embargo no podemos olvidar que el estrés puede provocar consecuencias psicosomáticas en nuestro organismo.

OBJETIVO GENERAL

Investigar cómo afecta el estrés en la calidad de vida en los trabajadores dentro de las organizaciones y realizar una propuesta para mejorar el desempeño laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Recopilar datos, antecedentes y técnicas sobre estrés en la calidad de vida de las organizaciones.
2. Analizar los datos sobre estrés en la calidad de vida de las organizaciones.
3. Elaborar una propuesta de técnicas y estrategias sobre el estrés laboral para contribuir en la calidad de vida de las organizaciones.
4. Cuál es la información actual sobre el estrés en las organizaciones.

JUSTIFICACIÓN

Debido a la problemática que se observó en cuanto al estrés en subordinados y esto repercute en su calidad de vida consideramos que es suma importancia brindar estrategias y técnicas de prevención así como de atención para que los trabajadores puedan tratar el estrés y reducirlo de manera gradual de esta manera su calidad de vida

se verá en mejora paulatinamente, ya que consideramos que los aspectos psicológicos fisiológicos y sociales son importantes para que el individuo pueda tener su vida sin estrés.

PREGUNTA DE INVESTIGACION (INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL)

¿Cómo influye el estrés en la calidad de vida en las organizaciones?

¿Cuáles son los factores de estrés que influyen en la calidad de vida?

¿Cuáles serían las técnicas para disminuir el estrés y lograr la calidad de vida de los trabajadores?

¿Cuáles serían las estrategias para disminuir el estrés y mejorar la calidad de vida en los trabajadores?

MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO I

“ESTRÉS ORGANIZACIONAL”

INTRODUCCIÓN

Históricamente, las diferentes acciones efectuadas por humanos transformando su entorno cambiante hicieron que los humanos pongan en práctica los procesos adaptativos. Las vivencias se van transformando en vivencias de forma positiva o negativa dependiendo de cómo las personas enfrentan estas demandas, en estas situaciones en el transcurso adaptativo ocasiona el termino definido estrés. En este primer capítulo se explica parte del marco teórico, empezando con precedentes históricos de la investigación, también se exponen los modelos teóricos propuestos que intentan exponer el estrés, luego se presentan los conceptos y definiciones de estrés, los síntomas que este ocasiona, las causas que lo originan y sus desencadenantes.

ANTECEDENTES Y BOSQUEJO HISTÓRICO EN LAS ORGANIZACIONES

El termino estrés procede del origen latino “stringere”, quiere decir “provocar tensión”. En el siglo XIV concepto primeramente utilizado y entonces se manifiesta en diferentes textos extranjeros, como “strest”, “stress”, “stresse”, “streisse” (Slipak, 1996). Al final del siglo XVII el físico ingles Hooke utiliza el concepto “estrés” para especificar un acontecimiento externo de imposición produciendo una distensión elástica en al actuar de un cuerpo, o sea, como lo que pasa cuando una maquina funciona bastante tiempo, esta exposición ocasiona un desgaste en el cuerpo (López, 2011).

Desde el siglo XV en la lengua inglesa se ha utilizado el termino de estrés, actualmente también pasa la rama científica, por meterse en lo cotidiano lo que ha sufrido una disminución en los límites operativos.

Históricamente el término “estrés”, palabra latina de origen, sufre una diversa variedad de cambios para que se llegara aceptar y así nos topamos en el siglo XIX en donde se refiere a una presión de afuera, fuerza que se someten a objetos e individuos. En 1911 Cannon accidentalmente descubrió que el dominio de los componentes de tipo emocional son importantes en la segregación de adrenalina, y mejoro el concepto de relación huida, o sea la respuesta básica del organismo a cualquier momento que se perciba peligroso, desempeñan también una función primordial en liberar catecolaminas por la medula suprarrenal y las terminaciones nerviosas simpáticas. Entonces para Cannon el estrés todo lo susceptible a un estímulo que ocasiona una respuesta de huir.

Hay que tener en cuenta que el estrés es adaptativo: aparece como reacción ante sucesos externos inevitables lo que provoca un aumento en la energía corporal y mental que permite hacer frente a lo inesperado y a los retos de la vida, ya que al estar expuesto a un determinado nivel de estrés es normal y en cierto punto conviene para conservar un tono de vitalidad, estar alerta, no indispuesto y así afrontarse con fuerza a las adversidades de la vida, de vez en cuando es necesario cierto nivel de estrés porque nos permite reaccionar y superar situaciones negativas. Por otro lado, sino hay riesgo en la vida, no habrá beneficios y a veces el mayor de los riesgos no es aventurarse. Toda nueva experiencia lleva a un aprendizaje que necesita compromiso y esfuerzo, cuyo resultado llega a ser un beneficio para el individuo aparte de estar mejor preparado para cambios futuros.

Aun sabiendo que el estrés tiene un importante papel en el desarrollo salud-enfermedad, en 1986 autores como Lazarus y Folkman señalan que se puede o no constituirse un progreso negativo en nuestra vida, porque depende de la evaluación que un individuo ejecuta en el desarrollo y de su facultad de dominar el momento y enfrentar

los efectos que ocasiono el estrés. Este resulta ser un desarrollo emprendedor en el que participan variables individuales, del ambiente, se perciben cuando el sujeto percibe un acontecimiento como peligroso. Con todas estas formas se muestra la complejidad que tiene este fenómeno denominado estrés.

MODELOS Y TEORÍAS DEL ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Richard S. Lazarus es el expositor principal de esta perspectiva procedente de la psicología cognitiva que habla del modelo de estrés y procesos cognitivos (1986, p.43) reflexionando que el estrés viene siendo el resultado de daño, perdida de amenaza o de desafío. Los estudiosos de la rama psicológica del trabajo se toparán con una gran recopilación sumamente revuelta de teorías y prototipos que se relacionan con el estrés organizacional, ya que varios modelos son muy parecidos.

Las teorías en su pluralidad que observan al sujeto como un activo componente del estrés, porque se da cuenta de su situación propia y de las exigencias impuestas. Otros prototipos explican cómo las personas hacen su elección y calculan sus reacciones cuya finalidad es enfrentar conflictos (esto es, como se lidia con la presión). Otras modelos incorporan una explicación del impacto de la desigualdad individual.

Esta parte va a describir la influencia de ciertos modelos, aparte de identificar sus respectivas características. Explicando de manera simple, los modelos se van a dividir en: enfoque estructural y enfoque transaccional (Cox y Griffths, 1995).

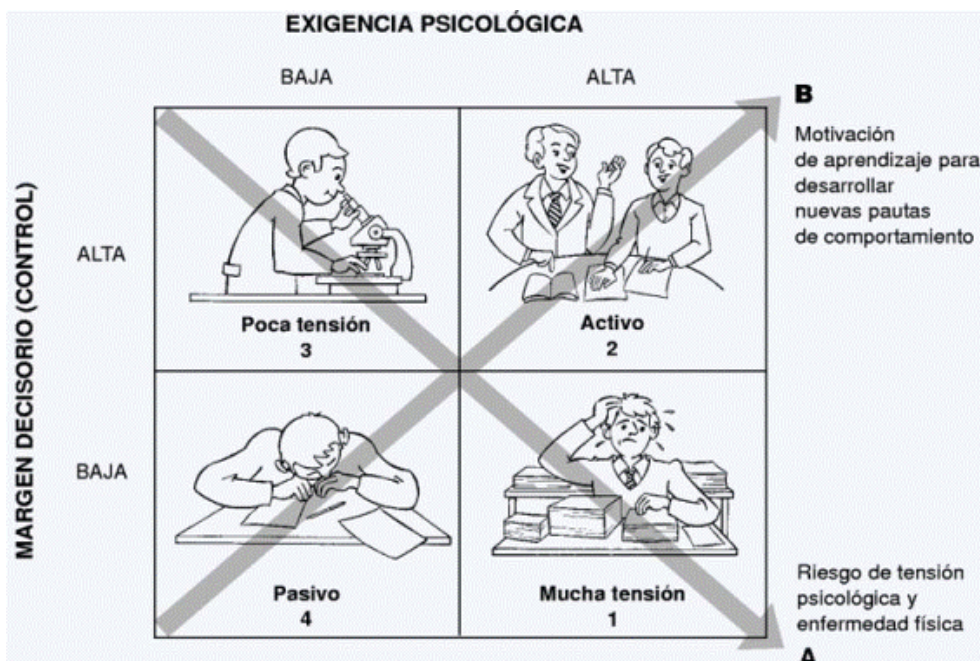
➤ **Modelos estructurales**

Los modelos estructurales explican que el trabajo tiene determinados componentes (así como sus interacciones), puede que nos dirijan a un mal estado emocional consecuencia de estrés y, al mismo tiempo, a un mínimo confort de los trabajadores, los diversos acontecimientos organizacionales que se relacionan con el bienestar del trabajador, por ahora solo se mencionaran algunas, debido a que se desarrollaron muchos modelos analizando que determinadas actividades con patrón psicológico del trabajo (también denominado condición laboral psicosocial) ponen en riesgo al trabajador.

El modelo de demanda-control (Karasek, 1979) se hizo con dos características particularmente importantes del entorno organizacional. Las exigencias, que se enlazan con la carga de funciones del empleo que hace un trabajador, e introduce factores como presión de tiempo e implicar la calidad de su fuerza física y mental en el empleo.

La definición de Karasek de control se manejan dos elementos: discreción en las habilidades (nivel que permite al trabajador emplear capacidades y habilidades) y amplitud de decisión (en el ámbito laboral, el nivel de control que maneja el trabajador). Al ser esta combinadas las demandas y el control, explican 4 categorías:

1. Trabajo pasivo (bajas demandas – bajo control).
2. Trabajo de alta tensión (altas demandas-bajo control).
3. Trabajo de baja tensión (bajas demandas-alto control).
4. Trabajo activo (altas demandas-alto control).



Johnson y Hall (1988) ampliaron el modelo e incluyeron al apoyo social (el modelo demanda-control-apoyo, el MDCA). Se refiere a la agrupación de la acción mutua con los compañeros y superiores en el empleo involucrando ayuda (Daniel et al., 2009). Este modelo va dirigido a un nivel alto de apoyo social porque ejercen a manera de debilitador de negativos efectos que surgen a partir de exigencias del trabajo (similar a los efectos del control.) es decir, los trabajos a un nivel similar de exigencias, tendrán que ser más sanos con un alto nivel de apoyo social (es decir, pueden interactuar para predecir bienestar).

El modelo de Karasek se ha renovado de manera teórica como práctica en los 80'. Por ejemplo, son nocivos para la salud organizacional las altas demandas y el bajo control, en 1986 Jeffrey Johnson añadió que la dimensión de apoyo social, que tiene efectos amortiguadores en el estrés, dentro del empleo como se relaciona con los demás compañeros y con los jefes dentro del entorno organizacional. (Arias, 2011).

En 1988, Töres Theorell disminuyó la versión del test de estrés laboral de Karasek de 49 preguntas a 17 ítems, además propuso la categoría de apoyo social (Mello de, Chor, Faerstein, Lopes y Werneck, 2004).

Esos cambios dieron la posibilidad a Theorell de pronosticar el predominio de la cardiopatía coronaria sobre la base del modelo de Karasek. Frankenhauser evidenció la coherencia con las hipótesis de Karasek y las reacciones fisiológicas que ocasiona el estrés, así los trabajadores con exigencias altas van a buscar controlar el estrés que perciben, ocasionando la producción de catecolaminas y cortisol (hormona secretada por las glándulas suprarrenales y esta asociada al estrés negativo). Cuando las personas poseen un control, aunque tengan bajas o altas demandas se encuentran estresados, pero sin malestares (ósea, se producen catecolaminas y la secreción de cortisol desciende). Y empleados con bajas demandas asociadas a un gran estrés, se afligen pensando que pierden el control, llegan a sentirse indefensos y entonces la producción de cortisol es alta (Arias, 2012).

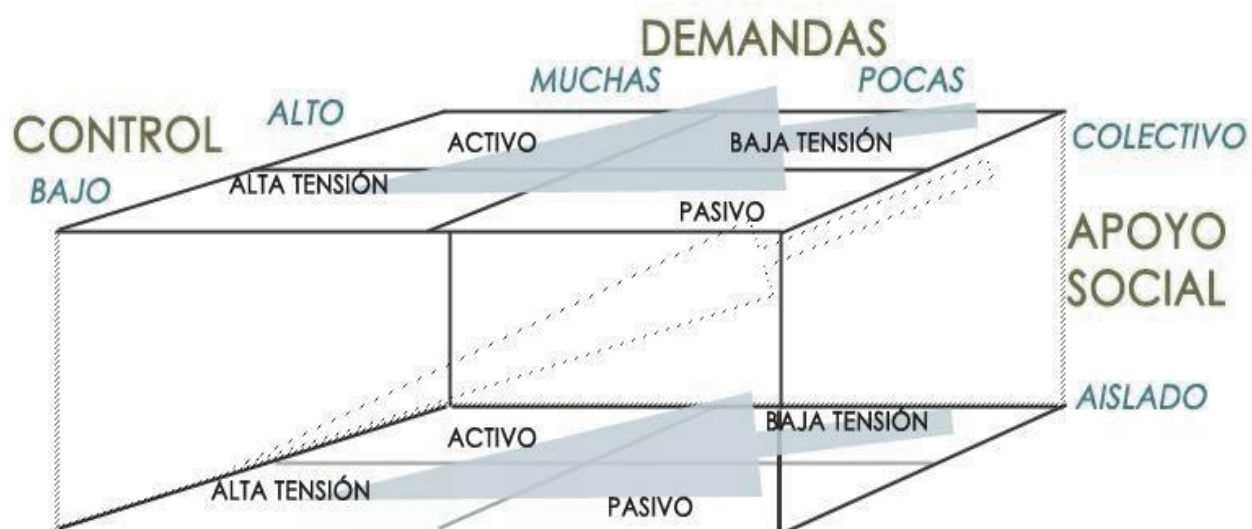
Estos descubrimientos están acordes a que el estrés a veces no es malo, partiendo aquí la diferencia de eustrés o estrés positivo resultando ser un gran estímulo motivador y el distrés o estrés negativo va acompañado de incomodidad (Selye, 1960; Arias, 2012). Entonces la variable que se tiene que modular es el control.

La teoría de los estilos atribuciones dice que la falta de control ocasiona alteraciones motivacionales, emocionales y cognitivas; a partir de la formulación de sentido negativo de las atribuciones internas, estables y globales que se relacionan son el sentir una depresión con una mala esperanza.

La teoría de Karasek, revela los empleos que son activos, pasivos, generadores de alta y baja presión.

Como ejemplo de los trabajos activos están los médicos, abogados, ingenieros, periodistas, etc.; de los trabajos pasivos se encuentran los contadores, vigilantes, etc.; trabajos de alta tensión se ubican camareros, operarios de maquinaria, los trabajadores textiles, operadores telefónicos, etc.; y entre los trabajos de baja tensión están los científicos y los profesores universitarios.

En el caso del trabajo docente es un gran ejemplo de que, si se posee el control, aunque las demandas puedan ser bajas o altas en función del grado de instrucción.



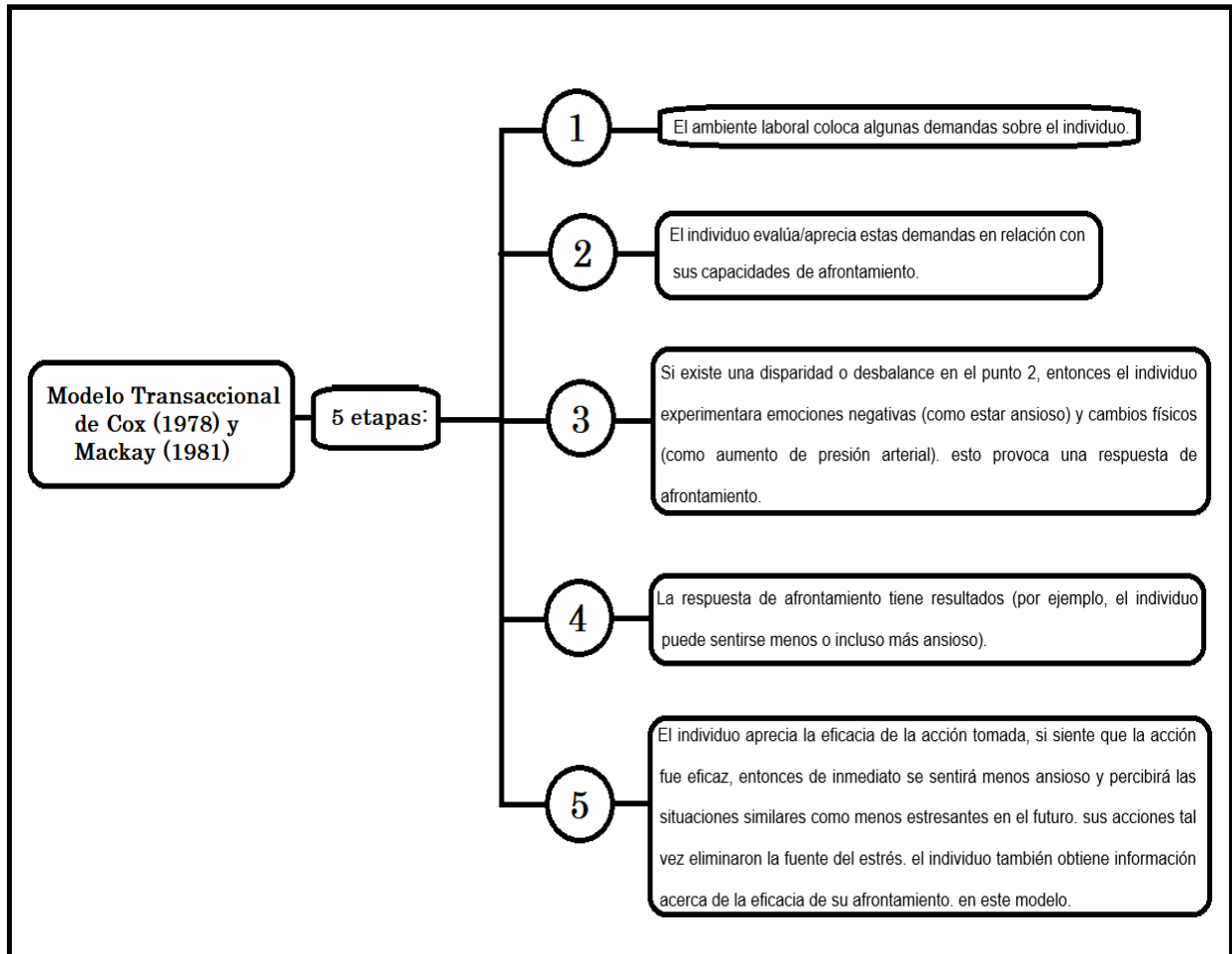
➤ Modelos transaccionales

Los modelos estructurales para el estrés organizacional construyeron una mejora para la comprensión de como la salud de un trabajador se relaciona con las condiciones laborales. A pesar de ello, puede suponerse que cuando hay una diferencia de ambos el sujeto y el entorno, el curso del estrés aun no acaba. Cummings y Cooper (1979), destacan el origen dinámico del curso del estrés argumentando que:

- En su pluralidad los sujetos procuran permanecer en “estado estable” tanto en lo que piensan, como emocionalmente, como se relacionan con el mundo.
- Cierta componente en condición física y emocional del sujeto hay una “gama de estabilidad” cuya existencia origina su comodidad, aunque, por otro lado, si una de las fuerzas llega a alterar un componente pasando el nivel de estabilidad, el sujeto procede con cualquier manera para recuperar su confort.
- La conducta de un individuo está orientado a la conservación del estado estable que compone el “proceso de ajuste” o técnicas para afrontar. Bruce y West (1996) comprobaron que las técnicas para afrontar llegan a incorporar actos donde se perturban las exigencias laborales.

Los modelos transaccionales del estrés (teorías cognitivas del estrés y afrontamiento) se centran más en explicar los mecanismos psicológicos del proceso de estrés (como la evaluación cognitiva del empleado acerca de sus condiciones de trabajo, sus respuestas emocionales al trabajo y los mecanismos de toma de decisiones relacionadas con el afrontamiento y el comportamiento). Son los modelos dinámicos y complejos que integran factores como diferencias individuales y estilos de afrontamiento.

El modelo transaccional de Cox y Mackay sobre el estrés laboral (para resúmenes véase cox, 1993, y Mark y Smith, 2008) agrega otra dimensión de ideas básicas de Lazarus y Folkman.



Aquí los productos de la contestación del sujeto van a retroalimentar a las anteriores etapas de procedimiento (o sea, moldean los factores a los que el sujeto está propenso próximamente, ofrecen información sobre su evaluación de los factores de estrés y como responden a estos).

Aquí su evaluación es en base a un ciclo con soluciones a conflictos y de los circuitos de retroalimentación cuya importancia sirve para ir determinando las respuestas de los sujetos a situaciones laborales en un determinado periodo de tiempo.

Es fundamental tener en cuenta que este modelo no va a sugerir que se encuentra esta dificultad del sujeto va a resolver siempre con las mismas estrategias de afrontamiento.

➤ **Modelos elaborados desde la teoría sociocognitiva del yo**

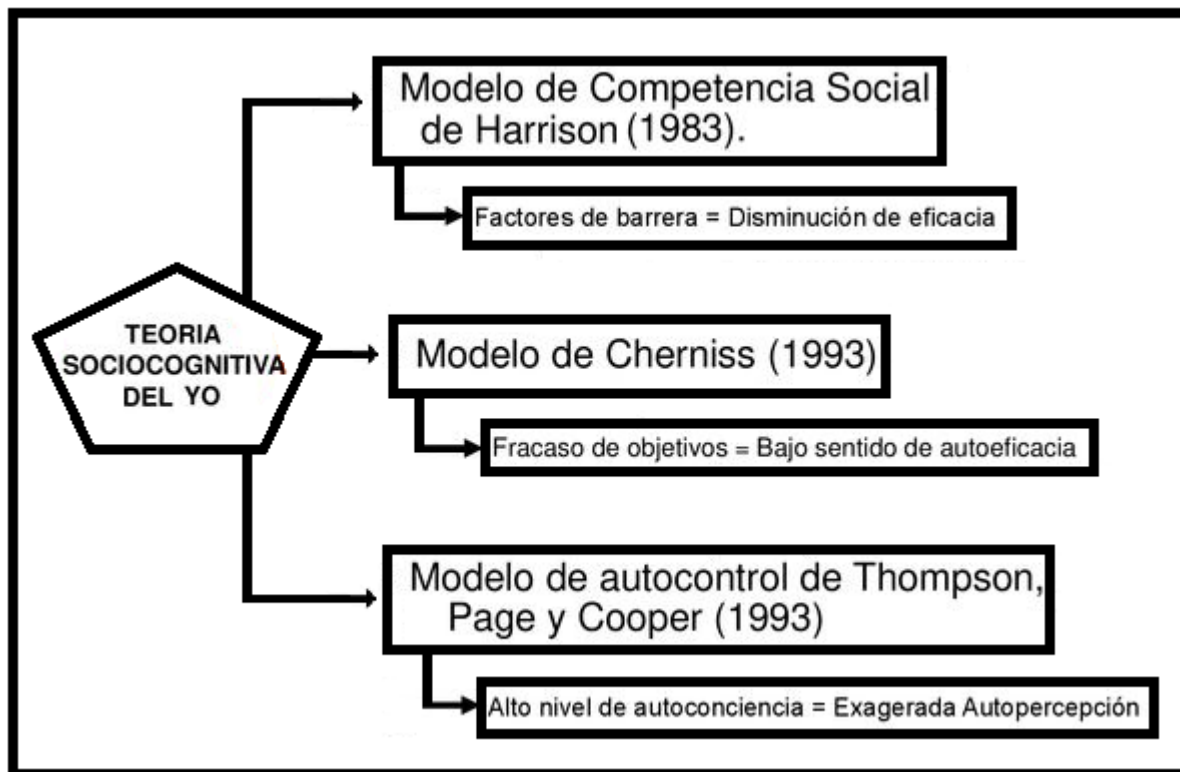
A partir de los trabajos de Bandura desarrollaron estos modelos que estudian como procesos psicológicos participan en el comportamiento lo cual funda la importancia de las cogniciones.

Si reunimos las ideas de Bandura, señalan que:

- La percepción y el desarrollo del individuo están condicionados por las cogniciones, entonces cuando a partir de una impresión de los resultados cuando se efectúan sus ejecuciones va a ocasionar una alteración en los procesos cognitivos.
- Señalando la propia potencialidad indica el valor de un individuo, establecerá un resultado incluyendo la eficacia que tiene el sujeto para llegar a sus metas lo cual manifestara los efectos emocionales acompañantes a toda respuesta.

Surgiendo los siguientes modelos:

- 1 El modelo de competencia social de Harrison (1983).
- 2 El modelo de Cherniss (1993).
- 3 El modelo de Thompson, Page y Copper (1993).



1. Modelo de competencia social de Harrison

Este modelo plantea que existe una relación muy estrecha entre la competencia percibida y el síndrome de burnout, cimentando la base para que Harrison confeccionara su modelo de competencia social. El modelo de competencia social propone la existencia de un estímulo que ayudara y se detectaría al determinar el sentido de eficacia del empleado en consecuencia de los objetivos de trabajo, es decir que si hay una motivación mayor en el empleado hay un sentido mayor de eficacia laboral. Si se encuentran factores de ayuda en el ambiente laboral va haber un aumento en el sentido de la efectividad ocasionando una reanudación y un notorio aumento en los sentimientos de competencia social del empleado. Dicha condición reforzando altamente los sentimientos para dichos profesionales, llegan a

considerarse como un importante factor de ayuda, y de este modo permite aumentar y mantener los sentimientos de eficacia que servirán como influencia positiva para generar la motivación de ayudar. En otros casos, cuando los empleados detectan dificultades en el ambiente laboral, hay una disminución de los sentimientos de ayuda, porque ya no pueden realizar sus objetivos, y en consecuencia dañaría de manera negativa su esperanza de poder lograrlos. Si se mantiene esta etapa por un tiempo largo dará como consecuencia el síndrome de burnout, que por retroalimentación promoverá que aparezcan nuevos problemas, favoreciendo que los sentimientos de la motivación para ayudar y la eficacia percibida vayan disminuyendo.

Harrison (1983) menciona que este modelo se fija principalmente en los empleados expectativas altas para la obtención de sus metas laborales, empleados que pretenden ayudar a los demás en dichos momentos si necesitan algo más allá de una motivación pequeña que pueda conseguir un logro.

Aquí se dice que el síndrome de burnout va a desenvolverse en los empleados que mantienen expectativas grandes y que tengan objetivos muy altos profesionalmente. Los empleados se encuentran bastante estimulados por el trabajo, cuyo significado existencial le han otorgado, llegan a fracasar en el alcance de sus objetivos, desarrollaran una gran frustración en relación con esas expectativas, sintiendo que no van a lograr hacer una gran contribución, apareciendo el burnout como consecuencia de esta situación, en cambio cuando los empleados desde su inicio no están motivados

posiblemente experimenten estrés, fatiga, depresión, pero no desarrollaran el síndrome de burnout.

2.El modelo de Cherniss (1993)

El modelo realizado por Cherniss, propone que existe una relación causal partiendo de la poca capacidad del empleado al generar sentimientos por competir o su propio logro y el síndrome de Burnout, haciendo hincapié en empleados con potentes sentimientos de autoeficacia percibida de Bandura (1989) se sienten poco estresados en etapas amenazantes, y los acontecimientos que generan un estrés menor son cuando los empleados suponen que pueden enfrentarlas de buena manera. Alcanzar los objetivos va a aumentar la sensación de autoeficacia, sin embargo, al fallar, se dirige a generar sentimientos de fracaso, disminución en la autoeficacia y origina el síndrome Burnout.

3.El modelo de Thompson, Page y Copper (1993)

Este modelo delimita las causas del síndrome burnout en cuatro variables: diferencias entre los recursos del empleado y las demandas de la tarea, nivel de autoconciencia, expectativas de éxito y autoconciencia; otorgándole suma importancia a la última variable ya que es considerada como un rasgo de la personalidad que se conceptualiza, como la capacidad de autocontrolar los niveles de estrés que se perciben, en la consecución de tareas y objetivos. Los empleados con autoconciencia son caracterizados por tener una

tendencia exagerada a auto percibirse y de concentrarse en su curso de estrés, y esto hace que perciban niveles de estrés altos.

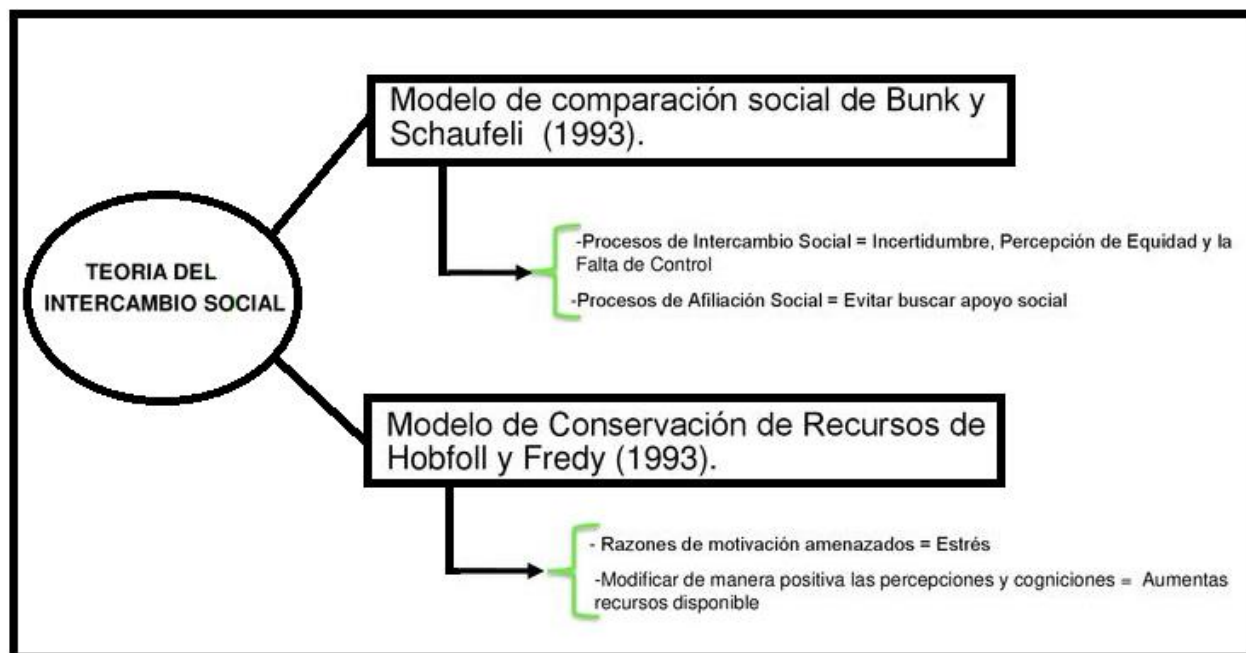
En estos modelos se explican que el Síndrome de Burnout tiene sus percepciones de falta de ganancia que generan los sujetos como proceso de comparación social cuando establecen relaciones interpersonales. Los estudios sobre el Burnout donde se emplea el modelo de esfuerzo-recompensa son una expresión actual de este grupo (Weyers, Peter, Boggild, Jeppesen & Siegrist, 2006)

➤ **Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social**

Estos modelos están basados en la ideología teórica de la teoría de equidad y de la teoría de la conservación de recursos. Su origen se basa en percibir poca equidad o utilidades que producen los individuos como respuesta del procedimiento de las relaciones personales internas establecidas por el proceso de comparación social.

Destacan aquí:

- 1.- El modelo de comparación social de Bunk y Schaufeli (1993).
- 2.- El modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993).



1. Modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli (1993)

El modelo de comparación social de Buunk y Schaufeli fue desarrollado para señalar cómo surge el síndrome de burnout en las enfermeras; propone dos tipos de etiología del síndrome de burnout: el primero se refiere a los procesos de intercambio social que se establecen con los pacientes y el otro enfatiza en los procesos de afiliación y comparación con sus compañeros de trabajo (gil-monte y Peiró, 1997b). Hablando de los procesos de intercambio social con los pacientes, los profesionales de salud identifican tres variables de estrés que pueden mostrarse relevantes para que aparezca el síndrome de burnout: la incertidumbre, la percepción de equidad, y la falta de control. Y comentando de dichos procedimientos de adhesión social y la comparativa con sus compañeros, el personal del área de enfermería ante situaciones estresantes usualmente no busca un apoyo social, en estos casos, tienden a

evitar la compañía de los demás y rechazando cualquier ayuda generalmente asociada al temor a que los critiquen y sean considerados ineptos.

2. Modelo de conservación de recursos de Hobfoll y Fredy (1993)

Aquí se tiene como base el punto de un fundamento básico donde un empleado está sintiendo amenaza lógicamente se va a generar estrés, que conduce directo a originarse el síndrome de burnout. Esta propuesta menciona para prevenir la presencia del burnout debe aumentar los recursos disponibles de los empleados para conseguir una disminución en la vulnerabilidad, también se debe procurar una modificación positiva de las percepciones y las cogniciones de los empleados, así se lograría que disminuya los niveles de estrés que se perciben y, finalmente se evitaría la aparición del síndrome de burnout. Estos autores dicen que va a surgir en los empleados cuando llegan a percibir que lo que los motiva está amenazado o incluso frustrado. Estos autores marcan lo importante de la relación con otros individuos (compañeros, superiores y personas del trabajo) y puede manifestarse que estas constituyen fuentes de estrés siendo que perciben eventos de pérdida o ganancia está presente. Esto señala que la aplicación de estrategias para el afrontamiento de carácter activo que conlleva a una ganancia de recursos va a disminuir los sentimientos que generan burnout. Para prevenir su presencia, se tiene que enfatizar en la obtención de recursos que accedan a un desempeño eficaz del trabajo y, se cambiarían las percepciones y cogniciones de los empleados.

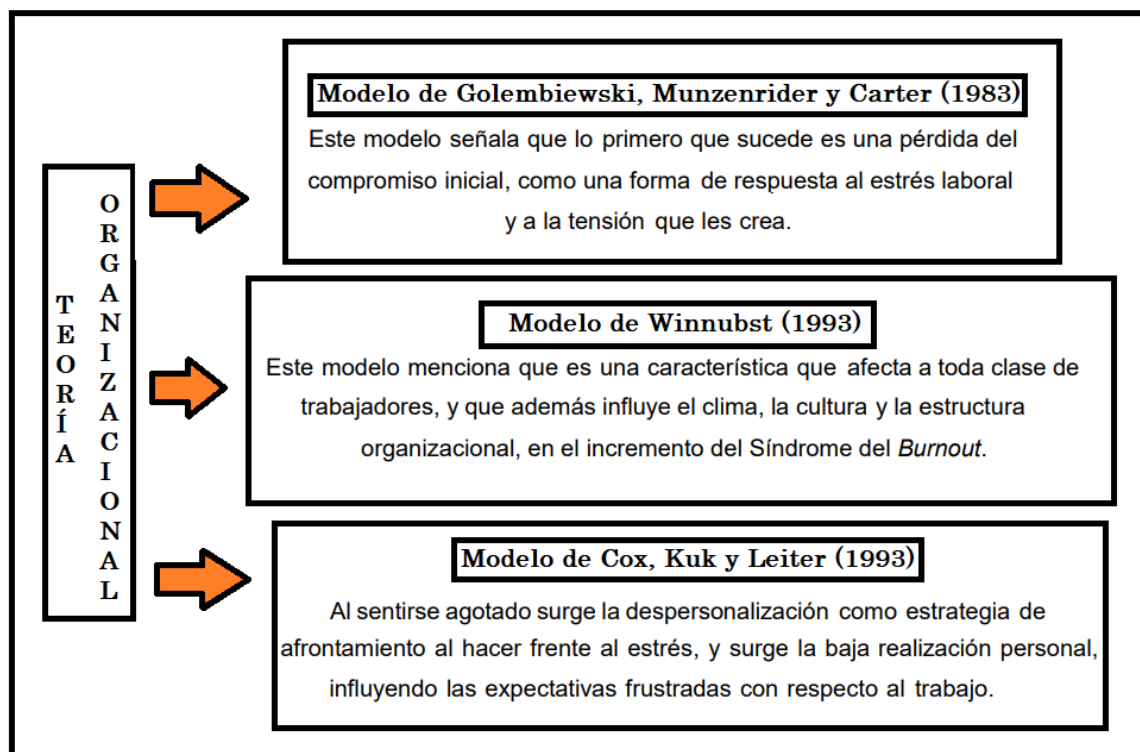
➤ **Modelos elaborados desde la teoría organizacional**

Su base está centrada en la importancia de los desencadenantes de estrés dentro del entorno laboral de los métodos para experiencias de desgaste.

Especifican el burnout como una reacción característica al estrés organizacional.

Destacan aquí:

- El modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983).
- El modelo de Winnubst (1993).
- El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993).



1. Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1993)

Aquí se expone que la despersonalización es la dimensión que describe mejor y pronostica la aparición del síndrome de burnout, sigue la falta de realización personal y, terminando con la aparición del agotamiento

emocional. Este modelo señala que es un proceso el síndrome de burnout, es una manera de respuesta a la presencia de estrés laboral y a la tensión, los trabajadores pierden el compromiso que tenían con su trabajo inicialmente (Gilmonte y Peiró, 1997b). El estrés laboral que viene tras la aparición del síndrome de burnout, se origina principalmente sobrecarga laboral, y por la pobreza del rol (respectivamente demasiada y escasa estimulación). En estos casos los empleados van a experimentar la pérdida de control y autonomía generando un descenso en una imagen propia, provocando gran irritabilidad y también cansancio. Pasando a otra fase se darán técnicas para afrontar involucrando su necesario alejamiento del estresante momento de trabajo. Sería de carácter fructífero este distanciamiento si el profesional no se involucra en el problema del beneficiario, pero lo atiende con empatía o, ya sea el caso, cuando el distanciamiento conlleva a una indiferencia emocional ejercer un carácter negativo, severidad en el trato, o ignorar al beneficiario. Es evidente el síndrome de burnout en este caso, pues el distanciamiento estaría en la dimensión conceptualizada como despersonalización (gil-monte y Peiró, 1997b). Al inicio del proceso el empleado puede tratar de resolver de manera constructiva las situaciones, pero, si la persistencia de las condiciones de sobrecarga o de pobreza de rol en el oficio comienza a tratar a todos como objetos, esto va a constituir la primera fase del episodio del síndrome de burnout, es decir la actitud de despersonalización. Mas adelante el empleado va a experimentar sensaciones de realización personal disminuida en el empleo con el tiempo aparecerá el agotamiento emocional. Cuando el

empleado ya llego a las fases avanzadas del síndrome, la implicación de su trabajo disminuirá, también su realización laboral y aparecerán sentimientos de insatisfacción, pérdida de la productividad, y estando en este punto lo más probable es que el empleado va a experimentar una alta tensión hablando psicológicamente y por ende problemas somáticos (Golembiewski, Hills y Daly, 1987).

2. El modelo de Winnubst (1993)

El modelo hace hincapié en estructurar, la naturaleza y el entorno organizacional. Se explica que el síndrome de burnout afecta a todo tipo de profesionales. También señala este modelo que los sistemas de apoyo social están relacionados con el contexto del trabajo.

Winnubst (1993) sobre cuatro supuestos confecciona su modelo:

- Las estructuras organizacionales van a tener un modelo de apoyo social que estará ajustado específicamente a esas estructuras.
- Existe una interdependencia en sistemas sociales de ayuda con el ambiente organizacional y logran mantenerse y mejorarse maximizando el entorno.
- La estructura organizacional, la cultura y el apoyo social están regidos por un régimen ético, proveniente socialmente de valores así como de la cultura de la corporación.
- Desde un punto de vista ético pueden pronosticar de manera que las empresas inducen a sus subordinados a distintos niveles estrés ocasionando la aparición del síndrome de burnout.

Se puede ejercer influencia por medio del apoyo social sobre las diversas anomalías que van a derivarse de diferentes tipos de estructuras organizacionales aquí se señala que el apoyo se considera un punto importante del como influye sobre el burnout.

3. El modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993)

Este modelo focaliza al síndrome de burnout a partir del estrés de un punto transaccional que sucede en los trabajadores de servicios humanos específicamente. Cox, Kuk y Leiter acentúan la importancia que tiene la salud en la organización asimilada como el ajuste entre la integración y la coherencia de procesos psicológicos y sociales organizacionales. Estos autores indican que la realización personal en el trabajo va a ejercer una actuación que modula las consecuencias que van a ejercer las sensaciones de debilidad tipo emocional sobre despersonalización, manifestando como respuesta la aparición del burnout ante presencia de estrés organizacional siendo ineficaces las técnicas para afrontar aplicándoselas los empleados para controlar los efectos del estrés laboral (Martínez, 2010). Este modelo incluye variables como “sentirse gastado” (sentimientos emocionales débiles, confusión, cansancio) “sentirse presionado y tenso” (sentimientos de ansiedad, tensión y amenaza), siendo que forman parte de las respuestas para enfrente al estrés laboral y directamente se relacionan con los procesos de evaluación de los estresores, con la respuesta emocional formada por el empleado, y con los resultados de afrontar, así como su impacto en el

empleado así como en el acontecimiento (Gil-monte y Peiró, 1997b). Este modelo considera que la vivencia de cansancio emocionalmente es el punto centrado en el burnout y esta enlazada en teoría de manera empírica con “sentirse gastado”, ya que el agotamiento emocional vendría siendo la reacción normal que abarca constantes de tipo emocional y de bienestar. Según este modelo la despersonalización es una técnica de afrontar la cual se activa a los sentimientos de debilidad tipo emocional, en cuanto a los sentimientos de autoestima muy baja desde la perspectiva laboral se obtienen de una valoración cognitiva por parte del empleado relacionando la vivencia estresante, así se verá significativa para su empleo y la frustración de sus metas laborales.

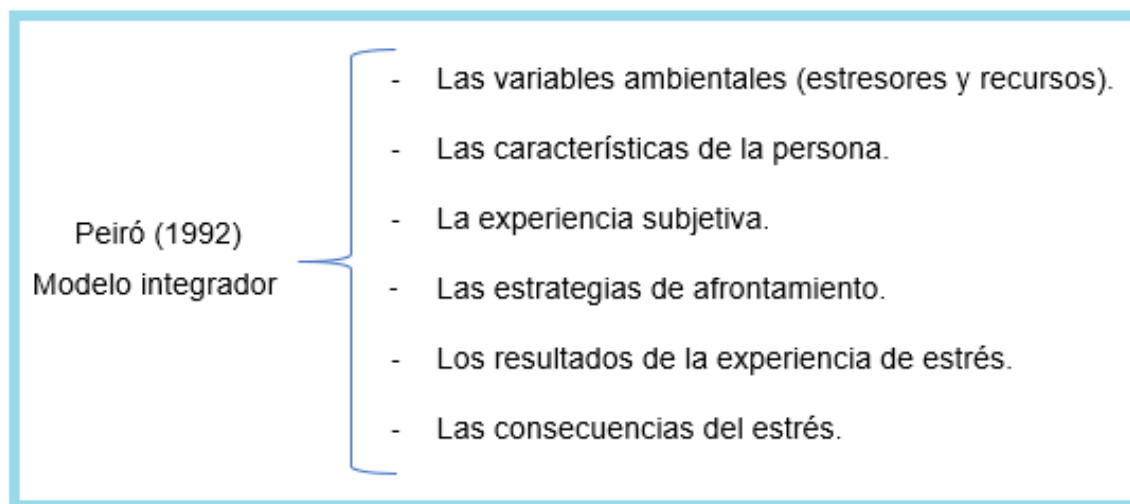
➤ **Un modelo estructural e integrador sobre el síndrome de burnout**

Es necesario tener en cuenta que una sola perspectiva no ofrece una completa explicación sobre el origen para desarrollar el síndrome así que se tienen que agregar diversas variables que manifiesten las tres perspectivas que se expusieron anteriormente. En 1995 Gil-monte y cols. mostraron la satisfactoria aclaración sobre el origen considerando muy importante las constantes cognitivas del “yo” asociadas al progreso organizacional, el papel constante dentro de ambiente laboral, y anomalías del rol, la importancia de los estresores provenientes de las relaciones personales y el valor estrategias de afrontar.

El burnout se conceptualiza como respuesta al estrés organizacional que ejecuta después de la revalorización de tipo cognitiva, si son ineficientes e inoperantes los

recursos de afrontamiento para poder controlar y por ende desechar el estrés encontrado y sus futuras consecuencias.

En 1992 Peiró planteo un modelo integrador considerando 6 puntos:



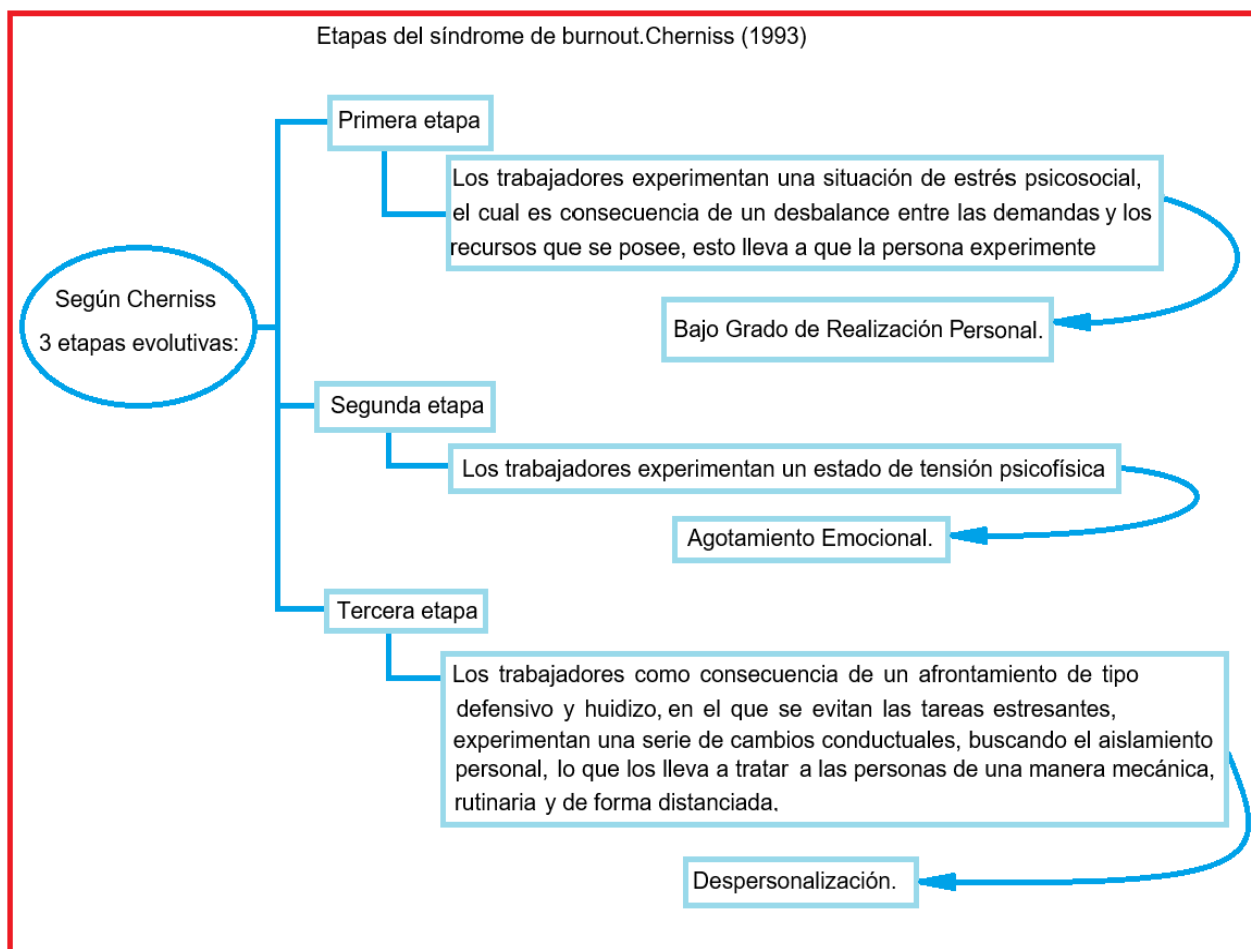
1. Modelo de Gil-monte, Peiró y Valcárcel (1995)

En 1995 Gil-monte, Peiró y Valcárcel plantearon un modelo estructural que explica su origen, el proceso y las consecuencias que se derivan del síndrome de burnout. Se entiende al síndrome de burnout como una contestación que encara al estrés que se percibe (indeterminación de rol y conflicto) y aparece como inferencia de un procedimiento de revalorización de cognición, esto significa que las técnicas para afrontar (de evitación o activas) que son aplicadas por los subordinados generan ineficaces para la reducción el estrés organizacional que se percibe. Esto simboliza una variación que media entre la existencia de estrés y sus futuros efectos .

Este modelo dice que las cogniciones de los individuos intervienen tanto en las percepciones como en las conductas, viéndose modificadas las cogniciones por las consecuencias conductuales y en parte por el acopio de secuelas que se

ven. Teniendo como base estos parámetros, Gil-monte y cols. explican el burnout tiene una estructura tridimensional, proponiendo que a los trabajadores que experimentan muy poca realización personal y un aumento en la fatiga emocional, posteriormente va a surgir como una estrategia la despersonalización.

Así el síndrome de burnout se presenta como una reacción apareciendo como consecuencia de ir evaluando a la falta de eficacia de hacerle frente al estrés laboral (Martínez, 2010).



CONCEPTOS Y DEFINICIONES DEL ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Terminando el siglo XVII, Hooke empleo el concepto “estrés” así explico que la circunstancia de una externa demanda que se ejerce a un organismo provoca una distensión elástica, asemejándose a lo que l.pasa cuando la función de una máquina es bastante, ocasionando el desgaste del cuerpo (López, 2011).

En 1936 Selye señaló el estrés algo así como la reacción no especifica del cuerpo a cualquier imposición generada por este, Esta respuesta ya a producir un estado con falta de equilibrio corporal causado por un estímulo llamado estresor.

En 1936 Engel definió al estrés psicológico como un proceso que se origina en el entorno interno como externo del individuo que trae consigo un beneficio o una imposición al cuerpo.

Estrés: Es la respuesta que tiene un cuerpo frente a exigencias de la organización, no son adaptables a sus entendimientos y habilidades, y mientras prueban su cavidad para encarar dicho acontecimiento.

Estrés Laboral: respuesta de la persona ante presiones y exigencias de manera laboral que no son adaptables a sus conocimientos y capacidades, y ponen a prueba su capacidad para encarar dicho evento. Se conceptualiza como conjunto de fenómenos producidos dentro el organismo de los empleados, frente a la aparición de estresantes que directamente se derivan del trabajo afectando su salud.

La Comisión Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo dice que el estrés organizacional se conceptúa como la respuesta física, emocional bastante dañina si sucede cuando el empleado no tiene las suficientes capacidades, ni recursos para alcanzar para cubrir las demandas organizacionales (Rodríguez, y De Rivas, 2011).

TIPOS DE ESTRÉS

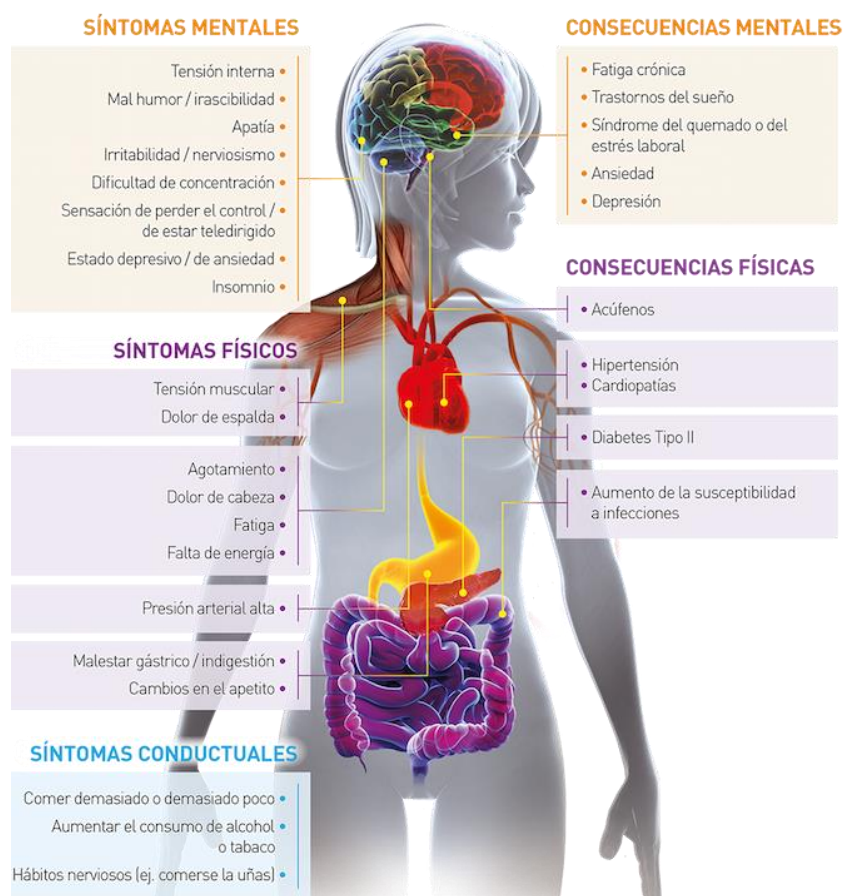
- **Estrés Agudo:** es el más frecuente, es considerado que se origina de las exigencias y las presiones de un algo remoto y se adelanta a las exigencias de un porvenir próximo. A este se le considera que puede estimular e incitar en pequeñas dosis, pero si es excesivo pasa a ser cansado. Puede que surja frente a una situación agresiva tanto física como emocional generando una reacción rápida, fuerte y posiblemente violenta.
- **Estrés Episódico:** esta presente en los individuos que tienen frecuentemente estrés agudo, siendo que tienen vidas desorganizadas aparentemente siempre entre lo caótico y las crisis. Se tiene la creencia que los que sufren de estrés agudo pueden reaccionar de manera descontrolada, están irritables, tensos posiblemente ansiosos p muy emocionales. Estos individuos suelen describirse como personas con "mucha energía nerviosa". Puede que sean personas bruscas y en cierto punto el estar irritable pase a ser una persona hostil.
- **Estrés Crónico:** suele aparecerse durante bastante tiempo, recurrentemente y continuo, es respuesta ante factores externos, es común en entornos laborales inadecuados y una sobrecarga de trabajo o en otros casos, en lentos procedimientos. A veces el estrés crónico suele aparecer por traumas infantiles que están internalizadas, aunque no están presentes, pero si son dolorosas; y varias de estas vivencias suelen afectar la personalidad de manera muy profunda.

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Cuando está presente un acontecimiento en donde existe una falta de adaptación a un estresante y sus reacciones se mantienen en permanencia, la persona se ve afectada en su salud o desarrolla varias alteraciones.

Estudios realizados con respecto a la demostración de que los estresores aversivos producen afectaciones a los órganos y sistemas del cuerpo humano a un largo plazo.

Si la estimulación tarda bastante tiempo o con frecuencia se repite, se van a ocasionar alteraciones de forma permanente con interpretación a patógena. Es posible que la exposición pueda ser breve a interacciones psicosociales cuya consecuencia sea una importante activación adrenomedular.



Se puede asumir que el estrés llega a provocar alteraciones en la salud si actúa en los cuatro niveles ya que están todos relacionados (Cox, 1978; Holroyd y Lazarus, 1982; Lazarus y Folkman, 1986):

1. alteraciones en las funciones fisiológicas.
2. adopción técnicas de afrontar adecuadas.
3. establecer padecimientos fisiológicos con funciones de coping.
4. alteraciones en el desarrollo psicológico.

Al parecer de modo que da suma importancia en donde el estrés afecta la salud principalmente la salud orgánica son los mecanismos fisiológicos cuando sufren una alteración, ya que el sistema neuroendocrino es sumamente delicado a exigencias de psicológicas (Axelrod y Resine, 1984; Ellertsen, Johnsen y Ursin, 1978; Lundberg y Frankenhaeuser, 1980).

Los signos y síntomas de advertencia de estrés	
Los síntomas cognitivos	Los síntomas emocionales
<ul style="list-style-type: none"> ■ Los problemas de memoria ■ Incapacidad para concentrarse ■ Falta de juicio ■ Al ver sólo lo negativo ■ Pensamientos ansiosos o carreras ■ Constante preocupación 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Mal humor ■ Irritabilidad o mal genio ■ La agitación, incapacidad para relajarse ■ Sentirse abrumado ■ El sentido de la soledad y el aislamiento ■ La depresión o infelicidad general
Síntomas Físicos	Síntomas Conductuales
<ul style="list-style-type: none"> ■ Achaques ■ Diarrea o estreñimiento ■ Náuseas, mareos ■ Dolor en el pecho, latidos rápidos del corazón ■ Pérdida del deseo sexual ■ Resfriados frecuentes 	<ul style="list-style-type: none"> ■ Comer más o menos ■ Dormir demasiado o muy poco ■ Aislarse de los demás ■ Procrastinar o descuidar las responsabilidades ■ El uso de alcohol, tabaco o drogas para relajarse ■ Los hábitos nerviosos (por ejemplo, morderse las uñas, el ritmo)

Síntomas se presentan por estrés laboral de forma crónica puede manifestarse:

- Manifestaciones cognitivas y emocionales: los individuos suelen presentar sensaciones de impotencia, vacío o fracaso, agotamiento, autoestima baja y un pobre sentido de realización personal. Puede manifestarse de manera frecuente un estado de ansiedad, intranquilidad, poca tolerancia a que se sienta frustrado, en otros casos aparecen comportamientos paranoides y/o agresivos hacia los usuarios o contra su familia, compañeros de trabajo. Varios padecen de este síndrome un alejamiento de tipo afectivo para proteger el yo, toman conductas coléricas e impacientes, llegando a padecer manifestaciones depresivas.

- Manifestaciones de conducta: los individuos pueden manifestar comportamientos adictivos como el consumir cigarrillos, tomar y consumo de otras drogas, pueden presentar actos evitativos, como técnicas que no hacer frente a pesadas situaciones, ocasiona una rentabilidad laboral baja, llegando a una ausencia laboral.

- Manifestaciones corporales: es muy frecuente presencia de cefaleas, insomnio, dolores de hueso como musculares, padecimientos gástricos, afectaciones cardiovasculares.

- Manifestaciones laborales: los individuos que tienen el síndrome de burnout y tienen en el trabajo una baja productividad, y una deficiente calidad de las actividades serviciales que se brindan con quienes trabajan a la par. Se manifiesta con problemas interpersonales dentro del entorno laboral y también, como consecuencia de la pobre comunicación que torna deficiente.

CAUSAS Y CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS ORGANIZACIONAL

Las capacidades de afrontamiento de individuo las evalúa relacionándolas con las demandas. Cuyos resultados de afrontamiento pueden ocasionar que el sujeto se sienta ansioso como ejemplo.

Por lo regular podría señalarse que el estrés laboral se origina como una irregularidad en el sujeto y su trabajo, o sea, las habilidades y las demandas laborales (Sloan y Cooper, 1987). Visto el empleo como sistema social complejo que como para el estrés y como para la satisfacción laboral existen varios factores relacionados y considerados como las siguientes fuentes de estrés:

1. Condiciones físicas del trabajo: la temperatura, el espacio físico, intensidad de la luz, existencia de ruido provenientes del mobiliario o de equipo de trabajo
2. Propiedades de tipo temporal del empleo: cuánto dura, distribución durante todo el día, trabajo nocturno, trabajo por turnos:

depende del empleo, si el sujeto tiene flexibilidad para ordenar las tareas que puede hacer y administrar las pausas. Sin embargo, existe gente que no aprovechan este tipo de oportunidad cuando se presenta, se sobrecargan de trabajo y aparecen las demandas máximas de forma continua, ocasionando que no puedan sacar adelante, generando un factor de estrés.

3. Lo proveniente de las exigencias o la cantidad de trabajo, como se distribuye el tiempo y si hay un impacto en la costumbre habitual:

La carga de trabajo, sus demandas y obviamente, la sobrecarga son parte más frecuente de las fuentes de estrés.

4. En el nivel ocupacional, se abarcan diferentes factores como la naturaleza las diferentes tareas a ejecutar, los roles desempeñados dentro del trabajo y la adaptación a las habilidades del empleado, incluyendo su desempeño profesional:

Otro factor es el nivel ocupacional que entran las actividades realizadas por el empleado en relación con el rol en la empresa, lo que tiene que hacer o no y donde termina su responsabilidad. La ambigüedad del rol se provoca porque las tareas a realizar no están bien definidas. Lo que importa es que exista una comunicación excelente entre los trabajadores y la empresa, así como conocer el puesto de trabajo, y la relación con las habilidades que se desarrollan de la carrera profesional.

En 1987 Sloan y Copper señalan que el estrés que se deriva del rol está relacionado con las expectativas interpersonales. La insuficiente información que se transmite de los jefes y la que perciben los trabajadores, entonces se suma la imprecisión o nula transparencia, ocasionando un factor de estrés.

Cuando hay un exceso de responsabilidad hay una baja en las satisfacciones laborales, ocasiona negativa postura en el empleo. Cuando existe poca responsabilidad, ausencia de control en los procesos, poca afección y falta de colaboración en seleccionar medidas pasa a ser una fuente de estrés.

5. La adaptación del trabajador en el entorno laboral y las relaciones sociales existentes en el trabajo es considerada dentro del apartado las interacciones

que hay en la vida tanto personal como familiar por un lado y por el otro la vida laboral:

En el empleo se considera factor de estrés las relaciones sociales. Tomando la importancia de las relaciones personales y sus conflictos son consideradas como factor de estrés. Afortunadamente está presente la cohesión grupal cuya función es contrarrestar los negativos productos de la transgiversacion y los conflictos con el rol.

Entra como una principal fuente de estrés cuando en el factor social hay poca comunicación por parte de los superiores y esta se va deteriorando o deja de existir. Por otra parte, puede ser que exista un exceso de critica o de meterse en el trabajo del empleado. Cuando las relaciones personales son muy pocas en el trabajo, cuando no hay apoyo o hay presencia de aislamiento social genera un estresor porque las habilidades van a depender del individuo, hay personas mas extrovertidas y otras que son introvertidas dentro y fuera del trabajo.

Dentro de las empresas se deben incluir los siguientes planes: liderazgo, resolución de problemas y negociación, habilidades de la comunicación; cuya finalidad es incentivar las actividades del desarrollo profesional. En el ajuste personal existe un factor muy importante que es la vida familiar, ya que desempeñara papel importante y decisivo tanto en la satisfacción en el trabajo como en el estrés laboral. Mucha gente tiene como problema la incapacidad de desconectarse del trabajo y lleva a su

casa los provenientes problemas tanto pequeños como grandes del trabajo.

6. La estructura de la organización y su ambiente laboral:

Una medida a veces parcializada que obviamente infiere para incrementar el estrés organizacional es el ambiente organizacional, clima psicológico que existe en la institución. Detecta procesos internos como del trabajo y así como del funcionamiento. El clima laboral se vera afectado por el proceder de los superiores ya que es un ámbito donde se debe actuar para que influya en la institución, resultando la satisfacción organizacional y la prevención o alivianar los niveles de estrés en los empleados.

Factores que contribuyen al ambiente laboral:

- Organización y su tamaño.
- Tipos de actividades.
- Estrategias generales.
- Cultura organizacional.
- Antecedente histórico respecto al trato con subordinados.

Otro factor de estrés es la estructura empresarial exageradamente autoritaria, agresiva, con la toma de decisiones sin participaciones y sin notificaciones internas. Un factor de estrés es el temor a lo que no se conoce.

Determinados estudios han señalado diferentes causas, varias de ellas en relación con la carga de trabajo y, la exigencia de las demandas arrogando difíciles de llevar a

cabo. Resulta que cada puesto de trabajo en conjunto con los empleados aumentara la productividad en diferentes ámbitos, lamentablemente este aumento de responsabilidad y esta sobrecarga de exigencias en el trabajo se hace un gran esfuerzo impuesto lo que va a ocasionar en los empleados la aparición de la fatiga, de ansiedad dirigido al estrés. El esfuerzo extra exigido lleva a la fatiga reiterada, a la ansiedad y al estrés. El exceso de trabajo no es específicamente de los superiores, hablando de asistencias públicas como la sanidad se han encontrado personas bastante informadas y mas imponentes, con altas expectativas dependiendo el nivel y es imposible dar una satisfacción completa en la prestación del servicio, y va en aumento las demandas judiciales por amenazas en la práctica profesional.

Los investigadores señalan otra situación ocasionada por el desequilibrio en la realidad y las expectativas que se tienen en el trabajo, lo que hace que el trabajador se ilusione con algo que posteriormente se descubre como irreal. Van de la mano tanto la perdida del control en el proceso como la estructuración defectuosa del trabajo ocasionado por factores como lo son:

- malos horarios.
- falta de medios.
- desajuste entre las capacidades y demandas del empleo.
- la sobrecarga del trabajo.
- vivencias no agradables del trabajo se llevan a casa

DESENCADENANTES

En el ámbito laboral están presentes estos estresores que se han detectado de manera crónica.

Peiró (1992) establece cuatro categorías para el análisis de estresores laborales:	
1.- Ambiente físico de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> -Nivel de ruido y en concreto sus características de intensidad, control, predictibilidad y frecuencia. estudios en profesionales de la enfermería muestra como el ruido puede ser desencadenante del síndrome. -Iluminación. -Temperatura y condiciones climáticas. -Condiciones higiénicas y toxicidad. -Demandas estresantes del puesto: trabajo nocturno, turnos rodados, exposición a riesgos y peligros, etc. (la sobrecarga laboral).
2.- Los contenidos del puesto	Variables como la oportunidad del sujeto para emplear las habilidades adquiridas, variedad de tareas, retroinformación. Esto puede llegar a ser una significativa fuente del síndrome de burnout (Leiter, 1990,1991).
3.- Desempeño de roles, relaciones interpersonales y desarrollo de la carrera.	
4.- Rol	<p>El denominado estrés de rol está integrado básicamente por dos disfunciones de rol:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Ambigüedad de rol: grado de incertidumbre que el sujeto desempeña un rol tiene respecto al mismo. puede estar producida por un déficit de información que impide un desarrollo adecuado del rol. -Conflicto de rol: ocurre cuando no se puede satisfacer simultáneamente expectativas de rol contradictorias. no es un conflicto interpersonal, sino un conflicto entre expectativas.

Se mencionan las consecuencias que aparecen a partir del burnout en la relación que se tenga con los compañeros, superiores y clientes.

En 1988 Leiter explica las relaciones interpersonales formales van a aumentar las sensaciones de agotamiento emocional, entre tanto las relaciones informales van a aumentar las sensaciones de realización personal en el empleo.

➤ Aspectos relacionados con las nuevas tecnologías

El trabajador deberá practicar sus habilidades con tal de realizar su trabajo incluyendo trabajar con nueva tecnología que facilita la realización de las actividades laborales.

La tecnología facilita las actitudes de despersonalización porque desgasta las relaciones interpersonales beneficiario-profesional.

Las demandas cognitivas del trabajo cuando son bastante altas en relación a los conocimientos del profesional ocasionan el descenso del sentir de la realización personal y la mala autovaloración del individuo.

➤ Fuentes extra organizaciones del estrés laboral: relaciones trabajo-familia:

La familia es de suma importancia tener en cuenta que es un factor central para la gente, ya que frecuentemente hay mayor dedicación dándole mucho tiempo y efectuando mayor fuerza en el entorno laboral.

La relación que tiene la familia y el empleo de una persona son áreas que se ven afectadas continuamente, y esto cada vez mas se afirma con el hecho de que la mujer incursione en el mundo del trabajo. .

Generalmente, se exploran ciertos resultados familiares que predominan encima del compromiso laboral (Peiró, 1992).

➤ Agentes causales

En los diferentes factores que participan en el burnout, se identifican distintos factores circunstanciales (demográficos, estado civil, nivel educativo, laborales) intrapersonales (tipo de personalidad, estrategias de afrontamiento utilizadas) como personales internos (relaciones profesionales conflictivas, escaso apoyo social).

➤ La edad del sujeto y su experiencia en la profesión.

Este enlace no está muy claro. Se han hecho investigaciones que muestran una positiva correlación lineal entre la vivencia laboral y el síndrome (Seltzer y Numerof, 1988), obstante que puede encontrarse una correlación curvilínea (Whitehead, 1987), podrían encontrarse como característica mayor cuando estos sujetos tienen mínimo de año y medio años o más de once años o más de experiencia presentan niveles de síndrome de burnout bajos.

➤ Sexo

Se ha mostrado casos en que las personas masculinas tienen grados más altos del síndrome que las féminas y en distintos casos se encuentran una contrariedad, sin encontrar alguna forma de relación.

➤ Estado civil.

Puede considerarse que la unión matrimonial brinda un gran soporte que puede hacer que se anule la tendencia dirigida a la intervención exagerada en el trabajo y en el burnout.

Se han hecho investigaciones que muestran que los empleados casados presentan resultados de niveles bajos de síndrome de burnout que los empleados solteros.

➤ Estructura y supervisión

Un nivel de burnout alto ocasiona una autonomía baja si la estructura de la organización es bastante rígida.

En cambio, cuando la estructura de la organización esta ausente hay una ambigüedad de rol alta lo cual ayuda a que se produzca el síndrome de burnout.

La relación de los jefes y trabajadores es de importancia.

➤ Contacto con los Consumidores

Tomando en cuenta otro factor de importancia en los individuos es el grado de relación y la cantidad; mientras mas potente sea la relación intrapersonal es mas grande el peligro de sufrir síndrome de burnout y agotamiento emocional.

➤ Personalidad

Influye el temperamento de la persona no solo en la aparición del síndrome, sino que también lo pone a disposición.

Algunos estudios señalan que los servicios educativos, así como los sanitarios, domina a la persona de “tipo emocional” se contrapone delante de la personalidad de “tipo racional” con predisposición mas alta.

Los individuos emocionales desarrollan mayor sensibilidad hacia las materias que tienen relación con la persona, como necesidades afectivas y corporativas.

Las personas tipo racional: tienen como características como la imparcialidad e incredulidad, y los individuos pueden desarrollar un gran poder de análisis (Myers y Mccauley, 1985).

PREVENCIÓN Y MANEJO DEL ESTRÉS

Se maneja que el apoyo socialmente funciona como un método de “buffer” para la afección de infortunios psicológicos y sociales como la enfermedad se desencadena posteriormente. Se ha ido cambiando la manera del estudio típico en el análisis de los trastornos psiquiátricos (Alloway y Bebbingtn, 1987).

EL riesgo del estrés laboral puede reducirse de diferentes formas, entre las que figuran:

Prevencción primaria: reducción del estrés a través de:

- ergonomía
- definición del puesto de trabajo y diseño ambiental
- perfeccionamiento de la organización y de la gestión

Prevencción secundaria: reducción del estrés a través de:

- educación y capacitación de los trabajadores.

Prevencción terciaria: reducción de los efectos del estrés a través de:

- Desarrollo de sistemas de gestión más sensibles y con mayor capacidad de respuesta, y mejora de la prestación de servicios de salud ocupacional.

La propia entidad genera distintos tipos de riesgo. La prevención terciaria en las entidades hace hincapié en la presentación de servicios de salud ocupacional eficientes y con capacidad de respuesta. Por consiguiente, hoy en día la gestión del estrés laboral debe englobar la prevención terciaria.

Un trabajador responsable logra definir y gestionar el trabajo de manera que se eviten los factores de estrés que son muy usuales y trata de prevenirse de cualquier manera los problemas que se puedan presentar.

Características del trabajo bien definido	
Prácticas y estructura institucionales claras	Debe proporcionarse a los empleados información clara sobre la estructura, finalidad y prácticas de la entidad.
Selección, capacitación y perspectivas profesionales adecuadas	<p>Las competencias, conocimientos y capacidades de cada empleado deben corresponderse en la medida de lo posible con las necesidades de cada puesto de trabajo.</p> <p>Los candidatos a un puesto de trabajo deben ser evaluados en función de los requisitos del puesto.</p> <p>En caso necesario deben proporcionarse la capacitación oportuna.</p> <p>La supervisión y el asesoramiento eficaces son importantes y pueden contribuir a proteger a los empleados contra el estrés.</p>
Descripción del puesto de trabajo	<p>La descripción del puesto de trabajo dependerá de la interpretación de la política, los objetivos y la estrategia de la entidad, de la finalidad y organización del trabajo y de la manera en que se mida el rendimiento.</p> <p>La descripción del puesto tiene que ser clara. Es fundamental que el jefe del empleado y otros miembros del personal conozcan las características más importantes del puesto y se aseguren de que el nivel de exigencia es adecuado.</p> <p>Cuando mejor conozcan los empleados su puesto, más capaces serán de canalizar adecuadamente sus esfuerzos para realizar bien su trabajo.</p>
Comunicación	<p>El personal directivo debe comunicarse con sus empleados, escucharlos y hacerles ver claramente que han sido escuchados.</p> <p>La forma de comunicar lo que se espera del trabajo debe ser comprensible, acorde con la descripción del puesto y cabal.</p> <p>Los compromisos que se adquieran con los empleados han de ser claros y deben cumplirse.</p>
Entorno social	Un grado razonable de socialización y trabajo en equipo es a menudo productivo, ya que se debe contribuir a aumentar la dedicación al trabajo y el compromiso con el grupo de trabajo.

CONCLUSIONES

El estrés organizacional conforma un conflicto mayor para el asalariado y las instituciones que los contratan. En estas organizaciones y el ambiente del trabajo ocurre una transformación no solo en ellos sino también en las dificultades que se van presentado a los empleados, es de suma importancia cuidar de manera constante el lugar de trabajo para evitar la presencia de problemas estresantes.

Se habla del estrés laboral cuando los síntomas presentes están relacionados con el trabajo y la gestión de la organización. Se pueden producir alteraciones en el cuerpo que se producen en las situaciones estresantes y a largo plazo llegan a ser bastante perjudiciales por la excesiva producción de hormonas de estrés. A largo plazo el estrés genera un desgaste y deteriora el cuerpo del trabajador.

Puede ser que el estrés laboral constituye un impulso de la actividad, por los que los trabajadores llegan a experimentar expresan que trabajan bajo presión para brindar buenos resultados. El eustres se refiere cuando se da una respuesta satisfactoria a un estímulo está adaptado el estado fisiológico del individuo en relación al estrés. Sin embargo, cuando el entorno en donde está el sujeto llega a superar las capacidades de adaptarse y de respuesta, se conforma una dificultad para poner un obstáculo en el logro de las metas que se desean, esto se denomina distrés.

Asimismo, aparte de distinguir que existen problemas de esteres y buscar la manera de solucionarlos, también se promueve un ambiente laboral saludable y tratar de disminuir los factores que perjudican el entorno en el trabajo. Podría decirse que el trabajo llega a impulsar al trabajador tomando en cuenta que se tiene un ambiente seguro donde se promueve el bienestar y el crecimiento, ya que como hemos visto a lo largo de este capítulo el estrés afecta demasiados aspectos de nuestra vida cotidiana lo que conlleva a la presencia de una difícil situación que no se controla y desemboca en una enfermedad.

Es estrés es el principal factor dentro de las organizaciones, muchos de los trabajadores presentan problemas de estrés sin darse cuenta ni mucho menos conocer del tema, pero cada vez es mayor los problemas que se presentan tanto físicos como psicológicos. La definición principal es la falta de conciencia que es esencialmente será destacado en esta investigación.

CAPÍTULO II

“CALIDAD DE VIDA EN LAS

ORGANIZACIONES”

INTRODUCCIÓN

La calidad de vida se transmutó en un término común en estos últimos años y es un concepto que se utiliza en distintos ámbitos como el educativo, de salud, organizacional, económico, etc.

Conforme pasan los años los hombres de todas las distintas sociedades siguen buscando poseer coyuntura favorable de vida para esta y la generación próxima, se sigue probando diferentes maneras de crecimiento que vayan acorde de las corrientes sociales, de cultura, de filosofía y de economía; pero, la continuación de la búsqueda sigue para tener una calidad de vida muy buena, fundamentalmente como necesidades del sujeto buscando la dicha.

En este capítulo se expone la calidad de vida, iniciando con sus antecedentes, los modelos teóricos dentro de las organizaciones, para luego presentar los conceptos que definen la calidad de vida, sus factores, las estrategias y la cultura que tienen de este tema en el área organizacional.

ANTECEDENTES Y BOSQUEJO DE LA CALIDAD DE VIDA

Orígenes y evolución de la calidad

La calidad, la mejora continua y la perfección, son ideales que han existido en el ser humano en todas las culturas a lo largo de la historia, de hecho, los grandes avances que disfrutamos en esta época, en todos los ámbitos ya sea artístico, económico, tecnológico o científico, demuestran claramente que la calidad es un afán que ha preocupado al hombre siempre; basta con recordar las pirámides de Egipto, Teotihuacán, la majestuosidad de la cultura griega, o cualquiera de las manifestaciones

culturales de la humanidad , desde ese entonces, hasta la época actual. El hombre en su esencia, siempre ha buscado la mejora continua, de hecho, sería imposible entender los adelantos de la civilización, sin la existencia de este afán de mejorar y perfeccionar el ambiente y consecuentemente la cultura en todas sus manifestaciones.

- ❖ **Época primitiva.** El interés por hacer bien las cosas son innato al hombre. La evolución de las comunidades se origina por el deseo de mejorar continuamente los modos y formas de producción. El hombre primitivo también estuvo preocupado por la calidad, tenía que determinar si el alimento era apto para consumo o si sus armas eran lo suficientemente seguras para defenderse. Evidentemente esas primeras actividades de control de calidad eran muy rudimentarias y sencillas.
- ❖ **Grandes civilizaciones 2150 a. C.** con el avance de la civilización, la necesidad de establecer especificaciones de calidad es mayor, por ejemplo, en el Código de Hammurabi se declaraba:” si un albañil construye una casa y esta se derrumba matando al dueño, el albañil será castigado con la pena de muerte”, aquí se hace evidente la preocupación de obtener satisfactores con la máxima calidad. Una de las **referencias** más antiguas de la aplicación de la calidad se remonta a la construcción de la gran pirámide de Keops en Gizeh, Egipto, hace 46 siglos aproximadamente. El trabajo realizado por los artesanos egipcios es admirable aun hoy día con todos nuestros avances tecnológicos, el acabado de los bloques fue tan preciso que las pirámides pudieron terminarse sin la utilización de cemento “No solamente existía una gran experiencia en la construcción, sino también se utilizaron, magníficos métodos para el control dimensional y técnicas e instrumentos de medición. Aquí se demuestra la utilización de la administración de calidad como un instrumento para canalizar todos los recursos para lograr la perfección.

- ❖ **Antigüedad grecolatina.** Hace más de 2500 años en la Grecia clásica. Platón y Aristóteles destacaban la importancia de la excelencia en los individuos como un medio para lograr la felicidad, y Tucídides exigía la excelencia en el ejército del servicio público. Grecia fue la cuna de la filosofía, la medicina, la historia, las matemáticas, la astronomía, las bellas artes, la ingeniería, el derecho, en fin, todos los grandes avances culturales de occidente se sustentan en la calidad que prevalecía en todos los ámbitos.
- ❖ **Edad media.** Durante la edad media aparecieron la producción artesanal y los gremios, el artesano realizaba la función de calidad, media, verificaba y ajustaba los elementos para sentirse plenamente satisfecho con el producto, de tal forma que intervenía en todas las etapas del proceso de producción hasta el contacto directo con el cliente. Con el desarrollo del comercio proliferaron los pequeños talleres y los comerciantes aparecieron como intermediarios que empezaron a movilizarse entre diversas regiones, de esta manera, surgió la necesidad de fijar especificaciones, suministrar muestras, garantías y otros medios para establecer el equivalente a la calidad de aquella época. Una forma de organización para satisfacer estas nuevas condiciones fue la de los gremios, asociaciones de profesionales que existieron en Europa desde el siglo XVIII, y que precisamente eran monopolios integrados por artesanos de determinada industria (tejedores, joyeros, escultores, etc.) que se organizaban en una determinada ciudad para comercializar sus productos. Los miembros del gremio se adherían a normas de calidad que regían la calidad de los materiales, la naturaleza del proceso, y la calidad del producto terminado.
- ❖ **Revolución industrial.** Durante la revolución industrial con la producción en serie y la especialización del trabajo, los problemas de fabricación se tornaron más

complejos, el alto valor del trabajo artesanal disminuyó, apareciendo así los intermediarios entre el dueño y el operario: en otras palabras, el capataz y los inspectores eran los funcionarios de la calidad. En esta etapa para resolver la problemática de la calidad se contrataban especialistas de tiempo completo para el estudio de problemas técnicos de materiales, proceso e instrumentos de mediación.

- ❖ **Siglo XX.** A principios de siglo, Frederick Taylor realizó grandes aportaciones para la administración científica y la ingeniería industrial, contribuyendo así al mejoramiento de la calidad de la producción de bienes y servicios. Henry Ford sistematizó la producción mediante líneas de ensamble y la clasificación de productos "aceptables y no aceptables" lo que provocó la aparición del departamento de control de calidad en las fábricas y la utilización de métodos estadísticos en las labores de inspección.

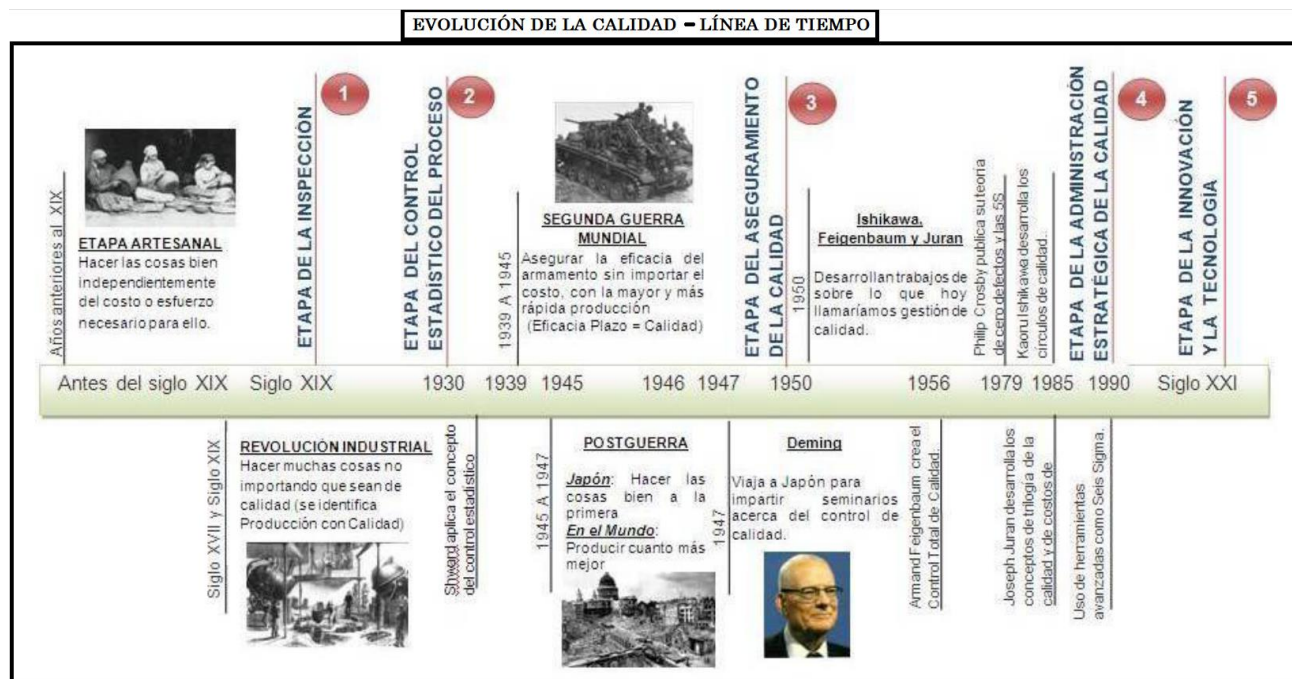
Esta era la época de productos baratos y malos en la cual se dependía totalmente del control de calidad por inspección. En Japón en 1946 se fundó la JUSE, JAPANESE UNION OF SCIENTIFICS AND ENGINEERS (unión japonesa de científico e ingenieros), siendo Ishikawa su primer presidente. El control de calidad estadístico ya se había utilizado en 1946, en la industria de las telecomunicaciones, al establecerse el sistema de normas nacionales que propició la introducción y difusión del control estadístico de calidad en todas las industrias. En 1949 se integró un grupo de investigación en control de calidad que estaba constituido por miembros de universidades, industrias y gobierno; cuyo principal objetivo consistía en realizar investigaciones sobre mejoramiento de calidad.

En los años cincuenta el Dr. Deming impartió un seminario de control estadístico de calidad para gerentes, ingenieros y presidentes de altas empresas con la finalidad

de hacerles comprender la importancia del control de calidad. En 1958 apareció el concepto de control total de calidad (CTC) en Japón gracias al Dr. Kauro.

En los años sesenta la gran competitividad de los japoneses obligó a las empresas estadounidenses a investigar cómo funcionaba la calidad total en Japón, está avanzada hacia la mejora de calidad provocó en todas las compañías interesadas en permanecer en el mercado, nuevas formas de organización.

Hemos estudiado como el proceso de mejoramiento de la calidad es una cultura que surgió al finalizar la segunda guerra mundial y que ha redituado impresionantes resultados en cuanto a incrementos de calidad y rendimientos en Japón y también en empresas de occidente. Múltiples son los autores que han propiciado y promovido la cultura de calidad, entre ellos destacan por su importancia Edwards Deming Kauro Ishikawa, quienes propiamente iniciaron este movimiento y a quienes se les conoce como precursores de la calidad total, y Joseph Juran y Philip Crosby quienes son promotores de dicha cultura.



Etapas de la evolución de la calidad

En 1994 Bounds señala que la descripción de calidad va transitando por diferentes fases:

1. Etapa de Inspección
2. Etapa de Control Estadístico del Proceso
3. Etapa del Aseguramiento de la Calidad
4. Etapa de la Administración Estratégica por Calidad Total
5. Etapa de la Innovación y la Tecnología.

Antes de la inspección

Históricamente viene una preocupación del ser humano con respecto a la calidad. Desde el principio se buscaba la calidad cuando seleccionaban productos alimenticios y su vestir, porque no existía un procedimiento para fabricarlos. Tanto el consumidor como el fabricante tenían una relación estrecha, los artículos eran únicos y estaban formados para que el comprador satisficiera su necesidad. La conformación de sociedades hizo que se generara la aparición del mercado, así como la división entre el fabricante como el consumidor, generando así la manufactura.

A) Etapa de inspección

Al formarse las primeras ciudades, se creó el mercado, permitiendo el desarrollo inicial de los procesos y las especificaciones de los productos. Los primeros procesos se enfocaron al principio en proyectos de construcción que requerían gran número de personas y trabajos específicos. Los diseños de los proyectos eran desarrollados por ingenieros y arquitectos, quienes establecieron las especificaciones y al mismo tiempo

se comenzaron a utilizar instrumentos de medición como es la cinta, la escuadra, el nivel, entre otros con los que surgió la INSPECCIÓN. Con el comercio aparecieron pequeños talleres donde los comerciantes son el punto intermedio entre el fabricante y el usuario.

Ante ello surge la necesidad de contar con especificaciones, garantía, muestras y otros medios que permitan compensar la falta del contacto entre el fabricante y el usuario y de esta forma seguir surtiendo un producto de acuerdo a las necesidades del cliente. La revolución industrial hizo posible la expansión de los procesos de manufactura y de los bienes de consumo. Los problemas de calidad fueron técnicos y los que aparecieron posteriormente son administrativos y humanos, cuya solución no fueron nada fáciles. Bounds, define que la etapa de inspección se caracterizó por la detección y solución de problemas generados por la falta de uniformidad en el producto.

Surge en esta época la figura del INSPECTOR. La inspección se volvió una actividad reactiva, es decir se reaccionaba a los productos defectuosos cuando ya estaban terminados y se buscaba eliminar el error, con ello se impedía que los productos llegaran a manos de los clientes, al convertirlos en desechos o reprocesarlos.

B) Control estadístico del proceso (década 1930)

Se enfocó al control de los procesos, es decir en controlar, prevenir y corregir las fallas de tal forma que los productos puedan cumplir la tolerancia de especificación de su diseño, sin tener que esperar que el producto esté terminado para corregir fallas. Para lograr este objetivo Walter Shewhart ideó las denominadas gráficas o cartas de control. De esta forma la inspección paso de ser masiva a una inspección en base a

muestreos, que permitió ser menos costosa y cansada. Se capacitó a los inspectores en técnicas estadísticas que fueron el cimiento del control de calidad.

C) Etapa del aseguramiento de la calidad (década de 1950)

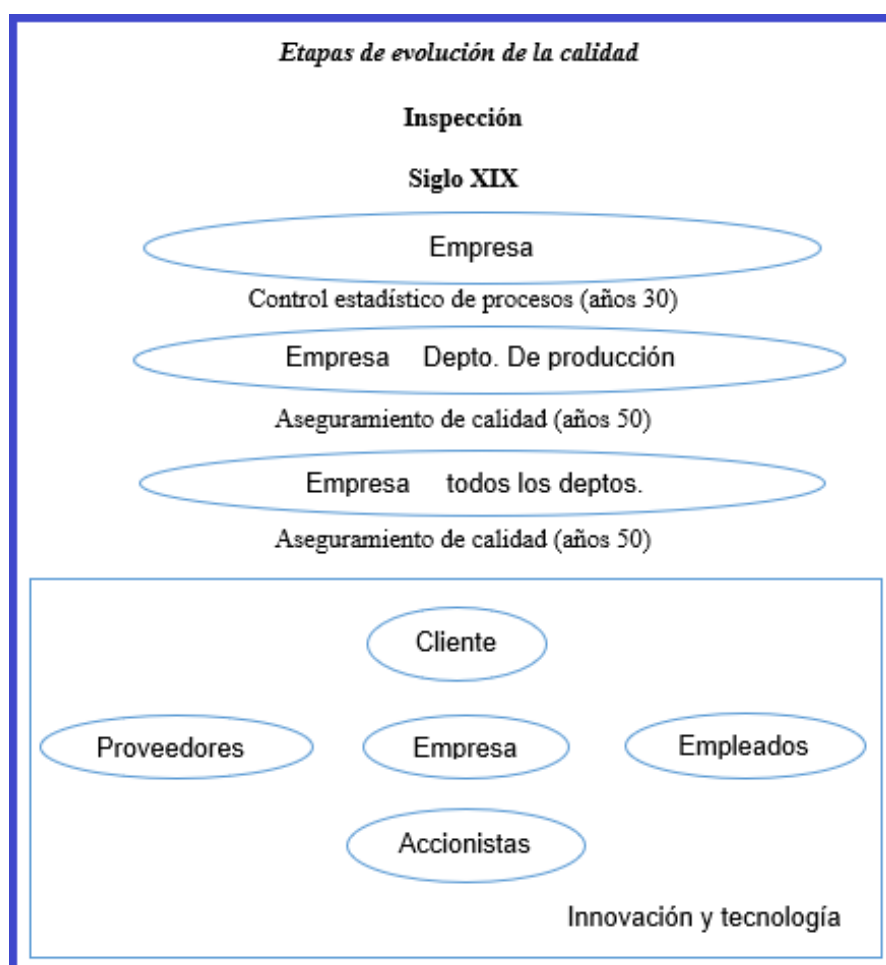
La calidad va a depender del procedimiento de fábrica, como también va a requerir e involucrar varias áreas como de diseño, ingeniería, laboratorios, etc. J. Juran dio empuje a la referencia de aseguramiento de la calidad. Juran señala que se refiere a la calidad como la adecuación de las peculiaridades de dicho artículo que el usuario va a utilizar. Haciendo un análisis sobre calidad de algún artículo, se toma en cuenta desde la fabricación, sin error o defecto, aparte de tener un modelo conveniente a la demanda de los usuarios.

D) Etapa de la administración estratégica por calidad total (década de 1990)

En estos años se intensifica la fuerza del trabajo y lo que necesitan los usuarios, lo importante es que haya satisfacción tanto a los compradores internos (trabajadores de la organización) así como a los compradores externos (individuos que hacen compras o van a visitar el negocio). Las organizaciones necesitan tener diseños de perfección que se basen en su totalidad tener la mejor calidad y así abrir camino a su empresa dentro del mercado garantizando un nivel para competir, crecer y así asegura su permanencia. Su punto central es la disminución de la variedad, así como la libertad de errores en los artículos.

E) Etapa de la innovación y la tecnología

En comienzos del siglo XXI va a iniciarse la 5° etapa denominada innovación y tecnología, es importante señalar que la gran competencia va a depender según su aptitud para hacer frente a las alteraciones mercantiles, así como variaciones de tipo económica, social, política o financiera cuya rapidez se soporta por la manera de innovar acelerada al igual que el manejo tecnológico sobre operaciones, procedimientos, así como informativos. El usuario admite variedad en los cambios rápidos con respecto a novedades; monopolios como compañías de internet; sus artículos varían con otras áreas económicas por ejemplo el automotor. Lo que realmente importa es que estos artículos sean bien recibidos por el público.



MODELOS DE LA CALIDAD DE VIDA (TEORÍAS) EN LAS ORGANIZACIONES

Tipos y sistemas de necesidades.

Desde hace tiempo tanto psicólogos como otras personas interesadas en el comportamiento humano han tratado de elaborar un listado completo de las necesidades humanas. La mayor parte de las listas son muy diversas, hablando del contenido y de su extensión.

El psicólogo Henry Murray en 1938 realizó una detallada lista donde numera 28 necesidades psicógenas que sirven como referencia básica para muchos *test* de personalidad de uso generalizado.

Murray creía que todos tenemos el mismo conjunto básico de necesidades, pero que los distintos individuos muestran variedad en el nivel de prioridad que otorgan a cada una de esas necesidades, pero que los distintos individuos muestran variedad en el nivel de prioridad que otorgan a cada uno de esas necesidades.

Dentro de las necesidades básicas que da Murray figuran muchos fundamentos los cuales van a desempeñar con suma importancia la conducta del individuo, con los motivos de adquisición, de éxito, de reconocimiento y de exposición (tabla 4-2).

TABLA 4-2 Lista de las necesidades psicógenas según Murray (1938)	
NECESIDADES ASOCIADAS CON OBJETOS ANIMADOS	<ul style="list-style-type: none"> Adquisición Conservación Orden Retención Construcción
NECESIDADES QUE REFLEJAN AMBICION, PODER, LOGROS Y PRESTIGIO	<ul style="list-style-type: none"> Superioridad Logros Reconocimiento Exhibición Inviolabilidad (actitud inviolable) Evasión (para evitar la vergüenza, el fracaso, la humillación y el ridículo) Defensa (actitud defensiva) Acción (actitud de respuesta a la acción)
NECESIDADES CON EL PODER HUMANO	<ul style="list-style-type: none"> Dominio Deferencia Similitud (actitud sugestionable) Autonomía Contrariedad (actuar en forma diferente a los demás)
NECESIDADES SADOMASOQUISTAS	<ul style="list-style-type: none"> Agresión Degradación
NECESIDADES REFERENTES AL AFECTO ENTRE PERSONAS	<ul style="list-style-type: none"> Afilación Rechazo Filantropía (socorrer, ayudar, o proteger a los indefensos) Socorro (buscar ayuda, protección o compasión) Juego
NECESIDADES RELACIONADAS CON EL INTERCAMBIO SOCIAL (NECESIDADES DE PREGUNTAR Y EXPLICAR)	<ul style="list-style-type: none"> Cognición (actitud inquisitiva) Exposición (actitud expositiva)

Las listas de motivos humanos suelen ser demasiado largas y su uso no resulta práctico para los mercadólogos. Las listas más útiles son de dimensión limitadas y

registran las necesidades en títulos suficientemente genéricos para abarcar otras necesidades humanas más detalladas.

Jerarquía de las necesidades

El Dr. Abraham Maslow un psicólogo clínico estableció una teoría definiendo la motivación humana la cual ha sido bien recibida cuya base se centra en la idea de establecer una jerarquía con las necesidades que tiene un humano de manera universal. Esta teoría señala cinco niveles de las necesidades humanas básicas cuya clasificación se hace por ordenar la importancia, empezando por las necesidades que están en el primer nivel hasta llegar a las necesidades de nivel alto.

Maslow explica en su teoría que las personas van a satisfacer sus necesidades empezando por el nivel más bajo antes de poder avanzar al siguiente nivel hasta que llegue al más alto. Como el primer nivel abarca las necesidades que están insatisfechas de manera crónica esto sirve para que el individuo se motive a mejorar su comportamiento.

Si la necesidad ha sido satisfecha aparentemente entonces aparece otra necesidad nueva (nivel alto) ocasionando que el sujeto se motive a satisfacerla. Si esta segunda necesidad se satisface, nace otra nueva necesidad (de un nivel más alto) y así seguirá.

➤ Necesidades fisiológicas

En este nivel están las necesidades fisiológicas básicas humanas, son esenciales para preservar la vida, las cuales encontramos agua, alimento, aire, sueño, temperatura, reproducción, ropa, etc., es decir las necesidades biógenas.

➤ **Necesidades de seguridad**

Este nivel abarca las necesidades que conllevan mucho más que a la seguridad física como la estabilidad, control, estabilidad tanto en el ambiente como sobre la vida propia.

➤ **Necesidades sociales**

En este nivel están las necesidades que corresponden al amor, el afecto, la aceptación y la pertenencia.

➤ **Necesidades egoístas**

En este nivel se encuentran las necesidades de ego que van a reflejar necesidades individuales de éxito, aceptación propia, autoestima, satisfacción personal por realizar bien un trabajo, prestigio, estatus social alto, ser reconocido por los demás, ser independiente.

➤ **Necesidad de autorrealización**

Maslow dice “el hombre debe ser realmente todo lo que en potencia puede ser”.



1. Una evaluación de la jerarquía de las necesidades.

Maslow propone la teoría donde se describe la jerarquía de las necesidades humanas en cinco niveles. Las necesidades básicas cuando son cubiertas satisfactoriamente impulsan al sujeto a querer ir satisfaciendo necesidades de un nivel más alto.

La teoría explica la satisfacción y la no satisfacción y como se da la motivación comportamental.

Como dificultad primaria que se encuentra con la teoría es que empíricamente no se puede comprobar; no tenemos ningún método para realizar la medición que precisa el nivel de la necesidad satisfecha.

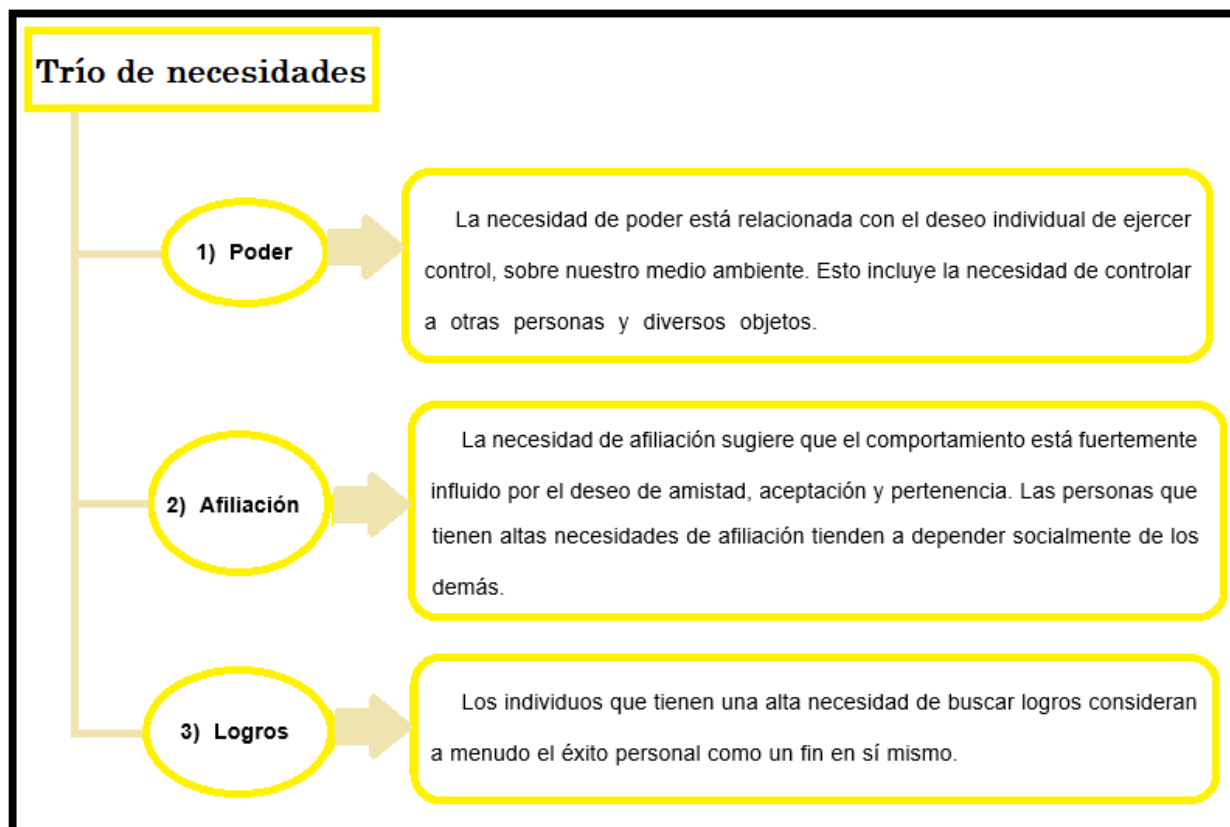
A pesar de esas críticas, la jerarquía de Maslow es un instrumento conveniente para ir comprendiendo las motivaciones del consumidor y se adapta con facilidad a la estrategia de marketing, sobre todo porque los bienes de consumo sirven a menudo para que cada nivel pueda satisfacerse.

Se conceptualiza un “disparador emocional “que permite a los mercadólogos comunicarse con sus públicos objetivo, en un nivel personal significativo que va más allá de los beneficios reales de los productos.

2. Un trio de necesidades.

Varios investigadores creen que existe solo tres básicas necesidades que son: las necesidades de poder, de afiliación y de logro.

Las tres necesidades están dentro de la jerarquía de Maslow, pero si se consideran individualmente cada necesidad tendrá una relevancia particular que explique como el individuo se motiva.



3. Interdependencia de necesidades y metas.

La interdependencia esta presente en las metas y las necesidades.

Por otro lado, es común que los individuos no estén muy conscientes de sus propias necesidades, pero si lo estas de sus objetivos.

Particularmente las personas están más pendientes de sus necesidades de tipo fisiológico que de las necesidades psicológicas.

Las personas saben que tienen sed, hambre, frio y busca la manera de que esas necesidades de cubran. Posiblemente estos mismos individuos no estén pendientes de su necesidad de autoestima o aceptación.

Por otra parte, subconscientemente hay un impulso nacen formas de comportamiento para satisfacer las necesidades de tipo psicológico o que se adquieren.

4. Las necesidades nunca se satisfacen por completo.

Las necesidades humanas nunca van a ser satisfechas completamente o de manera permanente. Frecuentemente la mayor parte de la gente requiere estar acompañados y ser aprobados por otras personas para que sus necesidades sociales estén satisfechas. Hay que tener en cuenta que las necesidades de tipo psicológico por más complicadas van a satisfacerse muy rara vez.

5. Multiplicidad de las necesidades.

A veces un individuo tiene comportamientos consumistas que hace satisfacer más de una necesidad. Puede ser que en ocasiones varios objetivos específicos sean seleccionados porque se satisfacen diversas necesidades a la vez.

Por ejemplo, el propósito de la ropa es la protección del cuerpo y nos hace vernos bien, así que cubre necesidades tanto personales como sociales. Hay que tener en cuenta que siempre hay una necesidad que predomina para poder poner en curso ese comportamiento.

6. Las necesidades y las metas varían de un individuo a otro.

Es imposible detectar con suma precisión la motivación que parte del comportamiento. Ciertas personas buscan satisfacer distintas necesidades a partir de elegir un mismo objetivo, en cambio hay otras personas que satisfacen distintas necesidades mediante distintos objetivos.

El modelo Grid y la excelencia empresarial

Una prueba de que el concepto de excelencia administrativa no es tan novedoso como se supone, es el modelo de excelencia empresarial Grid, creado por Blake y Mouton en los años sesenta. Resulta conveniente que el lector lo conozca, porque es una herramienta sencilla para diagnosticar el estado de efectividad en el que se encuentra una institución que sirve para orientar a elegir decisiones que llevan a la búsqueda del éxito.

Para Blake y Mouton, “el éxito de una organización radica en la solidez y el dominio de una institución empezando por qué tan rentable es y el origen de esta, mercados, estructura, políticas y desarrollo empresarial “por ser la empresa un sistema tan complejo, debe analizarse bajo un patrón detallado de trabajo, conocido como el esquema de las 72 ventanas.

Ha recibido este nombre porque evalúa seis funciones a partir de tres perspectivas acorde con cuatro orientaciones que conllevan a una totalidad de 72 ventanas.

Estas funciones que se analizan son: R.H., gestión financiera, procedimientos, marketing, búsqueda y desarrollo, y gobierno corporativo, estas seis funciones van a contribuir el logro que es necesario para llegar a la excelencia en las empresas.

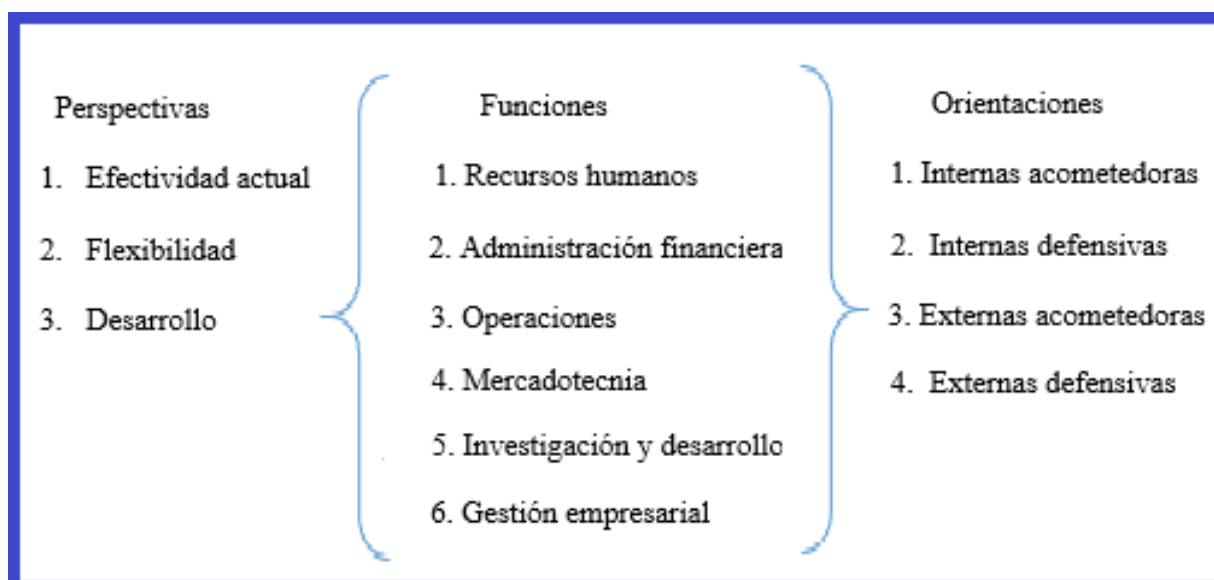
A dichas funciones, se les evalúa bajo tres perspectivas.

- **Efectividad actual.** Grado de corrección que se lleva a cabo en la ejecución de las funciones.
- **Flexibilidad:** es cuando la compañía puede adaptarse de manera repentina y correcta ante imprevistos.

- **Desarrollo.** Relacionado con las estrategias de mucho tiempo que aumenten las posibilidades de que la organización tenga una productividad futura.

Son 18 unidades (seis funciones por tres perspectivas) que son evaluadas bajo la perspectiva de cuatro orientaciones, que son acciones empresariales que pueden clasificarse como internas o externas, según se refieren a actividades que estén bajo el control directo de la empresa o fuera del control de la misma. A su vez, las acciones internas y externas pueden ser acometedoras cuando su fin sea agregar impulso o estimular y aumentar la capacidad de la organización para lograr la excelencia, o defensivas, cuando su propósito sea reducir o eliminar debilidades, amenazas o restricciones. Por medio de las 72 ventanas se atribuye un procedimiento diagnóstico muy minucioso de las funciones y subfunciones de la empresa teniendo en cuenta tres parámetros: la excelencia, rendimiento promedio y rendimiento inaceptable

Después de efectuar dicho diagnóstico, es obtenida información objetiva para saber el grado de excelencia de la organización.



Modelo de Grid como alternativa de implantación de el desarrollo organizacional. Blake y Mounton lo definen como “el desarrollo sistemático es un diseño planeado de conceptos y estrategias, de tácticas y técnicas para transformar una compañía de la situación actual hacia la excelencia.

Para implantar este modelo los autores proponen las siguientes fases:

- Estudio del modelo Grid.
- Análisis del comportamiento del grupo de trabajo.
- Evaluación del trabajo interno de las unidades de la organización (modelo de las 72 ventanas).
- Diseño de un modelo de estrategia ideal.
- Tácticas de ejecución e implantación.
- Evaluación y retroalimentación.

DEFINICIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA

- Andrews y Whitley (1976): insisten en que no es el reflejo de las condiciones reales y objetivas, sino de su evaluación del individuo.
- Shin y Johnson (1978): la posesión de los recursos necesarios para la satisfacción de las necesidades y deseos individuales, la participación de las actividades que permitan el desarrollo personal y la comparación satisfactoria con los demás.
- Levi y Anderson (1980): medida compuesta de bienestar físico, mental y social, tal y como lo percibe cada individuo y cada grupo.
- Lawton (1984): la define como el conjunto de evaluaciones que el individuo hace sobre cada uno de los dominios de su vida actual.

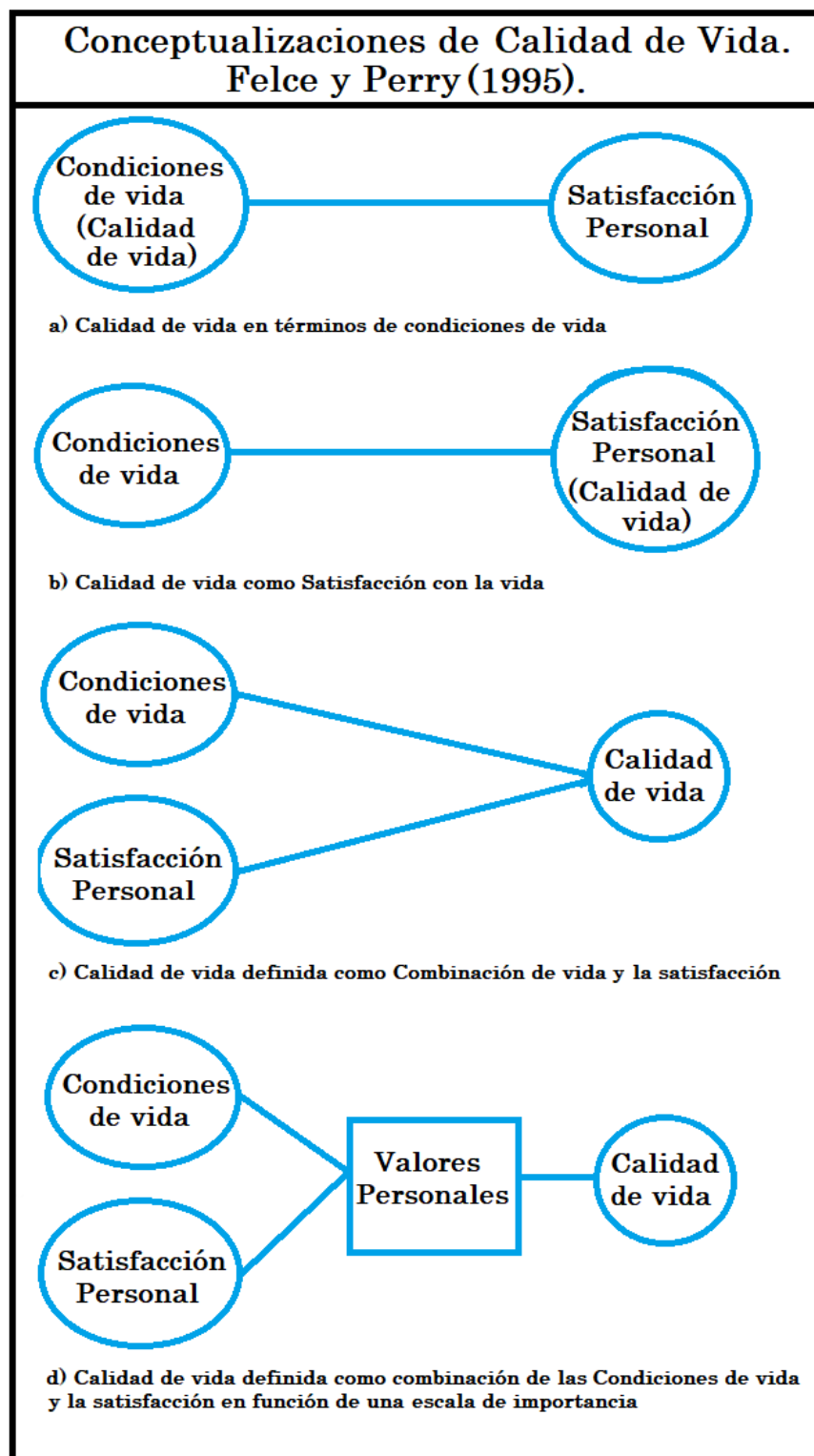
- E. Deming: "probabilidad de cumplimiento de condiciones y de costo satisfactorio del mercado".
- K. Ishikawa: "desarrollar, diseñar, manufacturar y mantener un producto que sea el más económico, útil y siempre satisfactorio para el consumidor". "Un sistema eficaz para integrar los esfuerzos en materia de desarrollo y mejoramiento de calidad realizados por las diversas áreas de la organización para la satisfacción plena del cliente."
- J. M. Juran: "Adecuación de un producto o servicio al uso."
- P. B. Crosby: "Cumplimiento de requisitos."
- Taguchi: "Se actuara según las acciones predeterminadas sin variables y que generan poca o nula perdida y consecuencias que incluyan un costo de utilidades."
- Feingenbaum: "Resultante de las características del producto y/o servicio a través de las cuales se satisfacen las necesidades del cliente."

CARACTERÍSTICAS DE LA CALIDAD DE VIDA

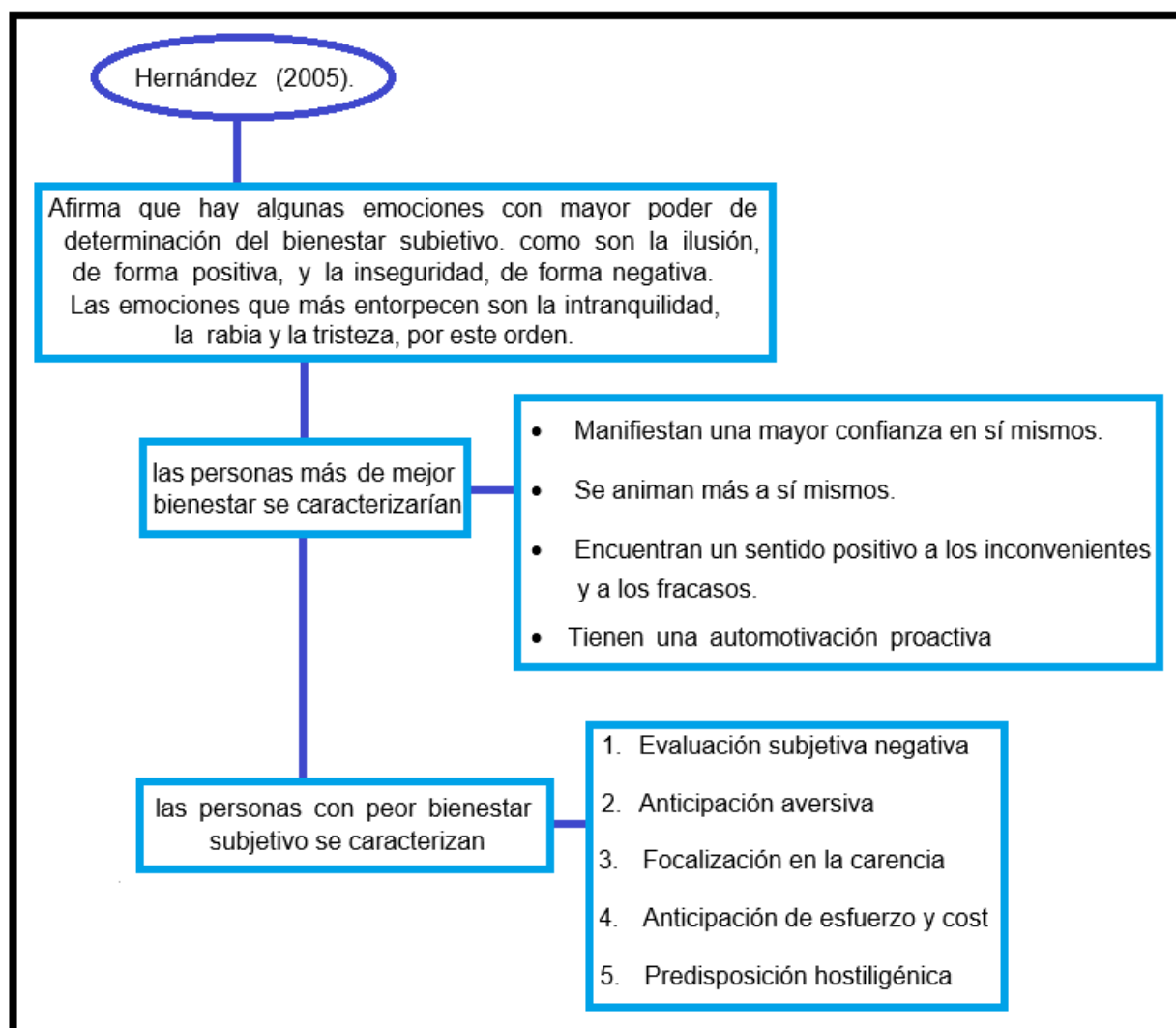
En los años 70 se pueden ver distintos componentes de conformidad en los estudiosos en relación a las cualidades del fabricante y la forma de como operarlo (Gómez-Vela, 2004).

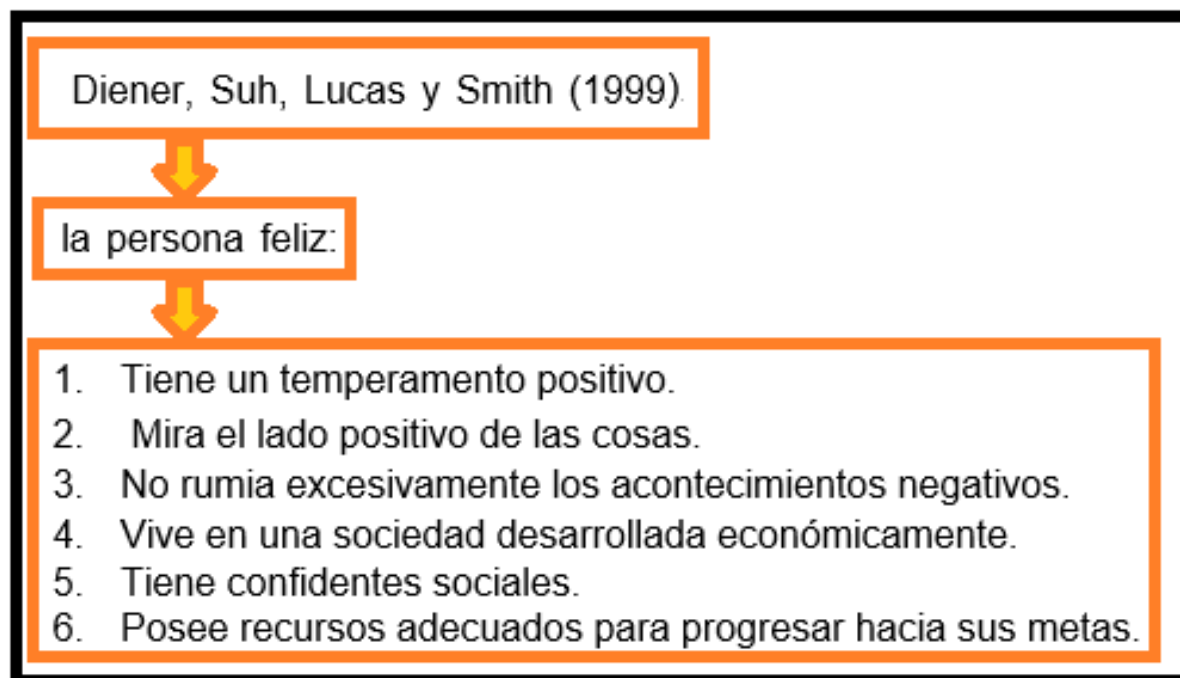
La calidad de vida se forma por componentes de tipo objetivo y tipo subjetivo, lo que ha producido una polémica específicamente en la definición de CV porque se relaciona con vertientes objetivas y subjetivas y el cómo estas se relacionan. En 1995 Felce y Perry, tomando como base las investigaciones de Borthwick-Duffy (1992), proponen

una aproximación teórica para clasificar los conceptos que existen para el constructo formando 4 grupos:



También es importante que se reconozca el valor personal como un elemento relevante en el CV (Cummins, 1997), tomando en cuenta que otros autores mencionan que estos componentes van a constituir otro elemento en la dimensión subjetiva. (Schalock & Verdugo, 2003). Partiendo de este acuerdo, para medir la calidad de un individuo se debe tomar en cuenta un análisis de las situaciones y vivencias objetivas que ha experimentado al igual que valorar su bienestar subjetivo (incluyendo valores), para darle un sentido en especial a cada área correspondiente, que va a depender de cómo se pretenda examinar el resultado obtenido.





Partiendo así una evaluación objetiva y subjetiva se tiene presente que las personas son felices mucho mas tiempo y como la felicidad va a beneficiar la salud (Argyle, 1997).

En el 2000 Diener señala que el bienestar subjetivo cuenta con componentes de forma global satisfactorios de la vida (valoración global), al igual que componentes de manera específica de satisfacción en la vida en la mayoría de las áreas importantes (familia, empleo...).

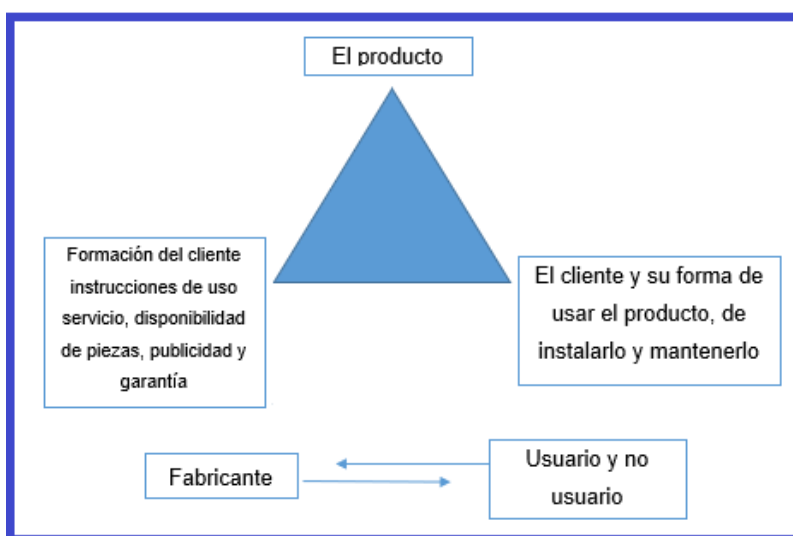
El estudio de Vega en el 2004 afirma que si contribuye el influir que predomina de poder específicamente en el bienestar global de su vida. Haciendo énfasis en la salud, lo económico y lo social son puntos clave para llegar a la satisfacción vital.

Los daños objetivos presentes en una edad madura van afectar la satisfacción en ciertos dominios, pero no a nivel global ni a los afectos buenos ni malos.

FACTORES DE LA CALIDAD DE VIDA

En este triángulo enfatiza los factores básicos de la calidad. En la cúspide destaca la importancia del producto, de los ensayos del producto en el laboratorio, así como de los del producto ya en servicio; un vértice del triángulo es el cliente y la satisfacción de sus necesidades mediante las características del producto, su instalación y mantenimiento, enfatiza la importancia de la opinión del cliente acerca del producto durante todo su tiempo de uso.

El otro vértice se refiere a las instrucciones de uso, la capacitación de las personas encargadas de reparación y servicio, la sustitución de piezas defectuosas, la disponibilidad de piezas, la publicidad y la garantía.



1. Factores físicos

- Nutrición: los alimentos que se comen cotidianamente van a depender del bienestar que se tiene y de cómo nos vamos a sentir próximamente. No obstante, hasta la fecha no hay ninguna dieta en concreto que se aplique de manera universal, porque es bien sabido que cada persona tiene organismos

diferentes, partiendo de los años, su género, el tamaño del cuerpo, cuanto se ejercita, el tipo de empleo que se efectúa, etc., son más de cuarenta nutrientes que son indispensables para tener una salud equilibrada. Se deben incorporar estos nutrientes cuando se come una diversidad de alimentos ya sea frescos o en otros casos crudos. El comer bien puede controlarse o prevenirse la hipertensión, padecimientos gastrointestinales, sobrepeso, cefaleas, diabetes, problemas bucales y otras alteraciones en el organismo.

Cuando se lleva una mala dieta es comúnmente que el comportamiento de la persona experimente sentimientos depresivos, crisis de ansiedad, cansancio, falta de sueño. Elementos como los azúcares cuando se comen exageradas cantidades van a generar conductas depresivas. Lo que va a ocasionar que de manera inmediata se va a producir la necesidad de ingestión de más azúcares.

- Ejercicio físico: hay pruebas específicas donde se afirma que practicar cualquier ejercicio regularmente va a constituir una protección física como emocional, y también va a retrasar los signos de envejecimiento contribuyendo a destruir el ciclo vicioso de la nula actividad y la nula capacidad de la función física. El estrés puede reducirse hasta llegar a eliminarse por medio del ejercicio de manera regular y que sea apropiado. La actividad física eventual como el persistente va a mejorar el sentido del humor, disminuyen las crisis de ansiedad y las depresivas, aumenta la energía. (Boutcher y Landers, 1998). Otras pruebas van a señalar que tener una actividad física adecuada va a disminuir las alteraciones que afectan el organismo provocando padecimientos negativos. Generalmente las investigaciones aseguran que la actividad física eventual o permanente ayudan a mejorar el estado de ánimo y dependiendo de su energía y

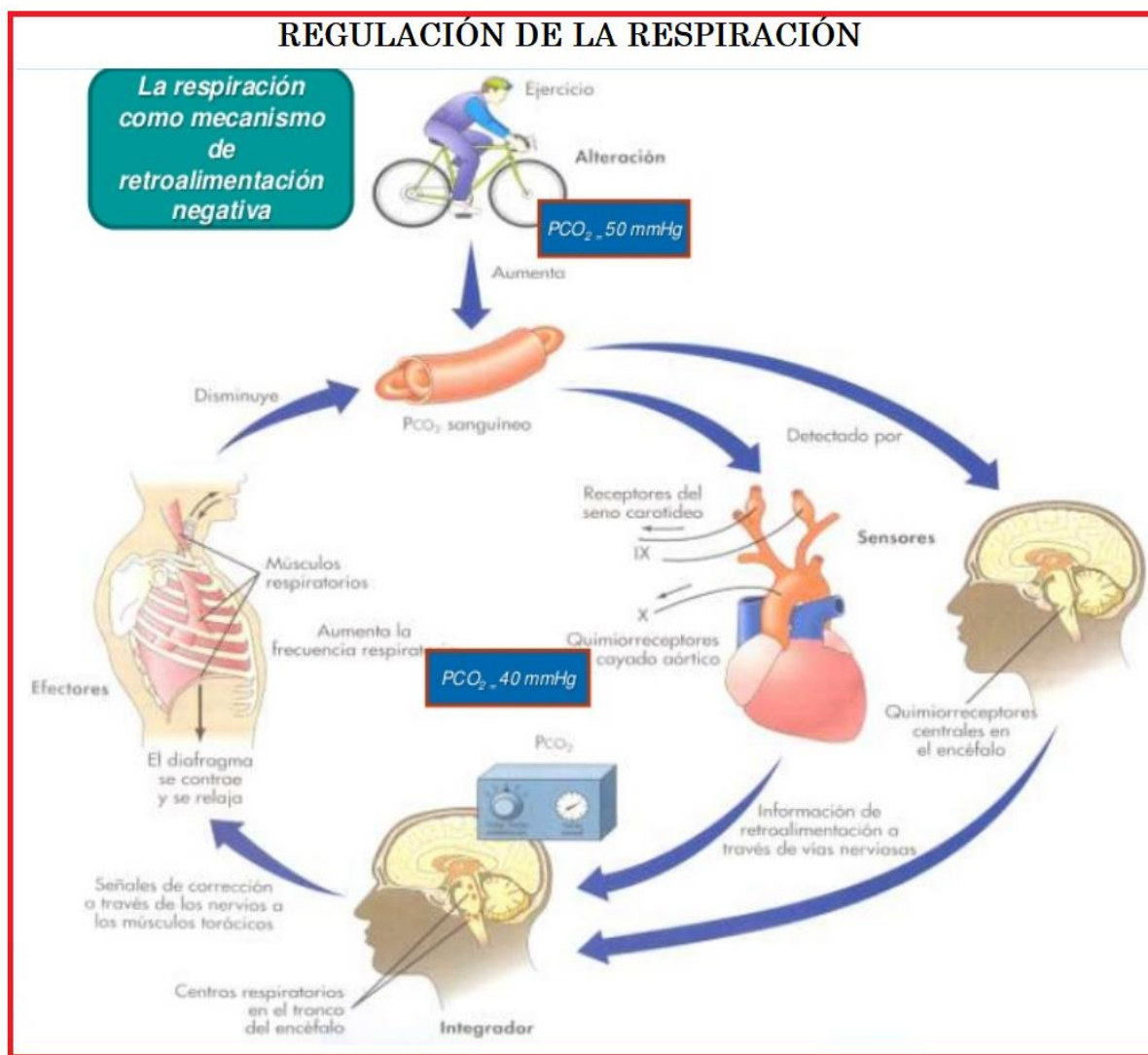
el tipo de actividad física realizada van a tener mejores resultados (Fillingim y Blumenthal, 1993).



- Respiración: para tener un equilibrio psicofísico bueno es vital conservar la regulación respiratoria. Por medio de muchas investigaciones de tipo experimental se comprobó que la actividad respiratoria está vinculada con los procesos intelectuales y comportamentales. Se estipula a la actividad respiratoria como una expresión de conducta principalmente psíquica y fisiológica del ser humano, desde su inicio hasta finalizar la vida. La actividad respiratoria es de forma inconsciente y mecánica, por su carácter autónomo fácilmente se puede controlar por lo cual: están los mecanismos de inspirar, exhalar y retenerla; la fisiología del intercambio gaseoso del metabolismo celular, es decir, la respiración celular.

En 1994 Ley menciona que la actividad respiratoria puede ser considerada como un elemento independiente que puede dañar emociones, cogniciones,

comportamientos y muy aparte como un elemento dependiente que se producen en estos niveles.



- Respiración diafragmática o profunda (RD)

En 1987 Schwartz explica la eficacia de la RD que promueve una forma general de relajación. Aquí como beneficio es que se utiliza a partir de cualquier acontecimiento la pauta para llevar a cabo la sensación de tranquilidad absoluta. A partir de diferentes análisis que se realizaron sobre la RD y su práctica, arrojan datos sobre su incremento

o estabilización de la temperatura corporal, lo cual está compaginado con la baja del agotamiento simpático.

Igualmente se vincula de manera psicológica con una tranquilidad psicológica y emocional, un control del entorno, un incremento en la acción corporal y mental, así como la desaparición del estrés. Con toda esta evidencia se ve que la RD es un beneficio para disminuir o desaparecer cefaleas, hipertensión, insomnio, regular temperatura en la periferia, ansiedad, etcétera.

2. Calidad ambiental y contacto con la naturaleza

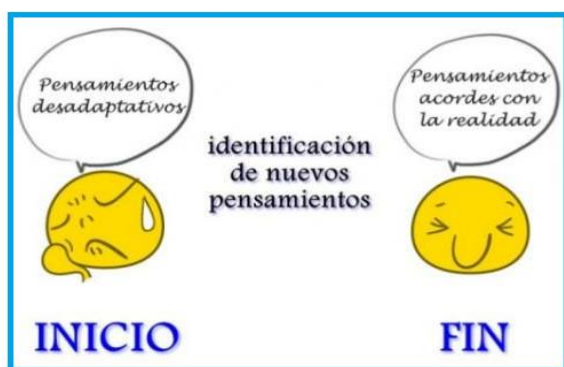
Como componente de la salud psíquica es la habilidad personal de cambiar, escoger o construir entornos que se adaptan a las situaciones mentales de cada individuo. La productiva intervención en la manipulación del ambiente es un componente primordial en la funcionalidad psicológica positiva. La relación con los elementos naturales (contemplar activa o pasivamente; cuidar y proteger la naturaleza) va a cooperar a establecer un equilibrio entre nuestro bienestar mental interno ya que nos aproxima a nuestros orígenes, a nuestro punto interno.



3.Reestructuración cognitivo-emocional

En 1993 Beck puntualiza una sucesión que se encuentra basada en puntos específicos de psicología principalmente cognoscitivo, refiriéndose como se relaciona cuando aparece el estrés, tomando en cuenta todo esto para poder reestructurar esto de manera cognoscitiva.

Cuando se va edificando dicho acontecimiento se habla de un procedimiento constante, eficaz, donde se incluyen múltiples valoraciones de lo que se está viviendo,



las adversidades, cuánto cuestan, cuanto se gana de la personal reacción. Si se ven amenazados los objetivos principales, el procedimiento cognoscitivo es sumamente focalizado sin mencionar muy egocéntrico.

Todo sujeto puede conceptualizar determinado evento particularmente, pudiendo maximizar, minimizar o desaparecer componentes de este, dependiendo de su construcción cognoscitiva.

Como primer punto se refiere a un acontecimiento que puede ser bueno, neutro o dañino. Una retroalimentación que se percibe, va a reforzar y cambiar el pensamiento cognoscitivo ya existente, basándose en un grupo específico y limitado de apuntes.

Cuando hay una contestación con tintes críticos hacia determinado evento puede afectar ganancias importantes, la cual puede tener dos formas de reaccionar:

- 1) respuesta de emergencia. Aquí la reacción se activa debido a que la persona puede percibir como riesgo de subsistencia, personal, afecto, estatus o poder, ósea: agresión, devaluación, fracaso, desamparo, devolución o despojo.
- 2) aquí la persona puede percibir una situación favorecedora.

La clasificación inicial de una situación constituye la evaluación primaria de la misma (Lazarus, 1966). Si esta valoración determina que el estímulo es perjudicial, la persona realiza conceptualizaciones para responder a lo siguiente: ¿el estímulo es una amenaza para mí o para mis intereses? ¿La amenaza es concreta o inmediata, o abstracta, simbólica y remota? ¿Cuál es el contenido y magnitud de la amenaza? ¿Puede acarrear daño físico?

Al mismo tiempo que se evalúa la situación de amenaza también se miden los recursos para hacerle frente. Esta evaluación secundaria (Lazarus, 1966) provee información que consideran los mecanismos de afrontamiento y la habilidad para absorber el impacto de la situación estresante. La construcción de la situación amenazante está basada en una ecuación que tiene en cuenta las probabilidades de daño inherentes de la amenaza como circunstancia opuesta a la capacidad del individuo para manejarse en ésta (ecuación: riesgos-recursos). Haciendo la comparación entre dos individuos que tengan habilidades parecidas podrían reaccionar de formas completamente distintas a un mismo acontecimiento. Si hay un riesgo alto –en relación con los recursos se va a auto inhibir (freezing). Si los recursos son superiores ante la amenaza esta se eliminará. (flight reaction).

✓ Clarificar y definir el problema

Esclarecer que es lo que pasa, que pensamientos, sentimientos e impulsos están asociados con la situación del problema.

✓ Incrementar la objetividad

La persona tiene que examinar sus pensamientos, motivaciones y su conducta de una forma desinteresada. Tomar distancia de las propias reacciones y mirar sus experiencias como fenómenos, sin dejarse absorber por estas. (Cambiar

temporalmente de contexto físico puede ser conveniente; relajarse.). Diferenciar hechos de inferencias, creencias y supuestos auto derrotistas que se aplican a menudo: “no soy capaz de hacerlo”; “siempre me hace lo mismo”. Aprende a cuestionar la validez de las propias conclusiones: “¿Qué pruebas tengo para llegar a esta conclusión?”

✓ Identificación de pensamientos automáticos

Los pensamientos que mantienen la auto plática reflejan los condicionamientos familiares y estereotipos sociales, y toda clase de sugerencias “hipnóticas” que, inconscientemente, penetran en nosotros. Por lo general, los contenidos de este auto diálogo son dramáticos y relativamente idiosincráticos.

Cuando se toma conciencia del flujo automático de imágenes y sugerencias verbales, que generamos ante los acontecimientos cotidianos, posibilitamos, en gran medida, el control de nuestras reacciones emocionales.

Meichenbaum (1987) diferencia distintos niveles cognitivos: eventos, procesos y estructuras. Una actitud no crítica posibilitaría, en principio, el acceso a eventos cognitivos automáticos, imágenes y pensamientos identificables que pueden ser recuperados voluntariamente y que forman parte de este dialogo interno individual: automatismos que implican atribuciones, expectativas, auto y heteroevaluaciones, pensamientos irrelevantes a la acción que se desarrolla, etc. Esta actitud facilitaría *insights* acerca de cómo cada uno procesa o construye la propia realidad.

✓ Pensamientos irracionales

Tanto Beck en 1967 como Ellis en 1971 concuerdan en la existencia de que varios pensamientos son considerados de tipo irracional, ya que estos se crean basándose en engañosas representaciones que inducen sentimientos de tipo emocional como estar deprimido, con ansias o de colera.

Tipos de pensamientos irracionales:

- Abstracción selectiva. Solo es percibida parte de dicho evento y todo lo demás de desecha, se visualiza un corredor que analice dicho evento. Dramatiza la situación.
- Pensamiento polarizado. Pensamiento bifurcado, solo clasificando todo en blanco o negro, lo que se acepta o lo que se desprecia, lo bueno o lo malo. Es difícil que se perciba lo complejo de la situación ni como varios acontecimientos son en apariencia dañinos, debido a que, a la larga, puede haber efectos de conveniencia.
- Sobre generalización. Tomando en cuenta un componente que muestra evidencias parten soluciones generalizadas, donde se afirma de manera absoluta y radical dichas respuestas.
- Personalización. Preferencia a relatar el evento y la conducta de otra persona a sí mismo. El individuo se compara de manera continua con otras personas.
- Proyección. Argumentos arbitrarios. La persona trata de inculcar su forma de pensar en los demás. no deja que externamente lo retroalimenten para reformar su interpretación personal; todo es insuficiente para el viniendo de otros.
- Pensamiento catastrofista. Sugerir una posición catastrófica frente a dichos acontecimientos que prevenga desgracias partiendo de eventos irrelevantes.
- Sobre control. Verse como todo poderoso teniendo la responsabilidad que manejan todo su entorno inmediato, sintiendo que no se puede hacer nada sin que ellos confronten dicha situación específica.
- Razonamiento emocional. Tener en mente que todo lo que siente es real.

- Falacia de cambio. Se tiene la ideología de que se puede transformar a los demás, lamentablemente, el cambio solo se da personalmente.
- Los “debería”. El comportamiento presentado se debe ajustar a lineamientos concretos y correctos.
- Tener razón. La persona va a mostrar que de ella proviene la contestación acertada y adecuada. La conducta que presenta es de autoprotección ya que es difícil que se equivoque; casi no toma en cuenta otros puntos de vista y va a desechar ideas que no coincidan con las suyas.
- Culpabilidad. Aquí es necesario identificar quien tiene la culpa de dicho problema o la dificultad. Es fácil echarle la responsabilidad a los demás.

Ámbito laboral

En el 2001 Lawton diferencio 4 dominios específicamente de la cv: física, social, subjetiva (percibida) y psicológica. En esta investigación va dirigida específicamente a la definición de CV que se presenta en distintas dimensiones más subjetivas que objetivas, que destaca la importancia de los elementos psicológicos.

- Introduciéndonos en la cv física va a incluirse el estado de salud y la cv de como la salud va relacionada con esta. La relación más dominante es con la biología. En las opciones de la dimensión física se ve reflejado enlistados como dolores físicos, signos y síntomas, la limitación funcional y las funciones cognitivas.
- En un contexto social la cv se incluyen indicios de tipo objetivo que se comprometa con un entorno externo: depende mucho del alcance de las redes sociales, que tanta es la comunicación con el contacto social, las participaciones que tiene en diferentes tareas y todo su entorno comunitario.

- Haciendo mención del confort mental: esta definición viene siendo un concepto actual que tiene una focalización en cómo se desarrollan varias aptitudes y como se desarrolla el individuo, tomando en cuenta estos dos como esenciales puntos de si se funciona positivamente, de manera estilizada y la forma de manejar los obstáculos que se generan en nuestra vida, esforzándonos más con la finalidad de ir consiguiendo todos nuestros objetivos.

Estos autores manifiestan que el confort mental podría ser el producto derivado de cierto procedimiento cuya base es el desarrollo de si mismo relacionado con el desenvolvimiento mental de dicho sujeto, así como sus capacidades de interacción pacífica con las diferentes experiencias que se van presentando diariamente y el cómo se enfrenta a ellas.

De igual forma el confort mental está determinándose por dicho nivel de igualdad en medio de varias esperanzas, objetivos, metas alcanzadas o que están persiguiéndose por el sujeto, esto se va expresando y puntualizando en el concepto de una complacencia personal, así como su contienda emocional y las capacidades de reacción que se generan al enfrentar vivencias cotidianas con la finalidad de poder llegar a adaptarse (García-Viniegras y González, 2000; Molina y Meléndez, 2006).

Investigando la coincidencia de estos dos caminos acerca de la observación del confort que ya se citaron, Ryff manifestó un patrón de múltiples dimensiones acerca del confort que se integra por específicamente 6 dimensiones las cuales están divididas en la siguiente imagen (Figura 1).

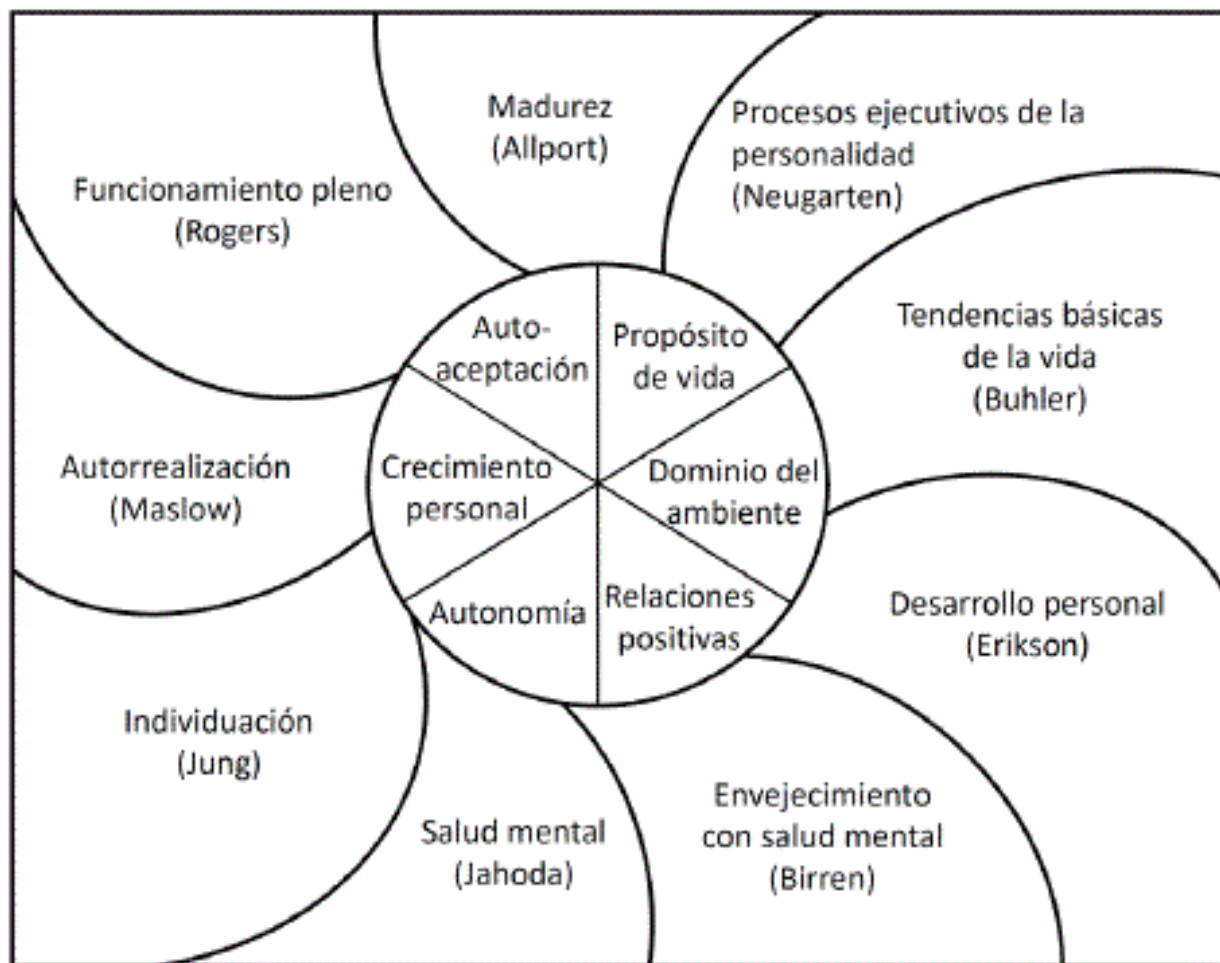


Figura 1. Dimensiones fundamentales del bienestar y sus orígenes teóricos (Adaptado de Ryff, 1995)

- Cuando una persona se acepta a si misma se forma un elemento primordial del confort, definiéndose a su vez como indicativo importante de la salud a nivel mental, de la realización personal, de un manejo excelente y sabiduría.
- Cuando la libertad se aproxima a la definición cercana de controlar, se piensa en una conexión en actuar y decidir: ósea, que nivel tiene el individuo de libertad que elige actitudes para llevar a cabo. Entonces hay un alto nivel cuando se controla el ambiente, sin duda, esto es un aspecto primordial en los individuos

que puede presentarse en las diversas etapas de la vida. Con esta libertad un elemento sobresaliente es el control siendo que deja proceder al sujeto que no está subordinado por sus pensamientos emocionales.

Cuando la ganancia de la libertad es completa, se necesita también que exista una relación muy estrecha con el componente físico y su funcionamiento, tomando en cuenta su grado de contienda a nivel mental que permite la elección de varias opciones que las elige de forma libre.

- Haciendo hincapié en la socialización con los demás positivamente, se enfatiza literalmente de manera amplia lo importante de concepto de afecto, así como confiar en su relación interpersonal con los demás. Este tipo de relación social, presenta un resultado moderado de las acciones adversas, lo cual va a favorecer una estrategia efectiva para afrontar.
- Cabe mencionar que favorece un aumento a nivel personal, siendo que es preciso que se implica una serie de ocupaciones de tipo social.

Hablando de una tranquilidad psicológica se va a reflejar como la persona va a desarrollarse, en un determinado ambiente, porque va a significar cada vez más las opciones de tipo social tomando en cuenta su grado de desarrollarse y su génesis:

- Conexión social y relación interpersonal
- Patrón activo de amistad y social
- Conexión de pareja, familiar y social
- Recurso social
- Relación positiva con otros

- Desempeño social

- De hecho, los individuos que tienen un gran poder del ambiente pueden experimentar un mayor evento de tipo económico y una determinación personal, haciendo que estos individuos se sientan con la capacidad de inducir y crear alteraciones en su entorno cercano, al igual también pueden seleccionar e ir desarrollando un entorno apropiado para obtener un regocijo auto personal.

Desde una perspectiva diferente, cuando los individuos tienen un mínimo poder del ambiente se observan problemas para controlar eventos diarios, no pueden generar cambios ni tampoco hacer una mejora en el ambiente, no aprovechan las ocasiones que se les presentan y se hace presente un carente punto de vista específicamente fuera de su entorno. Entonces un inmejorable manejo benéfico se necesita que la persona tenga bien fijos sus objetivos personales que quiera conseguir durante su vida para que por lo menos te agregue un sentido significativo.

- Cuya finalidad de vida en relación, principalmente a objetivos de tipo personal. Cuando se habla de una vejez exitosa es de entenderse que tiene que ver con haber alcanzado los objetivos personales, así como la creación de técnicas que se implementan para realizar ciertos comportamientos que ayudan a lograr dichos objetivos. La vejez exitosa refleja una evaluación personal con respecto a cómo se cumplen los objetivos, esto se entiende como una imagen mental de una etapa por terminar ya siendo alcanzada o evitada, pasando por la elaboración de diversos pasos que tienen como finalidad utilizar diversas técnicas, y todo esto va a llevar a que se maximice un positivo resultado o dicho

objetivo que se desea, así como la disminución de un negativo resultado o mejor aún evitarlo. Aquí está próximo a la definición de eudamonia en donde dice que un estímulo sensorial personal que alcanza el perfeccionamiento en dichas metas que se han propuesto y por ende se alcanzaron, demostrando que se esforzaron bastante, dando un éxito personal significativo en su vida.

CULTURA DE LA CALIDAD DE VIDA EN LAS ORGANIZACIONES

1. La calidad de vida en el trabajo. Un fundamento.

Especialización del trabajo y la simplificación fueron muy comunes a comienzos del siglo XX. Se asignaban trabajos muy específicos a los empleados y se les apoyaba con una jerarquía rígida, en espera de que ello mejorara la eficacia. La idea era reducir costos mediante la contratación de trabajos no capacitados, a los que se podía entrenar fácilmente para que efectuaran pequeñas partes de cada tarea.

No obstante, surgen varias dificultades con un clásico diseño de los puestos. Era excesiva la partición de trabajo. Los empleados quedaron socialmente aislados de sus compañeros, ya que su puesto excesivamente especializado debilitaba su comunión de intereses en el producto final. Los no capacitados perdían el orgullo por trabajar lo que hacía que se aburrieran.

Las necesidades superiores no estaban satisfechas. Como resultado se nota en un aumento de rotación y ausentismo, disminución de calidad y enajenación de los trabajadores. Hubo conflictos cuando estos buscaron mejorar sus condiciones de trabajo y las empresas no respondieron apropiadamente. La causa verdadera en muchos casos era que el trabajador mismo resultaba insatisfactorio.

Lo que contribuyó a la dificultad fue que los empleados cambiaban.

Empezaron a satisfacer necesidades de orden superior. Respecto a esta disposición las compañías tuvieron dos razones para rediseñar los puestos y la empresa misma en busca de una mejor calidad de la vida en el trabajo:

- El diseño clásico brindó originalmente a las necesidades humanas la atención inadecuada.
- Las necesidades y aspiraciones de los empleados mismos están en constante cambio.

Un factor fue reestructurar los puestos que incluyen los atributos que deseaban los empleados y reestructurar las empresas para que el entorno fuera como pretendían sus miembros. Esto parecía que la calidad de vida en el trabajo sería mejor. Hay que darles a los empleados oportunidades mayores para que puedan colocar sus metas.

La calidad de vida provoca que el entorno del trabajo se humanice. Lo que se intenta es que se las necesidades básicas, así como las necesidades de niveles altos se puedan satisfacer. Se puede brindar un buen ambiente laboral para que los empleados utilicen mejor sus habilidades e incluso que las mejoren. Como recordatorio se debe evitar situaciones negativas.

Los trabajadores no tienen que estar bajo un exceso de estrés. No hay que dañar ni humillar a los individuos. El empleo no puede ser ni arriesgado ni amenazante. Se puede hacer una contribución a las capacidades de los empleados para desempeñar otras funciones fuera del trabajo como ser un buen ciudadano, un buen cónyuge, un buen tutor. Es decir, el empleo contribuye al avance en la perspectiva social.

2. Test para medir la calidad de vida.

Los instrumentos de evaluación psicológica son las técnicas mediante las cuales se recogen los datos de referentes a las características psicológicas de las personas estudiadas son muchos los instrumentos que sirven para este fin y variadas son también las formas que adquieren los test, su modo de presentación, el material con que están hechos, el objetivo que persiguen, etc., es tan amplia la cantidad de instrumentos que existen que se encuentran clasificados en diversas categorías ,y todos ellos constituyen el arsenal tecnológico y metodológico con que cuenta nuestra ciencia para realizar sus mediciones; estos instrumentos constituyen la base sobre la cual descansan los fundamentos de la exploración y el análisis del comportamiento del hombre, concebidos de tal forma desde que surge la necesidad de evaluar las diferencias humanas.

Evaluación de la calidad de vida en las personas con EII es necesario que se lleve a cabo por medio del empleo de una entrevista más o menos estructurada y la aplicación de pruebas psicológicas estandarizadas. En relación con la entrevista, se sugieren tener en cuenta en estos aspectos tales como:

- 1) Tener un registro de la enfermedad así de su nivel de evolución que da indicio en el comportamiento en el trabajo y en la sociedad.
- 2) La manera en cómo el sujeto maneja su padecimiento y su grado en que se encuentra, involucra el específico cuidado tanto en su trato personal con su familia, en su trabajo y socialmente.
- 3) Los bienes, los servicios sociales, que tiene a disposición el individuo para usar y administrar su padecimiento y como resulta estresante.

- 4) El individuo muestra como acepta su padecimiento y como influye la enfermedad en el confort de su vida diaria.

Por otra parte, en la aplicación de pruebas psicológicas estandarizadas es esencial utilizar, en la mayoría de los casos, una prueba específica de calidad de vida para las EII en el contexto clínico, por cuanto ello permite una medida objetiva de este ámbito y posibilita evaluar los beneficios del tratamiento. Para este caso se recomienda EL *INFLAMMATORY BOWEL DISEASE QUESTIONNAIRE* (IBDQ) adaptada a la población española por López-Vivancos, Casellas, Badia, Vilaseca y Malagelada (1999). El IBDQ es uno de los instrumentos que posee mayor evidencia científica en cuanto su validez y fiabilidad (Pallis et al., 2000). Este cuestionario fue elaborado originalmente por Love, Irvine y Fedorak (1992) y consta de 36 ítems agrupados en 5 dimensiones (síntomas sistémicos, síntomas intestinales, afectación funcional, función emocional y afectación social) (véase la tabla 14.2) y las respuestas se transforman a una escala de 7 puntos en la que 1 se traduce la peor función y de 7 la mejor (véase Tobón et al., 2005a).

Síntomas sistémicos	Son síntomas poco específicos, los cuales se dan en diferentes sistemas fisiológicos. Algunos de ellos son la fatiga, el malestar, la pérdida de peso, las náuseas el vómito.
Síntomas digestivos	Esta escala evalúa los síntomas digestivos que ha tenido la persona durante las últimas dos semanas, tales como el número de deposiciones, la diarrea y el sangrado.
Afectación funcional	Grado en que EII ha afectado las actividades cotidianas de la persona, en lo que tiene que ver con el estudio, el trabajo y el tiempo libre.
Afectación social	Corresponde a todas aquellas dificultades en el orden social que producen las EII. Aquí están, por ejemplo, los problemas sexuales, el sentir vergüenza en público por olores desagradables y el evitar reuniones o actividades de tipo social.
Función emocional	Esta escala busca determinar en qué medida la EII ha afectado el bienestar emocional del paciente. Algunos de los síntomas de malestar emocional que se evalúan son la frustración, la impaciencia y el desánimo.

Es una necesidad considerar las disposiciones a detalle de varios aspectos del manejo psicológico, como los síntomas depresivos, síntomas ansiosos, etc., el estrés, las técnicas para afrontar, tipo de personalidades, apoyo social. Lo cual afirmara que se deben hacer una prueba específica para hacer una valoración de cada aspecto. En este caso es una buena ayuda las herramientas promulgadas por Sandín en 1999.

CONCLUSIONES

El bienestar es un punto fundamental para la calidad de vida; esto dice que el bienestar señala los comportamientos y actitudes a perfeccionar esta y llegar a la vitalidad óptima. Es un procedimiento activo que nos dirige a perfeccionar el estilo de vida en todas las perspectivas. Todas las acciones con responsabilidad van a permitir desarrollar una mejor calidad en la salud.

Diversas disciplinas aportan que su estructuración su calidad de vida. En su opinión entra valoración de contexto y de historia, así como la expresión del progreso social constituida por los valores humanos y el respeto individual que brinda armonía a las necesidades individuales y necesidades sociales.

En las empresas la cv se dirige a satisfacer la estancia laboral sobre los empleados; buscando desarrollar el bienestar del trabajador sin olvidar la actividad organizacional. Hay pruebas que llevan a la demostración de que un entorno bueno lleno de calidad va a afectar positivamente el compromiso y la motivación del empleado que va a desempeñar un éxito inesperado.

Tomando en cuenta los componentes específicos en el ambiente laboral como dar buenos ingresos suficientes, seguridad, bienestar en el empleo sin olvidar los aspectos subjetivos como un balance en la vida personal del trabajador y el empleo, sus relaciones con sus compañeros y los superiores.

La cv dentro de las instituciones que trae importantes ventajas dentro de la institución como el convenio y la fidelidad de los empleados a la organización como retener su talento, el aumento de producción mejor servicio al cliente,

mayor satisfacción en el trabajo, disminuyendo trabajadores ausentes y rotación de personal.

La creación de una estrategia no debe ser tomada como causa de estrés, actualmente hay mucha información de fácil acceso con respecto al tema y las organizaciones que están dedicadas en la compañía de otras empresas cuyo propósito es una mejora del entorno laboral.

La cv es un componente vital en la cultura organizacional es esencial. Hay que orientar al personal para que comprendan la valoración en su entorno dentro de la empresa.

CAPÍTULO III

“COMO SE TRABAJA A NIVEL INTERNACIONAL Y NACIONAL”

INTRODUCCIÓN

Cuando se relaciona en estrés y el trabajo se ocasiona una respuesta psicológica, cognitiva y conductual frente a situaciones exageradamente demandantes tanto en el contenido, la organización y el deterioro laboral. Si los trabajadores presentan conductas de tensión, de angustia y de frustración. Tomando en cuenta la globalización y las modificaciones naturales del trabajo, los países que están desarrollándose deben encontrar su manera de hacerle frente al incremento del estrés organizacional.

En este capítulo se conocerá como tanto a nivel internacional y a nivel nacional se está buscando la manera de combatir el estrés dentro de las organizaciones a nivel constitucional, así como en las instituciones federales y a un nivel particular.

EL ESTRÉS EN PAISES DE PRIMER MUNDO

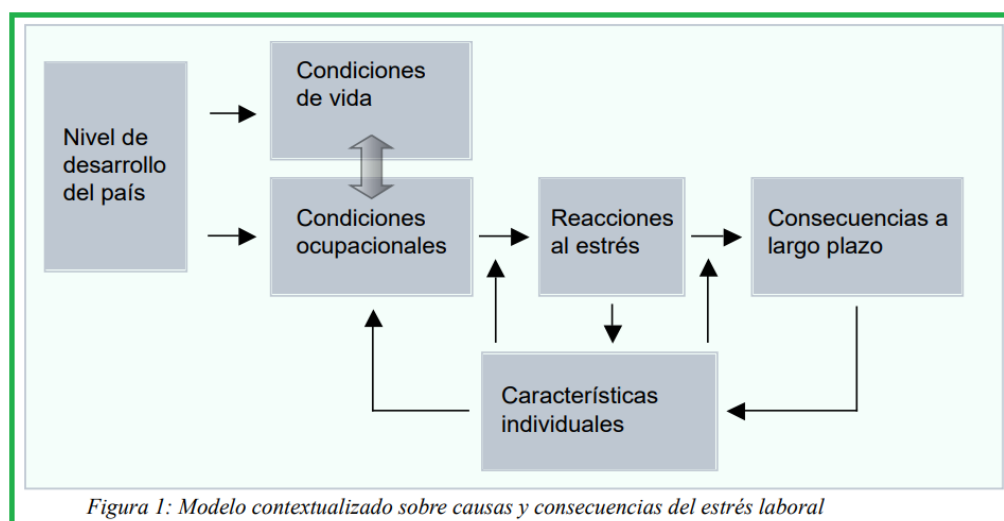
En la Unión Europea el estrés laboral va en aumento siendo un persistente problema; en los países industrializados los individuos están cada vez más acostumbrados al estrés laboral (Iavicoli et al, 2004).

Los diferentes cambios locales como a nivel global conllevan a un aumento en las demandas laborales a un número importantes de empleados. El estrés laboral es el resultado de que los empleados no cumplen con las demandas laborales. Se es persistente el estrés o se repite comúnmente, ocasiona negativos efectos tanto en los empleados como en las empresas donde trabajan.

En Europa existe un desempeño muy bueno por el hecho que tienen asistencia médica universal. Mas reconocido esta que si no está presente el seguro de salud que

se les brinda a todos por parte de la organización de manera limitada va a acrecentar la tasa de mortalidad que se relaciona con el trabajo en Estados Unidos.

Las organizaciones sufren afectaciones debido a que el estrés causa afectaciones en la ejecución corporativa ya que los costos se asocian con un ausentismo creciente, así como rotar al personal, la productividad y el desempeño presentan una disminución, inseguridad en las actividades laborales, incremento en accidentes de trabajo, los clientes se quejan en exceso, buscar sustituto de los empleados ausentes y el adiestrar a estos suplentes.



A NIVEL NACIONAL

Según datos provenientes de la OMS revela que México como país tiene el estrés laboral un índice mayor en el mundo. Un 75% de trabajadores mexicanos sufren de cansancio mental que se origina por alcanzar un rendimiento muy superior al normal, ya que en Estados Unidos y en China es de 59% y 73%, dijo la OMS. Se piensa que el 43% de los empleados con un buen trabajo tiene estrés causado por sus demandas

laborales relacionados con problemas de ansiedad, posibles depresiones llegando a tener padecimientos cardiovasculares que pueden desembocar en la muerte.

El Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) afirma que el estrés afectara al trabajador dañando su salud física y/o mental del empleado incluyendo su entorno social más cercano ya que esto va a generar un desequilibrio personal, como laboral.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) publicó el 23 de octubre de 2018 en el Diario Oficial de la Federación la NOM-035-STPS-2018; como objetivo esta norma debe “decretar los componentes que identifican, analizan y previenen los factores de riesgo sicosocial, con propósito de fomentar un buen ambiente laboral dentro del trabajo”.

El propósito de esta norma es que más de 5 millones de organizaciones dentro del país enfrenten los estragos derivados del estrés laboral como lo son los traumas severos, brindar apoyo social, la autoridad social, exista una condición favorable en el trabajo, valoración de la seguridad, diagnostico de salud, ambiente laboral bueno, factores de riesgo social y sus acciones para controlarlos además un proyecto que sirva para prevenir estos factores,

ARTICULO 123

El artículo 123 Constitucional es creado en la Constitución de 1917, y fue reformada en los años de 1930, 1970, 1980 y 2014, se divide en dos apartados, el apartado “A” que tiene como función regular las relaciones laborales entre trabajadores y patrones en general, tiene su propia ley reglamentaria la cual es la Ley Federal del Trabajo, y el apartado “B” que se encarga de regular las relaciones laborales burocráticas, la cual es

reglamentada por la Ley Federal Burocrática en el caso de los trabajadores de la federación y las Leyes Burocráticas de las Entidades Federativas. Se encuentra en el Título Sexto de nuestra Carta Magna relativa al Trabajo y a la Previsión Social. El artículo 123 Constitucional establece normas que regulan el procedimiento laboral ante las Juntas de Conciliación y Arbitraje y Los Tribunales Burocráticos, estas normas plantean derechos en materia de estabilidad en el empleo, vacaciones, salario mínimo, aguinaldo y las condiciones laborales en general. También crea el procedimiento de huelga entre otras garantías fundamentales para los trabajadores.

Las principales aportaciones de esta disposición es que todas personas tienen derecho al trabajo digno y útil, con el cual podrá garantizar su salario para satisfacer sus necesidades y a su vez ser útil para la sociedad. Se especifica que la jornada del trabajador no excederá las 8 horas diurnas o 7 horas nocturnas, los menores de edad no deberán trabajar después de las 10 de la noche y en cuanto a las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan esfuerzo y peligro para su salud. Se sostiene que el salario deberá pagarse en moneda de curso legal, no siendo permitido hacerlo efectivo con mercancías ni con vales. El patrón estará obligado a observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones del establecimiento como también serán responsables de los accidentes de trabajo y enfermedades de los trabajadores por el trabajo que se ejecute.

DERECHOS DEL TRABAJO

Estos son algunos derechos básicos de los trabajadores mexicanos contenidos en el artículo 123 de la Constitución que dice "Toda persona tiene derecho al trabajo digno y socialmente útil":

- La duración de la jornada máxima será de ocho horas;
- La jornada máxima de trabajo nocturno será de siete horas;
- Quedan prohibidas las labores insalubres o peligrosas, el trabajo nocturno industrial y todo otro trabajo después de las diez de la noche, de los menores de dieciséis años;
- Queda prohibida la utilización del trabajo de los menores de catorce años. Los mayores de esta edad y menores de dieciséis tendrán como jornada máxima la de seis horas;
- Por cada seis días de trabajo deberá disfrutar el operario de un día de descanso cuando menos;
- Las mujeres durante el embarazo no realizarán trabajos que exijan un esfuerzo considerable y signifiquen un peligro para su salud en relación con la gestación;
- Los salarios mínimos generales deberán ser suficientes para satisfacer las necesidades normales de un jefe de familia, en el orden material, social y cultural, y para proveer a la educación obligatoria de los hijos;
- Para trabajo igual debe corresponder salario igual, sin tener en cuenta sexo ni nacionalidad;
- El salario mínimo quedará exceptuado de embargo, compensación o descuento;
- Los trabajadores tendrán derecho a una participación en las utilidades de las empresas;
- El salario deberá pagarse precisamente en moneda de curso legal;
- Cuando deban aumentarse las horas de jornada, se abonará como salario por el tiempo excedente un ciento por ciento más de lo fijado para las horas normales. En ningún caso el trabajo extraordinario podrá exceder de tres horas diarias, ni de tres

veces consecutivas. Los menores de dieciséis años no serán admitidos en esta clase de trabajos;

- Toda empresa estará obligada a proporcionar a los trabajadores habitaciones cómodas e higiénicas;
- Las empresas estarán obligadas a proporcionar a sus trabajadores capacitación o adiestramiento para el trabajo;
- 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. Esta responsabilidad subsistirá aun en el caso de que el patrono contrate el trabajo por un intermediario;
- El patrón estará obligado a observar los preceptos legales sobre higiene y seguridad en las instalaciones de su establecimiento
- Tanto los obreros como los empresarios tendrán derecho para coaligarse formando sindicatos, asociaciones profesionales, etcétera;
- Las leyes reconocerán como un derecho de los obreros y de los patronos las huelgas y los paros.

LEY FEDERAL DEL TRABAJO

La LFT son mandatos de orden legal que tienen que regular la relación empleado-jefe, o sea, donde me marca lo que se hace como empleado y a que se tiene derecho, y de igual forma lo que tiene que hacer tu superior.

Aquí hay una protección de las garantías individuales del hombre y se deja muy claro que no se pueden establecer distinciones entre los trabajadores por motivos de

raza, sexo, edad, credo religioso, doctrina política o condición social. El trabajo está consagrado en la Ley como un derecho y un deber social; en este se exige respeto para las libertades y dignidad de quien lo presta y debe efectuarse en condiciones que aseguren la vida, la salud y un nivel económico decoroso para el trabajador y su familia.

En esta ley (y para términos legales), se determinan conceptos para aquellas partes que forman la relación laboral: trabajo, trabajador y patrón. Se entiende por trabajo toda actividad humana, intelectual o material, independientemente del grado de preparación técnica requerido por cada profesión u oficio. El trabajador es la persona física que presta a otra (física o moral) un trabajo personal subordinado. Se conocerá como patrón a la persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores.

En términos sencillos, para el trabajador en esta ley se habla de las cosas a las que tiene derecho el establecer una relación laboral, como: un salario bien remunerado, seguridad social, prestaciones, etc., así como de sus obligaciones con el patrón: cumplir con sus horarios y días de trabajo establecidos, entre otras. Para el empleador también se plantean sus derechos y obligaciones tanto con el trabajador, como con las instancias correspondientes de los asuntos del trabajo.

NOM-035-STPS-2018

NOM-035-STPS-2018 su objetivo es la identificación y la prevención de factores de riesgo psicosociales, al igual que la promoción de un ambiente laboral excelente en el trabajo. Estos factores de riesgo psicosociales son aquellos que incitan a la aparición de trastornos de ansiedad, estrés crónico que se deriva del origen de las actividades del

trabajo específico de un puesto o de actos agresivos laborales contra el empleado por desarrollar su trabajo.

El cumplimiento de la Norma Oficial Mexicana resulta ser obligatorio para todos los centros de trabajo del territorio nacional. Sin embargo, hay capítulos específicos que deben cumplirse dependiendo del número de trabajadores de la organización.

Todas las empresas ya sea con 15 y 50 colaboradores o más de 50 deben aplicar los siguientes capítulos:

- Disponer de una política de prevención de riesgo psicosocial.
- Adoptar las medidas para prevenir y controlar los factores de riesgo psicosocial.
- Identificar a los trabajadores que fueron sujetos a acontecimientos traumáticos severos y canalizarlos para su atención.
- Difundir y proporcionar información a los trabajadores sobre:
 - La política de prevención de riesgos psicosociales.
 - Las medidas adoptadas para combatir las prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y los actos de violencia laboral.
 - Las medidas y acciones de prevención.
 - Las posibles alteraciones a la salud por la exposición a los factores de riesgo psicosocial.
- Llevar los registros sobre: Los resultados de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y, además, tratándose de centros de trabajo de más de 50 trabajadores, de las evaluaciones del entorno organizacional. Las medidas de control adoptadas cuando el resultado de la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y evaluación del entorno organizacional lo

señale. Los nombres de los trabajadores a los que se les practicaron los exámenes o evaluaciones clínicas y que se comprobó la exposición a factores de riesgo psicosocial, a actos de violencia laboral o acontecimientos traumáticos severos.

Ahora para cada organización según el número de trabajadores debe realizar los siguientes capítulos:

Empresas que tienen entre 15 y 50 trabajadores:

- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial.
- Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional:
 - a) Los centros de trabajo que tengan entre 15 y 50 trabajadores, únicamente deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, incluyendo a todos los trabajadores.
- La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar lo siguiente:
 - a) Las condiciones en el ambiente de trabajo.
 - b) Cargas de trabajo.
 - c) Falta de control sobre el trabajo.
 - d) Exceso en las jornadas de trabajo y la rotación de turnos.
 - e) Interferencia en la relación trabajo-familia.
 - f) Liderazgo o relaciones negativas en el trabajo.
 - g) Violencia laboral.

Para 50 o más trabajadores:

- Identificar y analizar los factores de riesgo psicosocial y evaluar el entorno organizacional.
- Identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial, y evaluación del entorno organizacional:
 - b) Los centros de trabajo que tengan más de 50 trabajadores, deberán realizar la identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial y la evaluación del entorno organizacional.
- La identificación y análisis de los factores de riesgo psicosocial deberá contemplar lo siguiente:
 - a) Las condiciones en el ambiente de trabajo.
 - b) Cargas de trabajo.
 - c) Falta de control sobre el trabajo.
 - d) Exceso en las jornadas de trabajo y la rotación de turnos.
 - e) Interferencia en la relación trabajo-familia.
 - f) Liderazgo o relaciones negativas en el trabajo.
 - g) Violencia laboral.
- La evaluación del entorno organizacional favorable deberá comprender:
 - a) El sentido de pertenencia de los trabajadores a la empresa.
 - b) La formación para la adecuada realización de las tareas encomendadas.
 - c) La definición precisa de responsabilidades para los trabajadores.
 - d) La participación proactiva y comunicación entre el patrón, sus representantes y los trabajadores.
 - e) La distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares,

- f) La evaluación y el reconocimiento del desempeño.

NOM-036-1-STPS-2018

Para garantizar la protección de la salud de los trabajadores en el ámbito laboral, la NOM-036-1-STPS-2018 establece los elementos para identificar, analizar, prevenir y controlar los factores de riesgo ergonómico en los centros de trabajo.

El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo considera como factores de riesgo ergonómico aquellos que conllevan un esfuerzo físico, movimientos repetitivos o posturas forzadas en la actividad desarrollada con la consecuente fatiga, accidentes y enfermedades de trabajo, derivados del diseño de las instalaciones, maquinaria, equipo, mobiliario o herramientas de trabajo.

La norma señala que los empleadores tienen la obligación de adoptar medidas de prevención y control para reducir o eliminar los factores de riesgo ergonómico, vigilar la salud de los trabajadores, informarles sobre las posibles alteraciones por el manejo manual de cargas, además de proporcionar capacitación y adiestramiento al personal sobre los procedimientos de seguridad en las prácticas de trabajo.

Por otro lado, los subordinados deben comprender las medidas de prevención y de control, al igual que los protocolos de seguridad, mantener sus lugares y áreas comunes en perfecto orden, aseados y sin obstáculos, participar en la capacitación, informar sobre si tienen situaciones no seguras para desarrollar sus ocupaciones y si hay limitantes que impidan la realización de estas debido a problemas de salud.

Para el desarrollo de dichas acciones que impliquen manejo a mano de las cargas, es importante tener en cuenta un método de seguridad que tenga contemplado:

- Se describe la estrategia indicada para llevar a cabo acciones seguras, teniendo en cuenta la fuerza de aplicación, distancia, cuanto dura la actividad y que posiciones deben realizarse.
- Condiciones de seguridad e inspección de deben ejecutar al realizar las actividades.
- Las propiedades de carga como: cuanto pesa, que forma tiene, cuáles son sus dimensiones y que tan estable es.
- Las situaciones ambientales que aumenten la energía del empleado o que provoquen una condición peligrosa.
- La trayectoria para el transporte de las cargas con énfasis manejar las propiedades de materiales peligrosos, dañinos, desagradable, incisivos, incinerable, volátil, amenazante, temperatura, etc.
- Las acciones de manejar de manera manual las cargas deben hacerse por empleados que tengan una excelente condición física que avale personal del sector salud.

- INICIATIVA PRIVADA

La OMS dispone de varias medidas para el control del estrés como: diseñar el trabajo modificando las demandas laborales, tener la seguridad de que los trabajadores tienen los conocimientos como las capacidades requeridas, incrementar el control que tenga el trabajador en su trabajo, incremento de la calidad y el gran apoyo que se le da al trabajador, preparación en dirección al estrés, la ergonomía y un proyecto ambiental, perfeccionando la gestión y perfeccionando la institución.

El estrés organizacional pide un análisis compartido entre supervisores y cooperadores para sugerir contrapesos a las exigencias laborales. Se hace la distinción entre lograr las metas teniendo un compromiso firme y el desarrollo de un padecimiento que desgaste tanto de lo físico como mental. Es necesario la capacitación para poder manejar el estrés, también en la detección de síntomas tempranos para prevenir alguna enfermedad futura. Es indispensable que toda la gestión empresarial tenga comunicados informativos del tema en cuestión porque solo pocas organizaciones están bien informadas. Los superiores de cada departamento de la empresa tienen que prestar atención y escuchar a los empleados. Se debe tener un equipo de primeros auxilios o un proyecto que se ejecute cuando un trabajador tenga complicaciones en su trabajo debido al estrés laboral.

Generalmente, creando un entorno de bienestar fomentado por la organización. Podrían implementarse determinados programas para manejar el estrés o diversas actividades cuyo objetivo sea la relajación cuando sea necesario. Se considera la tolerancia de los horarios y de momentos difíciles que puedan estar viviendo los trabajadores en su hogar y llevándolos a la oficina.

INICIATIVA PÚBLICA

El IMSS dispone varias acciones que tienen como finalidad frenar las consecuencias negativas derivadas del estrés y esto ayuda a que la población se adapte y se pueda evitar el estrés; estas acciones están al alcance tanto de los derechohabientes como de cualquier persona.

Están a disposición una variedad de cursos en línea con el objetivo de promover una estabilidad física y mental, haciendo que los beneficiarios puedan identificar el estrés y prevenir problemas mentales como la depresión, crisis de ansiedad o el abuso de alcohol.

Se hace una recomendación para que la gente haga ejercicios de relajación a través de respiraciones profundas y rítmicas, también para poder tener una tranquilidad mental y un sentimiento de paz es recomendable evitar lo más posible darles atención a estímulos externos.

BIENESTAR EMOCIONAL Y DESARROLLO HUMANO EN EL TRABAJO: EVOLUCIÓN Y DESAFÍOS EN MÉXICO.

La Secretaría del Trabajo y Previsión Social (STPS) en el año 2016 publica un libro llamado “Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: Evolución y desafíos en México”, donde señala los términos del bienestar en el entorno organizacional, después de hacer una investigación y un análisis estadístico del tema.

Tanto el desarrollo como el bienestar son una preocupación del Gobierno Federal porque entran en las nuevas medidas de un empleo dentro de la globalización, partiendo de las demandas de ser rápido, de tener habilidades múltiples, la gran conectividad y las tomas de decisiones van a generar la aparición del estrés en los trabajadores que conlleva a padecer alteraciones en su cuerpo y la aparición de trastornos mentales.

Esto va a constituir parte de actividades que se comprometen dentro de la agenda de sector de trabajo 2015 – 2018.

Varios países presentan determinaciones enfocadas en la mejora del bienestar físico y mental como prevenir factores estresantes en el entorno organizacional, esto bajo el régimen institucional provenientes del gobierno.

Se pueden realizar transformaciones por dos vertientes: la creación de herramientas normativas para fomentar el bienestar mental y gestiones psicológicas y sociales, como llevar a cabo programas que implementan la prosperidad de los empleados.

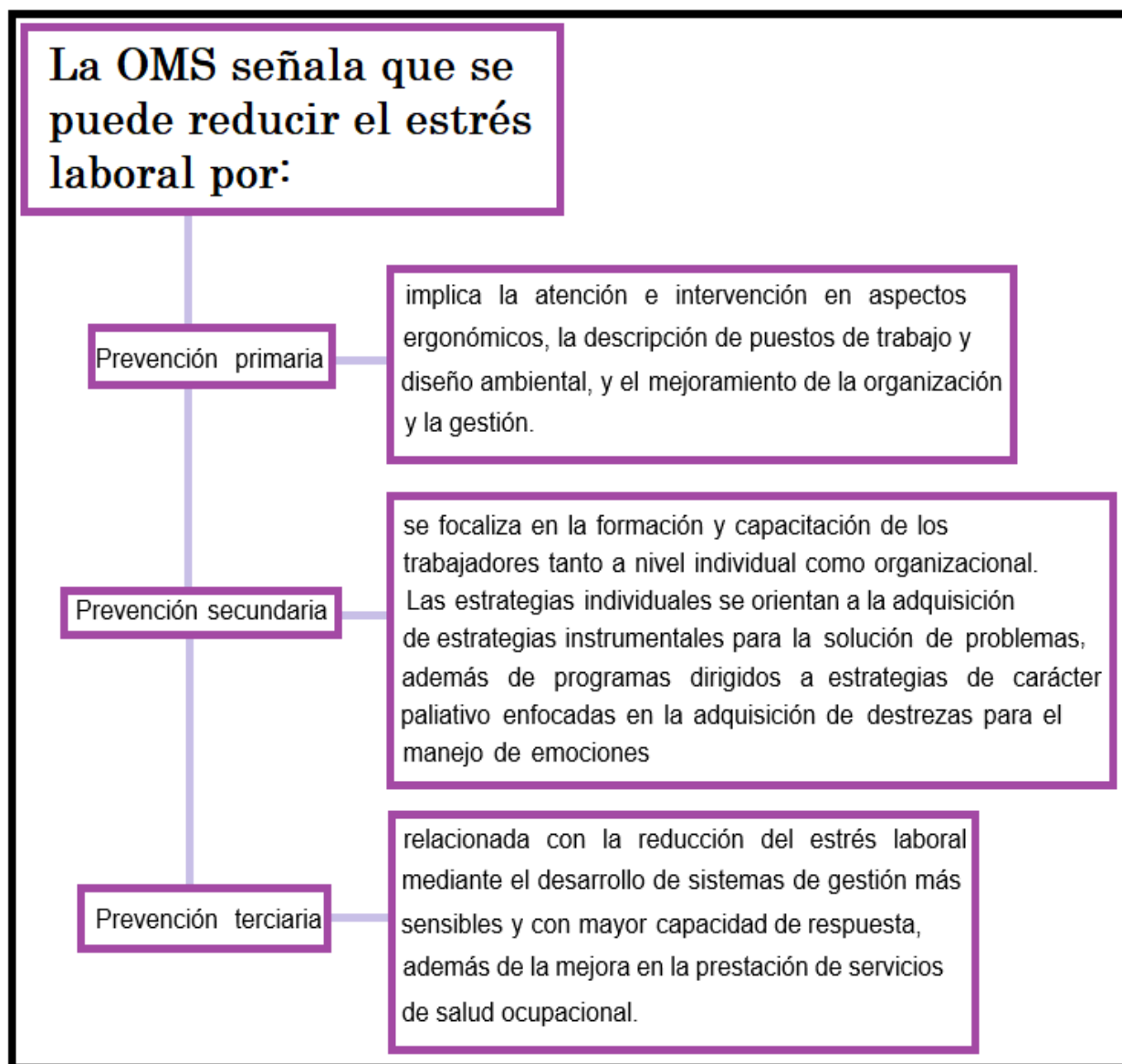
Entonces lo referente al bienestar subjetivo en los centros de trabajo está relacionado de manera directa con este libro, ya que va afectar la manera en que los empleados o empleadas experimenten emocionalmente la relación de su vida personal con su vida laboral.

EL CONTROL Y LA PREVENCIÓN EN SALUD LABORAL

Si hay un cambio en la ideología de la empresa que se dirija a la calidad de vida laboral un gran incremento para poder impulsar a los subordinados, esto sería una cláusula para mejorar y hacer rentable todos los recursos implicados. Si los trabajadores aplican toda su energía y su capacidad productiva que requieren las distintas exigencias y demandas laborales actuales. Todo esto hace visible la obligación actual de que las empresas pongan en práctica establecer políticas y diferentes programas sobre la salud organizacional para crear, difundir y establecer una cultura organizacional tomando en cuenta de manera precisa la salud organizacional, la seguridad, resguardar el ambiente e higiene industrial; distintas acciones dirigidas para la contribución a mejorar las condiciones laborales, que van a permitir la disminución en los altos gastos económicos que van afectar las utilidades de la organización cuya

finalidad es el logro del bienestar físicamente hablando y psicológico de empleados en el entorno laboral para beneficio de la institución.

Utilizando esta cultura organizacional implicara la obtención de niveles de productividad altos, en conjunto con el compromiso, la estimulación y el éxito de los subordinados. OMS (Leka et al. 2004) menciona que se puede reducir el estrés laboral en la empresa, teniendo en cuenta estos niveles de prevención:



PROPUESTA PARA PREVENIR EL ESTRÉS LABORAL

Esta propuesta de intervención que se expondrá a continuación una propuesta tomada como una estrategia de prevención, o sea, normas individuales para la prevención del estrés.

Las estrategias que se utilizan para tener una mejora de la calidad de vida de dichos individuos se dirigen a la modificación, en procesos de adaptación, así como procesos integrativos, una multitud de factores: corporales, mentales, y sociales y el ambiente.

Hay una dependencia interna entre: subsistemas diferenciados que tienen relación y que pueden afectarse entre sí.

Como personas somos parte de un todo, estamos dentro de un mundo. Formamos parte de cambios y transformaciones permanentes.

1.Cambio de cultura.

Cuando se realiza un análisis de la cultura laboral, es para ver en que condición esta y cómo podemos entenderla, sin descartar el hecho de que en algunos momentos tenemos que provocar alteraciones que permita que la empresa pueda adaptarse a condiciones en constante cambio para enfrentar el ambiente.

Deal y Kennedy señalan que para llevar a cabo el cambio cultural se requiere de:

1. Poner a cargo a un líder.
2. Identificar una amenaza del exterior.
3. identificar los factores específicos que deben entrar a la transformación.
4. Proponer entrenar para la transformación.
5. Construir símbolos concretos de directrices nuevas y poner en situaciones precisas.

6.Tener respeto a la seguridad de todos.

2.Respiración diafragmática profunda PROCEDIMIENTO (Schwartz, 1987)

1. Primeramente, es sencillo realizar la respiración diafragmática acostado, de espaldas, en una cama o en el piso sobre almohadas. Ya cuando se aprende a respira con facilidad en estas posiciones, podría hacerlo sentado, y consecutivamente de pie.
2. No use ropa entallada, en especial sobre la parte abdominal ni en la cintura.
3. Ponga sus pies un poco separados. Tiene que poner cualquier mano en el abdomen y la otra mano colóquela en su pecho. De preferencia debe ser con los ojos cerrados.
4. Respire por su nariz, esto permite que entre aire fresco y déjelo salir exhalando por la nariz o por la boca.
5. Tiene que permanecer calmado, debe estar concentrado en la respiración. Debe estar consciente que su mano se elevara y bajara en cada respiración hecha.
6. Despacio debe exhalar el aire que tienen sus pulmones.
7. Sentirá con su otra mano una elevación del abdomen. Tenga en cuenta la posición de sus hombros y su pecho, sin que estos realizan movimientos.
8. Conforme va respirando sienta el flujo de aire fresco y como se va expandiendo por cada parte del cuerpo.
9. Cada inspiración que haga tome una pausa pequeña de un segundo.
10. Debe exhalar de manera suave. Mientras lo hace su abdomen baja de forma lenta ya que su musculo diafragmático
11. subirá hacia los pulmones.

12. Cuando sale todo el aire, la presión que tiene en su cuerpo también sale al exterior.
13. Al exhalar no se olvide de hacer una pausa de un segundo de tiempo.
14. Vuelva a inspirar de manera suave y en pausas; después de manera lenta exhale.

3. Ensayo de conducta

El ensayo de conducta, este proceso es más útil por la conservación de la capacidad social (Caballo, 1963), se basa en descubrir las maneras adecuadas y eficientes que sirven para enfrentar momentos conflictivos que suceden comúnmente día a día, cambiando bosquejos adaptables del comportamiento cuyo fin sea el de reemplazar dichas maneras para reaccionar.

Señalando un procedimiento paso por paso comúnmente para hacer un ensayo de conducta:

1. Descripción del momento conflictivo.
2. Representar lo que hacen ante esta situación.
3. Identificar qué condiciones se adaptan y cómo influyen en la conducta social equivocada.
4. Detectar que derechos humanos tienen implicación en este acontecimiento.
5. Reconocer los objetivos correctos.
6. Buscar reacciones distintas para el acontecimiento,
7. Practicar adecuadas conductas.
8. Evaluación de la utilidad en la reacción.

- Paso 1: estar consciente y aceptar que existe un problema

Cuando se reconoce que existe una dificultad es lo primordial para empezar un camino directo a una solución. Dentro de este inicio para controlar el estrés se tiene que estar consciente tanto el sujeto como la empresa que esto es común en el entorno organizacional actual. Cada persona tiene la responsabilidad de identificar sus propios síntomas y signos derivados del estrés al iniciar este camino y la empresa tiene la obligación de establecer una estrategia para propiciar un ambiente de ayuda. Con esto los trabajadores van a estar alerta sobre estos factores y sus respectivos daños secundarios que afectan su entorno organizacional siendo este lo primero que se tiene que efectuar para diseñar una futura intervención.

Las empresas deben estar en la misma sintonía con respecto al tema del estrés estando en constante monitoreo sobre la diversidad de las conductas detectadas. Situaciones notables como la ausencia de los empleados, así como rotar en diferentes áreas hay otros indicios como niveles de errores altos, así como incremento de accidentes, hacer con lentitud su trabajo, una relación y una satisfacción organizacional mala. Las empresas tienen que capacitar a los trabajadores para identificar sus signos y síntomas provocados por estrés y así llevan a desenvolver capacidades que orientan y sirven para la detección, con esto los superiores están más cerca de comprender a los trabajadores y sin saltarse su jerarquía, esto sirve para identificar y poder comunicarse con ellos y mostrar la importancia sobre este problema, aparte de diferentes problemas que están presentes dentro de la salud organizacional así como la seguridad y la prevención dentro del trabajo.

- Pasos 2 y 3: identificación del problema o factor de estrés e intento de eliminarlo o cambiarlo

Como una estrategia para identificar los diversos eventos que originan estrés puede considerarse el escribir un diario específicamente sobre este tema. Todo el proceso del análisis del estudio se muestra la experiencia y se describe la forma de utilizar para que se combinen sus habilidades de los procedimientos para evaluar, así se recolectan la suficiente información que sirve para crear estrategias de diario. Diariamente se van registrando en el diario todos los percances y los diferentes eventos, así como las personas involucradas en un periodo determinado, todo este conocimiento sirve para obtener patrones comunes a cerca del estrés, lo cual va a servir para detectar situaciones estresantes o diversos problemas al sujeto.

Teniendo este conocimiento como base, el sujeto puede crear una estrategia para que pueda desaparecer el estrés o cambiar ese factor.

Al identificar las reacciones y las acciones para enfrentar dichos eventos, así como el análisis retrospectivamente el sujeto puede:

- ✓ Saber en qué ámbitos las acciones que se tienen para afrontar pueden tener un mejor desarrollo.
- ✓ Contar con una lista de técnicas para afrontar la situación según sea el caso, cuyo resultado podría ser el volver a utilizar esas tácticas para eventos parecidos futuros.

Todo este procedimiento de revisar es de suma importancia, porque si el bienestar mental está afectado por el estrés es posible que no se pueda hacer una evaluación completamente de las técnicas para afrontar situaciones. Tener conciencia de estos

factores estresantes que podrían ser potenciales pueden ayudar al sujeto a crear nuevas formas para prevenir y para afrontar el estrés (anticipación).

- Paso 4: si no es factible modificar el problema o el factor de estrés entonces encuentre formas de afrontarlo.

Es común que existan muchos eventos que causan estrés fuera de nuestro control, lo que ocasiona que tanto la persona como la empresa no puedan modificarlos entonces se tendrá que buscar la manera de hacerles frente en toda la extensión de la palabra.

Es de suma importancia tener en cuenta que la presencia de estrés no siempre afecta en el trabajo y que no todo es originado por el centro laboral ni tampoco es de forma exclusiva de este.

Problemas económicos, muertes de personas cercanas, eventos naturales, así como otros problemas que enfrenta el ser humano llegan a ocasionar estrés, lo peor de esto es que sus consecuencias van a dificultar el desempeño en el trabajo.

Aquí lo que importa es que se tiene que hacer un análisis para intervenir de manera primaria y si no funciona tener en cuenta la intervención secundaria.

- Paso 5: monitoreo y revisión de los resultados

Al llegar a la línea final de todo procedimiento que conlleve solucionar conflictos se adjudica una forma de evaluar dicha acción que se lleva a cabo. Anteriormente se hizo mención la relevancia de escribir un diario en donde se plasme las situaciones de estrés y como la persona aplica formas de confrontar dichos eventos y tener en cuenta la eficacia de dichas acciones.

De igual manera, los análisis de estrés vas a presentar una medida común en donde se puede hacer una evaluación del comienzo sobre alguna estrategia que permita reducir los niveles de estrés dentro de la empresa en un futuro.

Todo esto tiene un gran interés en la medición del entorno laboral y si la salud del empleado muestra una mejoría debido a la intervención que se está realizando. Por otro lado, mientras más triunfo exista en la empresa se evaluará si se debe quitar o se modificaran los factores estresantes en el ambiente, así disminuirá una capacitación para poder controlar el estrés y así como la presencia de los programas para los trabajadores.

Toda esta investigación necesita varios estudios cuyos resultados se usan como puntos clave para señalar los incentivos que se requieran para llevar a cabo otras estrategias cuyo fin sea hacer frente a diversos problemas tanto actuales como futuros, que estén dentro del análisis de la investigación. Todo esto conforma una estructura para mejorar la empresa.

En seguida, se expone una tabla con probables conflictos que llegan a presentarse y las acciones que pueden realizar con el propósito de disminuir las situaciones estresantes que se presentan en la organización:

Problema:	Posibles Acciones:
Sobrecarga laboral.	<ul style="list-style-type: none"> -Redistribución del trabajo entre los colegas. -Priorizar tareas. -Ofrecer adiestramientos (por ejemplo: manejo de estrés o administración del tiempo).
Trabajo monótono y rutinario.	<ul style="list-style-type: none"> -Asegúrese que dónde sea posible los trabajadores tengan cierto control sobre el ritmo de trabajo. -Asegúrese de que haya suficientes descansos. -Rotación laboral (moverse a realizar diferentes tareas, por lo general, de acuerdo a un plan de rotación). -Ampliación del trabajo (agregar nuevas tareas de la misma dificultad). -Enriquecimiento del trabajo (agregar tareas más complejas). -Ofrezca adiestramiento o educación adicional cuando sea necesario.
Riesgos físicos en el lugar de trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> -Reemplace la maquinaria o accesorios riesgosos por otros que produzcan menor riesgo. -Aislé la fuente de riesgo (ruido u otros) -Informe a los trabajadores sobre los efectos negativos de la exposición a dichos riesgos. -Ofrezca al trabajador los aditamentos necesarios para su protección personal (tapones de oídos, guantes protectores contra quemaduras, etc.).
Tareas o papeles conflictivos o poco claros.	<ul style="list-style-type: none"> -Haga una descripción del trabajo con las exigencias necesarias claras.

Falta de experiencia laboral para el trabajo.	<ul style="list-style-type: none"> -Provea el adiestramiento apropiado cuando sea necesario. -Designa al empleado un mentor personal. -Ofrezca ayuda y estimule la ayuda entre colegas. -Deje las tareas más difíciles a otros colegas más experimentados.
Falta de apoyo social por parte de la administración y/o los colegas.	<ul style="list-style-type: none"> -Brinde adiestramiento a los administradores en el trato con sus trabajadores. -Organice actividades que fomenten los equipos (cenar después del trabajo, excursiones en grupo u otras actividades sociales). -Tome los descansos y almuerzos juntos. -Estimule y recompense el trabajo en equipo. -Organice reuniones regularmente en las que los problemas del trabajo puedan ser discutidos y resueltos (en conjunto).
Relación trabajo-hogar	<ul style="list-style-type: none"> -Apoye o proporcione servicios de cuidado infantil. -Ofrezca horarios de trabajo flexibles, tales como trabajos temporales y/o a tiempo parcial. -Teletrabajo/trabajo desde el hogar. -Considere las necesidades de la familia, de los hijos, además de cuidar al trabajador. -Provea transporte a él/la trabajador/a, cuando sea necesario.

CONCLUSIONES

Como uno de graves problemas a nivel social y a nivel económico en México se encuentra el estrés laboral porque no solo daña la salud del empleado sino también hace que en las empresas exista una disminución en su producción lo que las vuelve poco competitivas y menos rentables en un mercado globalizado donde la productividad y el capital humano en la clave para tener éxito.

Para tener un estilo de vida mejor dependerá del control del estrés porque este es el causante de varios trastornos mentales y padecimientos físicos que llegan a estar presentes desde la infancia hasta la tercera edad. La importancia del control del estrés, es el hecho de que como persona se tenga un saludable estilo de vida, como una sana alimentación, hacer actividad física, dormir ocho horas, etc.

La NOM-035-STPS-2018 tiene como finalidad ser la herramienta que logre distinguir del trabajo y como un estudio sobre factores psicosociales riesgosos en el empleo. Me aprecia la distinción de causas riesgosas que pueden afectar a cualquier trabajador.

La NOM-036-1-STPS-2018 garantiza salvaguardar la salud del empleado estableciendo los puntos que llevan al análisis, la prevención y el control de los riesgos del trabajo. El Reglamento Federal de Seguridad y Salud en el Trabajo está contemplando como factores de riesgo ergonómico situaciones que conlleva al esfuerzo físico, postura forzada, situaciones que se repiten en el desempeño del trabajo ocasionando fatiga física, posibles accidentes y futuras enfermedades consecuentes de la estructura de la instalación, las maquinas, el equipo y las herramientas utilizadas en el trabajo.

El estrés organizacional pide un análisis compartido entre supervisores y cooperadores para sugerir contrapesos a las exigencias laborales. Se hace la distinción entre lograr las metas teniendo un compromiso firme y el desarrollo de un padecimiento que desgaste tanto el entorno físico como la mente.

Se cuenta con LFT cuyo mandato legal se regula las relaciones del trabajador con el jefe, o sea, esta especificado como empleado las funciones que tiene que hacer y sus derechos y caso contrario lo que le corresponde hacer al jefe. El IMSS dispone de varias acciones que tienen como finalidad frenar las consecuencias negativas derivadas del estrés y esto ayuda a que la población se adapte y se pueda evitar el estrés; estas acciones están al alcance tanto de los derechohabientes como de cualquier persona.

En México la depresión, la crisis de ansiedad y el estrés se han llegado a ser comunes alteraciones para los empleados es los diferentes departamentos de la empresa. Las organizaciones han tomado malas decisiones puestas en práctica al igual que los procesos organizacionales donde se ve que los colaboradores son activo importante de la empresa.

INVESTIGACIÓN DOCUMENTAL

La investigación documental se caracteriza por el empleo predominante de registros gráficos y sonoros como fuentes de información. Generalmente se le identifica con el manejo de mensajes registrados en la forma de manuscritos e impresos, por lo que se le asocia normalmente con la investigación archivística y bibliográfica. El concepto de documento, sin embargo, es más amplio. Cubre, por ejemplo: películas, diapositivas, planos y discos.

La investigación documental tiene como objetivo fundamental es el análisis de diferentes fenómenos (de orden histórico, sociológico, psicológico, etc.), utiliza técnicas muy precisas, de la documentación existente, que directa o indirectamente, aporte la información.

Se caracteriza por la utilización de documentos; recolecta, selecciona, analiza y presenta resultados coherentes. Utiliza los procedimientos lógicos y mentales de toda investigación; análisis, síntesis, deducción, inducción, etc. Realiza un proceso de abstracción científica, generalizando sobre la base de lo fundamental.

Realiza una recopilación adecuada de datos que permiten redescubrir hechos, sugerir problemas, orientar hacia otras fuentes de investigación, orientar formas para elaborar instrumentos de investigación, elaborar hipótesis, etc.

Puede considerarse como parte fundamental de un proceso de investigación científica, mucho más amplio y acabado. Es una investigación que se realiza en forma ordenada y con objetivos precisos, con la finalidad de ser base a la construcción de conocimientos. Se basa en la utilización de diferentes técnicas de: localización y fijación de datos, análisis de documentos y de contenidos.

En un sentido restringido, entendemos a la investigación documental como un proceso de búsqueda que se realiza en fuentes impresas (documentos escritos). Es decir, se realiza una investigación bibliográfica especializada para producir nuevos asientos bibliográficos sobre el particular.

Se requiere, como condición necesaria, un tema seleccionado y delimitado, justificado, producto de la documentación o de la reflexión personal. Igualmente se requiere plantear un marco de referencia preliminar que permita orientar la recolección de la información y la redacción posterior de la monografía o informe de la investigación.

Para el desarrollo, propiamente dicho, es imprescindible ser preciso, claro y sintético, lo cual puede permitir abordar sólo lo contemplado, lo pertinente, lo que responda a los propósitos de la investigación.

CRONOGRAMA

Actividades	Julio				Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre				Diciembre			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Revisión bibliográfica	■	■	■	■																				
Revisión de segundas fuentes	■	■	■	■																				
Establecimiento de objetivos			■	■	■	■	■	■																
Elaboración de marco teórico				■		■		■	■	■	■	■				■								
Recopilación de primeras fuentes													■	■	■	■								
Recopilación de información segundas fuentes													■	■	■	■								
Búsqueda de test de estrés y calidad													■	■	■	■								
Aplicación de test para conocer la salud de la población																	■	■						
Redacción de resultado																			■	■				
Correcciones y presentación final																					■	■		

BIBLIOGRAFÍA

- Alfonzo, I. (1994). Técnicas de investigación bibliográfica. Caracas: Contexto Ediciones.
- Álvaro, A. & Aguillon, A. & Ramírez, I. (2015). El comportamiento humano en las organizaciones fundamentación. México: El manual moderno.
- [Berrezueta, R. \(2016\). Test de estrés laboral. http://drberrezueta.com/wp_berrezueta/wp-content/uploads/2016/04/TEST-DE-ESTRES-LABORAL.pdf](http://drberrezueta.com/wp_berrezueta/wp-content/uploads/2016/04/TEST-DE-ESTRES-LABORAL.pdf).
- Cooper, CL, Liukkonen, P. & Cartwright, S. (1996) Stress prevention in the workplace: assessing the costs and benefits to organisations. Dublin: European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions.
- Cox,T., & Cox., S. (1993) Psychosocial and Organizational Hazards: Monitoring and Control. Occasional Series in Occupational Health, N 5. World Health Organization (Europe), Copenhagen,Denmark.
- Cox,T., Griffiths A., & Rial Gonzalez, E. (2000) Research on work-related stress. European Agency for Safety and Health at Work. Luxembourg,Office for Official Publications of the European Communities. ISBN:92-828-9255-7.
- Donelly, G. (2001). Las organizaciones comportamiento estructura, procesos. Santiago Chile: Mc Graw Hill Interamericana de Chile.
- European Agency for Safety and Health at Work. Psychosocial risks and stress at work. http://int.osha.eu.int/good_practice/risks/stress
- Gibson, J. & Ivancevich, J. & Donnelly, Jr. & Konopaske, R. (2013). Estrés en el lugar de trabajo. En Organizaciones: comportamiento, estructura y procesos (pp.191-196). México: Mc Graw Hill.

- Gobierno de la Republica, (STPS). (2016). Bienestar emocional y desarrollo humano en el trabajo: evolución y desafíos en México. México: http://www.stps.gob.mx/bp/gob_mx/Libro-Bienestar%20Emocional%20y%20desarrollo%20humano%20en%20el%20trabajo-Evolucion%20y%20desafios%20en%20Mexico..pdf
- Guillen, C. (2000). Psicología del trabajo para las relaciones laborales. Madrid: Mc Graw Hill.
- Guillen, C. (2012). Estrés laboral. En Psicología del trabajo (comportamiento humano en el ámbito laboral) (pp.382-448). Mexico: Pearson Education S. A de C.V.
- Guizar, R. (2004). Desarrollo de Organizacional. México: Mc Graw Hill.
- Guizar. R. (2008). Desarrollo Organizacional. México: Mc Graw Hill.
- Instituto Mexicano del Seguro Social. Test de estrés laboral. <http://www.imss.gob.mx/sites/all/statics/salud/estreslaboral/Test-Estres-Laboral.pdf>.
- Keith, D. (2003). Comportamiento humano en el trabajo. México:
- Kinicki, A. (2003). Comportamiento organizacional, conceptos, problemas y prácticas. México: Mc Graw Hill.
- Kreinter, R. (1997). comportamiento en las organizaciones. México: Mc Graw Hill.
- León G. & Schiffman, I. (2001). Comportamiento del consumidor. México: Pearson education S. A. de C. V.
- Martínez, J. (2004). Estrés laboral "Guía para empresarios y empleados". Madrid: Pearson Education S. A de C. V.

- O'Connor, J. (1996). El estrés. En PNL: Programación Neurolingüística para la salud (pp. 167-181). Barcelona: Urano S. A.
- Oblitas, L. (2006). Psicología de la salud y calidad de vida. México: Thomson editores interatioanal.
- Palacio, F. (2005). Psicología de la organización. Madrid (España): Pearson education S. A. de C. V.
- [Secretaría de Gobernación. Diario oficial de la federación.](#) NORMA Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo- Identificación, análisis y prevención. https://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5541828&fecha=23/10/2018
- [Secretaría de Gobernación. Diario oficial de la federación.](#) NORMA Oficial Mexicana, NOM-036-1-STPS-2018, Factores de riesgo ergonómico en el Trabajo-Identificación, análisis, prevención y control. Parte 1: Manejo manual de cargas. https://dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5544579&fecha=23/11/2018
- Stephen, P. & Decenzo, D. (2002). Como administrar los cambios y las innovaciones. Fundamentos de administración (pp.240-243). México: Pearson Education S. A de C. V.
- Universidad de Jaén. Metodología cualitativa. http://www.ujaen.es/investiga/tics_tfg/enfo_cuali.html
- Wendell, I. & French, C. (2007). Desarrollo organizacional: transformación y administración efectiva del cambio. México: Mc Graw Hill.
- Williams, S. & Cooper, L. (2004). Manejo del estrés en el trabajo. México: El manual moderno.

ANEXO

COMO ME SIENTO CON EL PROCESO DE TITULACION CON LA PANDEMIA (COVID)

Muchos o pocos de las personas que van a leer esto que llamo tesis y que tiene parte de mí, pues se lleva desveladas, enojos, tristezas, alegrías.

Desde que estaba y la inicie en Ciudad Universitaria con gran optimismo, pero sin imaginar que sería un gran reto para mí como persona y profesional.

En mis primeras líneas de leer pensaba que estoy haciendo, que está pasando y ahora que estoy encerrada sin saber que nos separa el destino, el universo o Dios como queramos llamarlo, siento una angustia por todo lo que se nos avecina a nosotros llamados humanos, podría decir que al principio fue cómodo el estar en casa pero ahora que llevamos meses, veo las cosas desde otro ángulo, nadie me dijo que sería fácil pero acepte el reto pues me gustan los retos, y veo que muchas de las personas que estaban al principio de esto ya no están y no es porque no las aprecie, pues agradezco a cada una de las que estuvo ahí para mí, ahora soy y pienso gracias a las personas que hay estado en mi proceso de vida.

La pandemia me ayudo a darme cuenta que lo más importante es la familia, ella siempre estará en los triunfos y fracasos, al principio pensaba que eso solo era por la parte cultural, pero me doy cuenta que si es real, mi mamá que es una de las principales razones para mí y del proyecto, no se ha ido y valoro todo eso.

• **FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA EJECUCIÓN DE
LA INVESTIGACION**

Fecha: _____

Yo _____, C.I. _____

Consiento voluntariamente participar en la investigación sobre cómo influye el estrés y la calidad de vida laboral.

Entiendo que:

- Realizare un cuestionario donde las preguntas están relacionadas a síntomas relacionados al estrés laboral y a mis actividades laborales.
- Participar en esta investigación no tienen ningún costo para mí y se hacen por mi bienestar.
- Los resultados de esta investigación son confidenciales y serán analizados por el Psicólogo / profesional encargado de esta investigación.
- Si en algún caso no quisiera participar más en la investigación puedo hacerlo voluntariamente notificando previamente a la encargada de la investigación.

Firma

1. Questionarios

Estos cuestionarios forman parte de la Investigación para optar al grado de especialista en salud Ocupacional en la Universidad de Carabobo, estudio que lleva por título: "Estrés Ocupacional en personal administrativo de una empresa de productos de higiene personal Valencia 2013". El objetivo del estudio es conocer la presencia de síntomas de estrés laboral que usted presenta y cuáles serían los más comunes, para lograr desarrollar en el futuro herramientas para optimizar los ambientes laborales. Agradezco a usted responder sinceramente, todas las preguntas para obtener resultados fidedignos. Por mi parte, garantizo a usted, absoluta reserva sobre su identidad.

A. Datos Generales

Marque con un círculo la letra o las letras que representen más acertadamente su situación actual. Estos datos son confidenciales y la información aquí recolectada no será usada más que con fines investigativos y descriptivos. Recuerde que es un cuestionario anónimo.

1. Sexo:	masculino	femenino
-----------------	-----------	----------

2. Edad:	
Menor de 30 años	
De 30 a 40 años	
41 o más años	

3. Escolaridad:			
a) Profesional universitario		c) Bachiller	
b) Técnico de nivel superior		c) Ninguna	

4. **Cargo que desempeña:** _____

5. **Años de servicio:** _____

6. Área donde se desempeña			
a) RRHH		c) Compras	
b) Finanzas		d) Gerencia	

B. A continuación se le pide que señale qué síntomas o molestias ha sufrido durante el último mes. Marque la columna que mejor le identifique cómo se ha sentido.				
	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. ¿Ha dejado de dormir por preocupaciones?	1	2	3	4
2.- ¿Se ha sentido constantemente tenso?	1	2	3	4
3.- ¿Ha podido concentrarse bien en lo que hace?	1	2	3	4
4.- ¿Ha sentido que usted es útil en los asuntos de la vida diaria?	1	2	3	4
5.- ¿Ha sido capaz de enfrentar sus problemas?	1	2	3	4
6.- ¿Se ha sentido capaz de tomar decisiones?	1	2	3	4
7.- ¿Ha sentido que no logra resolver sus dificultades?	1	2	3	4
8.- ¿Se ha sentido razonablemente feliz, considerando todas las circunstancias?	1	2	3	4
9.- ¿Ha podido disfrutar las actividades de su vida diaria?	1	2	3	4
10.- ¿Se ha sentido triste y deprimido?	1	2	3	4
11.- ¿Ha perdido confianza en sí mismo?	1	2	3	4
12.- ¿Ha sentido que usted no vale nada?	1	2	3	4

C. La siguiente lista de afirmación se refiere a su trabajo. Marque la columna que mejor describa su situación en el último mes.

	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. Dificultad para conciliar el sueño	1	2	3	4
2. Dificultades para permanecer dormido (despierta temprano)	1	2	3	4
3. Dolores de cabeza	1	2	3	4
4. Pérdida del apetito	1	2	3	4
5. Aumento del apetito	1	2	3	4
6. Se cansa fácilmente	1	2	3	4
7. Molestias estomacales o digestivas	1	2	3	4
8. Le cuesta levantarse en la mañana	1	2	3	4
9. Menor capacidad de trabajo	1	2	3	4
10. Siente que se ahoga o que le falta el aire	1	2	3	4
11. Dolor de cuello, hombro o brazos	1	2	3	4
12. Dolor de espalda ó cintura	1	2	3	4
13. Muy sensible o con deseos de llorar	1	2	3	4
14. Palpitaciones o que el corazón late muy rápido	1	2	3	4
15. Mareos o sensación de fatiga	1	2	3	4
16. Sufre pesadillas	1	2	3	4
17. Siente que tiembla (las manos, los párpados)	1	2	3	4
18. Mentalmente agotado o no puede concentrarse o pensar claramente	1	2	3	4
19. Dolor u opresión en el pecho	1	2	3	4
20. Impaciente o irritable	1	2	3	4
21. Desea que le dejen solo, tranquilo	1	2	3	4
22. Fuma o bebe más de lo que debiera	1	2	3	4

D. La siguiente lista de afirmación se refiere a su trabajo. Marque la columna que mejor describa su situación en el último mes.				
	Nunca	A veces	A menudo	Siempre
1. tengo tiempo suficiente para hacer mi trabajo	1	2	3	4
2. mi trabajo me permite tomar decisiones por mi cuenta	1	2	3	4
3. mi trabajo es bastante variado	1	2	3	4
4. mi trabajo requiere que sea creativo	1	2	3	4
5. mi trabajo requiere que aprenda cosas nuevas	1	2	3	4
6. tengo bastante autonomía para cumplir con mis responsabilidades	1	2	3	4
7. en mi trabajo existen buenas oportunidades de capacitación y desarrollo profesional	1	2	3	4
7. en mi trabajo existen buenas oportunidades de capacitación	1	2	3	4
8. puedo decidir qué velocidad le doy a mi trabajo y cuanto puedo descansar	1	2	3	4
9. mi trabajo es reconocido y valorado	1	2	3	4
10. existe oportunidad para comunicarme con mis compañeros de trabajo durante la jornada laboral	1	2	3	4
11. tengo posibilidad de opinar y participar en las decisiones que afectan mi trabajo	1	2	3	4
12. siento que mis opiniones y participación influyen en las decisiones que afectan a la empresa en su conjunto	1	2	3	4
13. me siento satisfecho con la posibilidad que tengo de opinar y participar en las decisiones referentes a mi trabajo	1	2	3	4