



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM NEZAHUALCÓYOTL
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD

***“FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS CAUSANTES DE
ESTRÉS LABORAL EN UNA MICROEMPRESA PRODUCTORA
DE ACEITES Y MANTECAS VEGETALES EN EL AÑO 2017”***

TESIS

PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD

PRESENTA

FÁTIMA DEYANIRA MORENO MEJÍA

ASESORA

DRA. SILVIA PADILLA LOREDO

NEZAHUALCÓYOTL, JULIO 2018

DEDICATORIA

A:

Mis padres

Mis hermanos

Mis abuelos

Mis padrinos

Mi novio Bryan

Con todo mi amor, cariño y esfuerzo, en la tierra o en el cielo, pero siempre en el alma y el corazón, esto es por y para ustedes.

Los amo mucho.

AGRADECIMIENTOS

Esta tesis fue posible gracias a un conjunto de personas que estuvieron conmigo en todo este camino de estudio.

En primer lugar quiero agradecer a mis padres Héctor Moreno y Alicia Mejía por estar conmigo, apoyarme en toda mi trayectoria académica y brindarme los recursos necesarios para lograr mis metas, además de formarme como una persona responsable y entregada a sus objetivos.

A mis hermanos: Héctor por ayudarme a elegir la licenciatura en Educación para la Salud en base a mis aptitudes y Fabián por estar a mi lado apoyándome incondicionalmente.

A mis abuelos Martha y Manuel (Q.E.P.D.), mis padrinos Alejandra y Sergio (Q.E.P.D.) por estar siempre al pendiente de mí, apoyarme, escucharme, cuidarme y motivarme siempre a lograr mis objetivos.

A Bryan Alba por acompañarme durante toda la universidad, ser mi principal apoyo académico y personal, brindarme su cariño y amor.

A mi asesora de Tesis la Dra. Silvia Padilla Loredó por ser una excelente docente y asesora, por ayudarme en la elaboración de este proyecto.

Al Centro Universitario UAEM Nezahualcóyotl y todos los docentes que forman parte de la licenciatura en Educación para la Salud, por orientarme, enseñarme y motivar mi aprendizaje.

A la microempresa por permitirme realizar la investigación en su espacio y a todos los trabajadores participes en la misma por su atención y apoyo.

Gracias especiales a todos y cada uno de ustedes por hacer posible este proyecto de mi vida.

“Nada significativo fue logrado por un esfuerzo individual. Mira debajo de la superficie y verás que todos los actos aparentemente solitarios son realmente el producto de un trabajo en equipo”. John C. Maxwell.

INDICE

RESUMEN	7
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	12
HIPOTÉISIS	15
OBJETIVOS	16
GENERAL	16
ESPECÍFICOS	16
CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	19
2.1. ASPECTOS BIOLÓGICOS	19
2.1.1 Estrés.....	19
2.1.2 Estrés y tipos de personalidad.....	22
2.1.3 Estrés laboral.....	24
2.1.4 Factores estresantes.....	25
2.1.4 Síndrome de Burnout.....	27
2.2. ASPECTOS SOCIALES	28
2.2.1 Determinantes sociales.....	28
2.2.2 Estilos de vida.....	30
2.2.3 Calidad de vida.....	31
2.2.4 Nivel de vida.....	32
2.2.5 Modo de vida.....	32
2.2.8 Factores protectores.....	34
2.2.9 Salud laboral.....	35
2.3. ASPECTOS NORMATIVOS	36
Sustento normativo.....	36
2.3.1 Norma oficial mexicana de estrés NOM-035-STPS-2016.....	36
2.3.2 Propuesta de la OMS y la OIT.....	37
2.3.3 Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral.....	37
2.4. ASPECTOS PEDAGÓGICOS	38
2.4.1 Educación para la salud.....	38
2.4.2 Intervención educativa.....	38
2.4.3 Implementación.....	39
2.4.4 Estrategia didáctica.....	39

2.4.5 Evaluación de salud.....	40
2.5. APORTACIONES DE INVESTIGADORES AL CAMPO TEÓRICO	40
CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO.....	47
3.1 Diseño de la investigación	47
3.1.1 Ubicación de la investigación	47
3.1.2 Universo	48
3.1.3 Muestra.....	48
3.2 Criterios de selección.....	48
3.2.1 Criterios de exclusión	49
3.2.2 Comunidad de estudio	49
3.2.3 Sujetos de estudio.....	49
Tipos de fuentes	49
3.3 Instrumentos	49
3.4 Procedimiento de recolección de la información.....	50
3.4.1 Etapa 1. Gestión.....	50
3.4.2 Etapa 2. Intervención	52
3.4.3 Etapa 3. Procesamiento de resultados	53
3.5 Análisis y presentación de la información.....	53
3.6 Aspectos éticos.....	53
3.7 Recursos	54
3.7.1 Materiales.....	55
3.7.2 Humanos.....	55
3.7.3 Financieros.....	55
CAPÍTULO 4. RESULTADOS.....	55
CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS	67
CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES	74
CONSIDERACIONES FINALES.....	78
BIBLIOGRAFÍA	79
ANEXOS	86
Anexo 1. Guía de observación	86
Anexo 2. Test de estrés laboral	88
Anexo 3. Evaluación de desempeño del EpS	92
Anexo 4. Oficio de petición	93

Consentimiento informado	94
Anexo 6. Programa.....	96
Anexo 7. Fotografías.....	106

RESUMEN

Esta investigación se realizó con la finalidad de detectar los factores internos y externos influyentes en el estrés laboral de los trabajadores de una microempresa productora de aceites y mantecas vegetales ubicada en el municipio de Ecatepec en el año 2017.

Se seleccionaron 10 hombres y una mujer quienes decidieron respondieron el cuestionario de estrés laboral que mide las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura y clima organizacional.

El resultado arrojó que el estrés laboral de los empleados se encuentra en un nivel bajo-intermedio, donde factores externos e internos del trabajo como la inseguridad, finanzas, traslado, problemas y apoyo familiar se suman a su resistencia frente a las exigencias laborales, lo que disminuye se calidad de vida.

Derivado de esto, la Educación para la Salud es de vital importancia para ser integrada como parte esencial de la salud laboral de los trabajadores de la microempresa, fungiendo en una labor completa de prevención en salud y estrés en el trabajo.

Palabras clave: Estrés laboral, factores internos y externos, salud laboral, Educación para la Salud.

SUMMARY

This research was carried out in order to detect the factors (internal and external) influencing the work stress of the workers of a microenterprise. It was carried out in a micro company producing vegetable oils and shortenings located in the municipality of Ecatepec in 2017.

We selected 10 men and one woman who decided to answer the questionnaire of work stress that measures the environmental conditions of work, intrinsic and temporal factors, management styles and leadership, human resources management, new technologies, structure and organizational climate.

The result showed that the work stress of employees is at a low-intermediate level, where external and internal factors of work such as insecurity, finances, transportation, problems and family support are added to their resistance to labor demands, that diminishes quality of life.

Derived from this, Education for Health is of vital importance to be integrated as an essential part of the occupational health of the workers of the microenterprise, serving in a complete work of prevention in health and stress at work.

Key words: Work stress, internal and external factors, occupational health, Health Education.

INTRODUCCIÓN

El estrés es considerado desde 1936 por Hans Selye como una reacción fisiológica propia del cuerpo que se presenta frente a factores problemáticos y actualmente es una de las principales enfermedades del siglo XXI que puede traer como consecuencias enfermedades y padecimientos graves en las personas que lo padecen. Este padecimiento se encuentra principalmente en países en vías de desarrollo, debido al ritmo acelerado de vida, la economía de dichos países, y las características individuales de las personas.

Por ello, con esta investigación se indagó en los factores internos y externos que prevalecen para que se presente el estrés en los trabajadores de una microempresa del municipio de Ecatepec. Dichos factores abarcan la excesiva carga horaria, los turnos rotativos y otras causantes que el mismo trabajo y entorno ofrece y que por consiguiente puede ocasionar estrés laboral; el cual influye para que el empleado sea funcional o no en labor que desempeña en el ámbito laboral, familiar o social.

Hoy en día, se ve que los trabajadores que más producen estrés laboral son aquellos donde las exigencias superan los conocimientos y habilidades de los trabajadores, derivado del aceleramiento de avances tecnológicos y los cambios del entorno implica nuevos retos y exigencias que se generan día a día para el trabajador. Por ello, el estrés laboral, es un fenómeno que actualmente está afectando a un alto porcentaje de personas principalmente en las ciudades industrializadas, y conlleva un costo personal, familiar, biopsicosocial y económico.

Derivado de esto, la investigación realizada se centró en el estrés laboral de los trabajadores del área de producción de una microempresa ubicada en el municipio de Ecatepec, con la final de detectar las causas dentro y fuera del trabajo que inciden para que los trabajadores se estrés.

Dicha investigación incluye diversos capítulos, en el primer capítulo se incluye el planteamiento del problema en el cual se menciona el concepto del estrés laboral, así como cifras del problema, posteriormente se estableció la hipótesis la cual es una suposición hecha a partir de unos datos recabados para dar paso a iniciar una argumentación sobre el tema determinado. Se siguió con los objetivos en los cuales se estableció una meta así

como los pasos a seguir para lograr la meta y se realizó además la justificación en la cual se argumenta la importancia que tiene el indagar sobre estrés laboral en el Estado de México.

En el capítulo 2 se encuentra el marco teórico conceptual el cual se divide en aspectos biológicos, sociales, normativos y pedagógicos, incluyendo en cada uno los conceptos de los términos esenciales utilizados en toda la investigación realizada, además se incluyeron aportaciones de autores respecto al estrés laboral.

Siguiendo así con el tercer capítulo en el cual se determinó el marco metodológico que se utilizó para realizar la investigación. Aquí se abarca el diseño, ubicación, criterios de selección, instrumentos utilizados, procedimiento de recolección de información, así como los aspectos éticos y los recursos que se utilizaron en la misma.

En el capítulo 4 de este documento después de haberse realizado la investigación con los trabajadores dentro de la microempresa la cual se realizó en un lapso de 6 semanas, se comenzó con el procesamiento de resultados, los cuales se encuentran establecidos en dicho capítulo, aquí se relata toda la información recaba respecto a las condiciones estructurales de la microempresa, así como las condiciones que se ofrecen a los trabajadores y los niveles de estrés que presentan los trabajadores de la misma.

Posteriormente, en el capítulo 5 después de tener establecidos los resultados obtenidos se realizó el análisis de resultados, mediante el cual, se relacionaron y se compararon los datos encontrados y reportados de la microempresa y su trabajadores con toda la información recabada en el marco metodológico y las aportaciones de otros autores.

Por consiguiente en el capítulo 6 se determinaron las conclusiones a las cuales llegó el investigador, es decir, el final de la investigación como tal, donde se relata lo encontrado y vivido por el mismo durante la investigación y se cierra la investigación realizada.

En el siguiente apartado se establecieron las consideraciones finales en las cuales se describen puntos fundamentales para indagar más sobre el estrés laboral, así como las limitantes que tuvo el investigador durante el proceso.

También se incluyó un apartado posterior donde se integró toda la bibliografía y material escrito utilizado para realizar la investigación.

Finalmente se incluyen los anexos donde se encuentra el oficio de petición, consentimiento informado, test de estrés laboral, guía de observación, el programa diseñado, evaluación de desempeño del Educador para la Salud y fotografías.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El planteamiento del problema de esta tesis pretende responder la pregunta de “¿qué investigar?”. De este modo el planteamiento del problema ayudará a determinar, orientar, justificar y desarrollar el problema principal que se pretende investigar. En este caso el tema central de investigación es el estrés laboral que presentan los trabajadores de una microempresa de Ecatepec.

Pero para poder iniciar una investigación relacionada al estrés laboral, es necesario mencionar que el concepto de estrés fue determinado por Hans Selye en 1936 como una reacción fisiológica propia del organismo que se produce frente a situaciones adversas a la persona, sin embargo, las investigaciones realizadas indican que el estrés ha existido desde el origen del ser humano y que ha evolucionado con el mismo, surgiendo diversos tipos de estrés como el eustrés, distrés y el estrés laboral.

Por ende en esta investigación es necesario mencionar además que el estrés laboral se conceptualiza como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo” (Favieres y Mancilla, 2011), es decir, que el estrés laboral se presentará dependiendo las condiciones en las que se encuentra un individuo, por ejemplo, si el entorno en donde labora y se desarrolla se encuentra en condiciones desfavorables para el trabajador, el estrés laboral aparecerá y afectará la productividad laboral del trabajador, por el contrario, si el trabajo se encuentra en condiciones laborales aceptables y cumple con las expectativas del trabajador, el estrés será bajo o nulo.

En el 2015 la Organización Internacional del Trabajo (OIT), mencionó que “es también el tipo de estrés propio de las sociedades industrializadas, en las que la creciente presión en el entorno laboral puede provocar la saturación física o mental del trabajador, generando diversas consecuencias que no sólo afectan a su salud, sino también a la de su entorno más próximo” (Organización Internacional del Trabajo (OIT), 2015).

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2015) estima que a nivel mundial, entre el 5% y el 10% de los trabajadores en los países desarrollados padecen estrés laboral, mientras que en los países industrializados sería el 20% y el 50% los trabajadores afectados por dicha enfermedad, principalmente generado por miedo a perder su empleo y por las exigencias laborales.

Según la Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo (2014), el estrés es la segunda causa de baja laboral en la Unión Europea, afectando anualmente a cuarenta millones de trabajadores. Además un 28% de los trabajadores europeos padece algún tipo de estrés laboral.

En América Latina, los porcentajes en materia de estrés laboral también crecen año a año. Argentina es uno de los países afectados; de acuerdo al resultado de encuestas realizadas a 100 trabajadores, se reveló que el 65% de los trabajadores en Capital Federal admite que sufre estrés laboral en su actividad laboral y un 18% en el interior del país. En Estados Unidos el 59% de su población total padece estrés laboral, lo cual lo coloca en tercer lugar a nivel mundial en esta categoría.

De lo anterior, se reporta que México es considerado como el primer país con trabajadores más estresados según la OMS (2015), provocado generalmente por la presión en el ambiente laboral, la carga de trabajo, plazos fijos que cumplir, expectativas de desempeño y la búsqueda de reconocimiento que forman parte del día a día en la vida profesional generan un ambiente peligroso u hostil para los trabajadores, creando en ellos un sentimiento de tensión, impotencia y frustración, el cual puede llegar a tener repercusiones nocivas e incluso fatales para la salud física y mental del trabajador, de no ser prevenidas y atendidas.

Según las estadísticas más recientes reportadas por la OIT en el 2015, en México el 75% de los trabajadores padecen de estrés laboral, lo que coloca al país como el primer lugar a nivel mundial en esta categoría, es decir, aproximadamente 18,4 millones de personas conviven con este tipo de estrés. Las estadísticas señalan que los varones tienen mayor probabilidad de sufrir estrés laboral que las mujeres. En lo que se refiere a la edad, los jóvenes de entre 18 y 30 años parecen ser los más propensos a sufrirlo.

Los datos que se presentan indican que el estrés afecta a la población mexicana y especialmente a la Ciudad de México y la zona metropolitana incluyendo al Estado de México. Se sabe que este padecimiento tiene acciones de prevención y promoción de la salud como es la Educación para la Salud.

Desde esta postura se formulan las siguientes preguntas:

¿Cuáles son los factores internos y externos que intervienen para que se presente el estrés laboral?

La respuesta a esta pregunta dará la presente investigación, planteando por consiguiente la hipótesis en la cual se fundamenta esta investigación.

HIPOTÉISIS

Al identificar las causas internas y externas que intervienen para que se presente el estrés en el entorno laboral, determinando las intervenciones de educación para la salud, se podrá implementar el diseño de un programa sobre prevención y manejo del estrés laboral.

OBJETIVOS

GENERAL

- Detectar los factores internos y externos que intervienen para que se presente el estrés en el entorno laboral para implementar el diseño de un programa sobre prevención y manejo de estrés laboral.

ESPECÍFICOS

- Identificar las causas internas y externas que intervienen para que se presente el estrés en el entorno laboral.
- Diseñar y aplicar un programa de intervención de Educación para la Salud titulado “Manejo del estrés laboral”, con la finalidad de disminuir la incidencia del mismo.
- Realizar actividades lúdicas pertenecientes a la aplicación del programa ya mencionado para prevenir el estrés laboral.

JUSTIFICACIÓN

Una vez establecidos los objetivos de esta investigación, se procede con la justificación de la misma, en la cual se establece la importancia de indagar en el estrés laboral dentro de la sociedad mexicana principalmente en las zonas industrializadas.

Partiendo de lo anterior, el término de estrés ha ido evolucionando en conjunto con la sociedad, por ello, no es extraño escuchar este término a diario por todas las personas y principalmente los trabajadores del área metropolitana de México, los cuales deben desempeñar jornadas largas de trabajo, además de enfrentarse a los problemas de tránsito e inseguridad los cuales son parte del día a día de los habitantes mexicanos.

Por lo tanto, actualmente las exigencias propias de un país en vías de desarrollo trae consigo mayores exigencias para la sociedad en edad productiva del mismo, por ello, el estrés laboral es un problema muy grave y recurrente que afecta la salud de los empleados y además puede provocar varias consecuencias para ellos ya que se puede desarrollar un estrés agudo e incluso crónico, lo cual va deteriorando aún más su salud. Derivado de esta problemática surge la necesidad de indagar más sobre los factores intrínsecos y extrínsecos que intervienen para que la sociedad viva estresada al diario, tomando en cuenta, no sólo los factores relacionados al entorno laboral, sino también incluir factores ajenos al trabajo pero que de cierto modo se relacionan para que los índices de estrés aumenten y se vea afectado el rendimiento laboral y personal, así como la presencia de malestares físicos y psicológicos.

Debido a esto, al concluir la investigación es posible detectar las causas internas y externas que prevalecen para que se dé la aparición del estrés laboral, así como las consecuencias futuras que trae consigo, principalmente a individuos (hombres y mujeres) de edad productiva de entre 25 y 60 años de edad en una empresa ubicadas en el municipio de Ecatepec, Estado de México, ya que es un grave problema a nivel social y económico el cual perjudica la salud del trabajador y por ende su productividad y competitividad dentro del mismo y es generalmente causado por la excesiva carga de trabajo, el horario del mismo, los ruidos molestos, las diferentes condiciones climáticas como el frío, la poca

luminosidad o espacios demasiados pequeños en las oficinas, la poca tolerancia a la frustración, la auto exigencia o la dificultad para poder organizarse.

Por ende, al identificar los niveles de estrés de los trabajadores de dicha empresa, también se pueden conocer los factores familiares y sociales influyentes ya que aquí se desarrolla e interactúa como sus principales círculos sociales y se puede tener un mayor manejo de estrés, mejor la calidad de vida, salud y convivencia familiar, sin embargo, la familia y la sociedad no es objeto de estudio dentro de esta investigación.

También es necesario mencionar que al dar mayor productividad y conociendo los factores que influyen, los trabajadores por sí mismos en conjunto con el contexto o comunidad en la que interactúan, se van establecer estrategias de educación para la salud concretas que mejoren el entorno laboral y contexto del trabajador.

Siguiendo entonces con lo anterior, surge la necesidad de que el sistema de salud y los educadores para la salud tomen esta investigación con la finalidad de realizar investigaciones posteriores en diversas empresas y poder realizar acciones preventivas y para el manejo de estrés, evitando así que el estrés ascienda a un nivel agudo o crónico y trayendo consigo consecuencias fatales para los trabajadores.

CAPÍTULO 2. MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL

Partiendo de las particularidades mencionadas en el capítulo 1, se da paso al marco teórico conceptual en el cual se incluye toda la terminología utilizada para realizar la investigación, por lo mismo, este capítulo es de vital importancia ya que es en el cual se fundamenta teóricamente la investigación realizada y se divide en aspectos biológicos, sociales, normativos y pedagógicos.

2.1. ASPECTOS BIOLÓGICOS

Los aspectos biológicos se refieren a aquellos se relacionan con la biología propia del humano, es decir, la composición física de la persona, lo cual incluye aquellos determinantes que causas diversas enfermedades a nivel fisiológico.

2.1.1 Estrés

Partiendo de lo mencionado el párrafo anterior y lo registrado respecto al conjunto de factores y cifras encontradas sobre estrés laboral en México provocó que el investigador explore más sobre el tema en cuestión, tomando como primer instancia la necesidad de definir el término de estrés desde la postura de diferentes autores, así como conocer más a fondo los factores causantes y consecuentes del mismo en diferentes entornos de la vida del ser humano, los cuales se clasifican en biogenéticos y psicosociales, que definidos por Everly (1989) los primeros se refieren a estímulos o situaciones capaces de producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que despiertan automáticamente la respuesta de estrés, con independencia de la interpretación que el individuo haga de la situación, por ejemplo: una temperatura elevada. En cuanto a las situaciones psicosociales se convierten en estresantes, a fuerza de la interpretación cognitiva o el significado que la persona le otorgue, un ejemplo de ello es hablar en público, lo cual puede desencadenar niveles de estrés en algunas personas y por el contrario no aparecer en algunas otras personas estando en la misma situación.

En un término médico dado por el Dr. Hans Selye pionero en las investigaciones sobre el estrés, se define como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda o factor estresante que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles), causando cambios en los sistemas nervioso, endocrino e inmunológico" (Selye, 1936), lo cual se refiere a que el estrés es una respuesta normal del organismo que se presenta frente a diferentes situaciones las cuales provocan reacciones a nivel biológico.

Es también considerado una "amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual" (McEwen, 2000), es decir, que el estrés será la respuesta obtenida frente a alguna amenaza sufrida, por el ejemplo, el sentir miedo al caminar por la oscuridad desencadenará el estrés en la persona el cual se reflejará en un ritmo cardíaco acelerado. Por lo tanto, el estrés es normal ya que el organismo se prepara para reaccionar frente al peligro presente.

Desde una perspectiva psicológica establecida por Cano en el 2002, el estrés es entendido desde tres enfoques siguientes:

- ⇒ **Como estímulo:** El estrés es capaz de provocar una reacción o respuesta por parte del organismo.
- ⇒ **Como reacción o respuesta:** El estrés se puede evidenciar en cambios conductuales, cambios fisiológicos y otras reacciones emocionales en el individuo.
- ⇒ **Como interacción:** El estrés interactúa entre las características propias de cada estímulo exterior y los recursos disponibles del individuo para dar respuesta al estímulo.

En línea con la anterior definición, se reporta que aunque el estrés tiene un papel fundamental en el proceso salud- enfermedad, este no siempre formará parte negativa en las personas, sino que esto dependerá de la perspectiva que cada persona tiene y la resistencia frente al mismo, ya que intervienen factores individuales.

Consignante a esto se encuentra que el estrés se puede diferenciar en dos tipos, los cuales se presentarán en diversas formas y momentos:

◆ **Eustrés:**

Iniciando con el eustrés el cual es reconocido como el estrés positivo en el cual “la relación con las impresiones del mundo externo y del interior no producen un desequilibrio orgánico, el cuerpo es capaz de enfrentarse a las situaciones e incluso obtiene sensaciones placenteras con ello, así mismo es un estado de conciencia, en el cual pensamiento, emoción y sensación parecen organizarse para proporcionar un efecto general de alegría, satisfacción y energía vital” (Barrios, 2007). En este tipo de estrés las afecciones en el organismo son bajas e incluso nulas, ya que a pesar de enfrentarse a situaciones difíciles, el organismo lo refleja de una forma positiva.

Además es el “estrés donde el individuo interacciona con su estresor pero mantiene su mente abierta y creativa, y prepara al cuerpo y mente para una función óptima” (Lopategui, 2001), por tanto, el mismo individuo será el que controle el estrés, teniendo la capacidad de desarrollarlo de una manera positiva en la cual se coordina el cuerpo con el pensamiento y se obtienen resultados positivos frente a la problemática.

También es concebido como una “situación en la que la buena salud física y el bienestar mental facilitan que el cuerpo en su conjunto adquiera y desarrolle su máximo potencial. El estado de eustrés se asocia con claridad mental y condiciones físicas óptimas” (Pereira, 2009), entendiendo entonces que el estrés pueden presentarse manera positiva o negativa según la salud física y mental de la persona, lo cual ayudará a que el estrés no afecte su vida o salud.

◆ **Distrés:**

Posteriormente se encuentra el distrés que es definido como “un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga. Va acompañado siempre de un desorden fisiológico, lo cual produce una aceleración de las funciones y éstas actúan alejadas del punto de equilibrio, hiperactividad, acortamiento muscular, somatizaciones, en suma: envejecimiento prematuro, son los efectos secundarios del estrés negativo” (Barrios, 2007). Partiendo de esta definición, se establece entonces que el distrés es el estrés negativo, aquel que produce afecciones a las personas que lo padecen ya que genere un desequilibrio fisiológico en las personas.

Es también el "estrés perjudicante o desagradable, produce una sobrecarga de trabajo no asimilable, la cual desencadena un desequilibrio fisiológico y psicológico que termina en una reducción de la productividad del individuo, la aparición de enfermedades y un envejecimiento acelerado" (Lopategui, 2001), por tanto, este tipo de estrés se presentará cuando la carga de situaciones diversas es mayor de la que la persona puede soportar y trae por consiguiente una reducción productiva en la persona.

El estrés además "se produce cuando las respuestas exigidas por una demanda intensa y prolongada, agradable o desagradable, son excesivas y superan las capacidades de resistencia y de adaptación del organismo" (Pereira, 2009).

Una vez explicado el estrés en general con sus dos vertientes se da paso a indagar sobre el estrés laboral, el cual es el que se tomará en cuenta para esta investigación.

2.1.2 Estrés y tipos de personalidad

El tipo de personalidad también será un factor influyente dentro del estrés, ya que cada persona lo vive y expresa de diferente manera dependiendo el valor estresante que cada persona asigne a las situaciones que se presenten.

Derivado de lo anterior se cita a Crettaz en el 2017 quien menciona que hay dos tipos de personalidades estrechamente relacionales con el estrés:

- Personalidad tipo A

Es el tipo de personalidad más relacionado con el estrés. Se caracteriza por su necesidad de control sobre los acontecimientos, la vida y los demás; suelen actuar con competitividad y fijan sus acciones hacia metas y logros, estimulados por su ambición profesional y personal; manejan con dificultad el estrés; en su vida a contrarreloj les cuesta descansar y relajarse, permaneciendo en un estado de alerta casi permanentemente; su estilo de comunicación y relación tienden a ser agresivo u hostil, tanto en sus palabras como en sus gestos y manera de ser.

Este tipo de personalidad se relaciona estrechamente con diversos problemas de salud, entre los que se destacan la probabilidad de padecer problemas coronarios y

enfermedades cardiovasculares, la sobre activación del sistema nervioso simpático, el aumento de la presión arterial, niveles altos de colesterol y triglicéridos, estrés prolongado, riesgo de padecer trastornos del sueño y diversos trastornos de ansiedad. Se ha observado asimismo que este tipo de personalidad predispone al tabaquismo y/o consumo de drogas, al sedentarismo y al sobrepeso, con las graves consecuencias que ello tiene en su salud.

A menudo se encuentran involucrados en conflictos interpersonales y de tensión. Es posible que carezcan de relaciones de amistad auténticas y sus relaciones familiares sufren deterioro con el paso del tiempo. Es posible que desvalorice a los demás por preservar su propio interés, pudiendo usar la violencia de diversa manera.

- Personalidad Tipo B

La personalidad Tipo B se caracteriza porque las personas son tranquilas y pacientes; aunque aparentemente son menos productivas, se toman el tiempo de reflexión para una mayor calidad y toma de decisión pausada; suelen presentar un alto grado de adaptabilidad y no muestran demasiada resistencia al cambio; tienden a la introversión; sus actos son calmados, hablan sin prisa y sus gestos reflejan tranquilidad. Muestran sensibilidad y empatía hacia los demás, pudiendo en ocasiones olvidar sus propias necesidades o derechos. Debido a estas características, los individuos de tipo B son descritos como apáticos y desinteresados por las personas del tipo A.

La personalidad B se ha relacionado con la capacidad de recuperar el equilibrio emocional tras una crisis; gestionar adecuadamente el estrés; conseguir un buen equilibrio entre su sistema nervioso simpático y su sistema nervioso parasimpático; no suele experimentar ansiedad en su día a día y ante los retos que se le propone.

En general son personas que tienen buena autoestima, se sienten a gusto consigo mismas. Se posiciona en un nivel de igualdad con respecto a los demás, con poca sensación de envidia. Se centra en su bienestar, lo que le ayuda a no estar comparándose en exceso con los demás.

Una vez explicado el estrés en general con sus dos vertientes se da paso a indagar sobre el estrés laboral, el cual es el que se tomará en cuenta para esta investigación.

2.1.3 Estrés laboral

Dando paso a la definición de estrés laboral, el cual es considerado como un “patrón de reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que se dan cuando los trabajadores enfrentan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades” (Houtman, 2001), es decir, el estrés laboral se presentará cuando las exigencias del trabajo sean mayores a las capacidades que tiene el trabajador.

Además la OIT en el 2016 menciona que es “el estrés relacionado con el trabajo y está determinado por la organización del trabajo, el diseño del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa” (OIT, 2016).

Pon tanto, el estrés en el trabajo, es un problema creciente con el paso de los años y trae consigo consecuencias a nivel personal, social y laboral, sin embargo, al ser nombrada una situación referente al entorno laboral, es de total naturaleza que se responsabilice en primera estancia al lugar donde trabaja la persona y por consiguiente a los empleadores, pero, por el contrario a lo que la mayoría de personas puede pensar, el estrés laboral no sólo es incentivado por el entorno laboral, también influye en cierta parte la capacidad que tiene el trabajador para enfrentarse a situaciones adversas y la asertividad con las que el mismo las maneje, teniendo así control sobre sus niveles de estrés y determinando si este será negativo o positivo en su vida cotidiana.

Por ende, el estrés laboral puede ser considerado como una fenómeno adaptativo al cual se debe enfrentar la persona para poder desarrollar ciertas aptitudes y actitudes dentro del trabajo, respondiendo así de manera eficaz a las demandas propias de la labor, siempre y cuando no se sobrecarguen las capacidades limitadas que tiene nuestro organismo lo cual puede causar como consecuencia fatiga, dolores físicos e inestabilidad emocional.

Aunado a esto, el estrés a su vez según Slipak (1991) existen dos tipos de estrés laboral:

- ◆ **El episódico:** Es aquel que ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.
- ◆ **El crónico:** que se puede presentar cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones: Ambiente laboral inadecuado, sobrecarga de trabajo, alteración de ritmos biológicos, responsabilidades y decisiones muy importantes. El estrés crónico es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, por lo que los síntomas de estrés aparecen cada vez que la situación se presenta y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá.

Por lo tanto es de vital importancia que se determine acciones de prevención respecto al estrés laboral evitando así que se desarrolle estrés crónico en la persona, sin embargo no basta con ofrecer condiciones dignas y favorables de trabajo, sino también se debe ofrecer orientación a los trabajadores.

2.1.4 Factores estresantes

A la vez que existen tipos de estrés laboral, se presentan estresantes laborales, dichos factores hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes de estrés. los cuales incluyen la iluminación, el ruido, trabajar con alarmas continuamente, la percepción de los riesgos, la temperatura, trabajar con materiales pesados, la carga mental de trabajo, grado de movilización de energía y capacidad mental, control sobre la tarea, conocimientos y atención que requieren este tipo de tareas, conflicto y ambigüedad del rol, tiempos de descanso, las relaciones interpersonales, sentirse observado-criticado por los compañeros, las dificultades de comunicación y las escasas posibilidades de promoción, de los cuales, algunos factores pueden ser mejorados por el entorno laboral y recaen principalmente en responsabilidad de los empleados los cuales deben de velar por la salud de sus trabajadores, sin embargo, otra parte de prevención frente a los estresores laborales deben ser controlados por los

trabajadores, tales como los conflictos con compañeros o la frustración por no lograr los objetivos.

Los estresantes laborales clasificados por Rodríguez en el 2016, son los siguientes:

a) Factores Individuales: Implica la influencia de ciertas características personales en la producción de estrés, tales como:

- Personalidad tipo A.
- Dependencia
- Ansiedad.
- Introversión.
- Rigidez.
- Formación, destrezas, experiencia y capacidad intelectual y física.
- Mala condición física y los malos hábitos de salud.
- Necesidades del individuo, aspiraciones, expectativas y valores.

b) Demandas de Trabajo: Hacen referencia a todo tipo de exigencias y características del trabajo y de su organización, que pueden ser factores desencadenantes del estrés. Entre los estresores exteriores podemos destacar los siguientes:

- Sobrecarga de trabajo.
- Infrautilización de habilidades.
- Repetitividad.
- Ritmo de trabajo

- Ambigüedad y conflicto de rol.
- Relaciones personales.
- Inseguridad en el trabajo.
- Falta de participación.
- Control.
- Formación.
- Cambios en la organización.
- Responsabilidad.
- Contexto físico.

Conviene señalar que junto a estos dos tipos de factores estresores encontramos un tercer tipo vinculado a la relación trabajo / familia que consiste en la necesidad de conseguir un equilibrio entre la vida de trabajo y la vida familiar. Se habla de conflicto de rol cuando resulta incompatible el desempeño del rol laboral y el rol familiar. La sobrecarga de rol supone la acumulación de demandas laborales y familiares resultando en su conjunto excesivos para la persona dados los recursos de que este dispone.

2.1.4 Síndrome de Burnout

Siguiendo con otro punto importante, el síndrome de Burnout también conocido como Síndrome del quemado el cual “se caracteriza por agotamiento, despersonalización, desmotivación e insatisfacción en el trabajo, que conllevan a un pobre desempeño laboral, como consecuencia de factores de estrés prolongados tanto en la esfera emocional como en las relaciones interpersonales en el trabajo” (Graue, Alvares & Sánchez, 2007), es decir, en este síndrome los estresores laborales toman presencia ascendiendo a un nivel de estrés crónico al cual se enfrenta el trabajador.

Es además una “fase avanzada de estrés laboral la cual acumula respuestas a situaciones de estrés que provocan tensión al interactuar con otras personas, puede llegar a causar incapacidad total para volver a trabajar” (Zamora, 2010), por lo tanto el síndrome de Burnout es un nivel crítico de estrés en el cual el trabajador puede desarrollar incapacidad laboral debido al daño psicológico que este le provoca.

También es una "respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse agotado" (Hidalgo & Saborío, 2015), en este punto, a entendimiento del investigador, el síndrome generara que el trabajador se sienta inconforme con su vida profesional y laboral y puede ser causado por el trabajo desarrollado o por los compañeros de trabajado y los jefes.

2.2. ASPECTOS SOCIALES

Posteriormente se procede a desarrollar los aspectos sociales los cuales se consideraron como influyentes para desencadenar el estrés laboral en los trabajadores, considerando a los mismos como factores externos al trabajo.

2.2.1 Determinantes sociales

Considerando los determinantes sociales como parte fundamental de la salud, se presenta a continuación el gráfico de los determinantes sociales establecido por Lalonde en 1974.

ESQUEMA DE LOS DETERMINANTES DE LA SALUD



FUENTE: GOOGLE IMÁGENES

Partiendo de este esquema de los determinantes sociales, los cuales son definidos como “circunstancias en que las personas nacen, crecen, viven, trabajan y envejecen, y los sistemas establecidos para combatir las enfermedades” (OMS, 1998), se entiende entonces que los determinantes sociales van a establecer de cierta manera el modo de vida que tiene una persona en base a su entorno de desarrollo social.

También son definidos como “las condiciones sociales en que las personas viven y trabajan, que impactan sobre la salud. También se ha fraseado como “las características sociales en que la vida se desarrolla” (Ministerio de salud de Chile, 2011), es decir, que las condiciones de vida y laborales de la persona que tienen un impacto en la salud de la misma serán considerados determinantes sociales de la salud.

Son además “las condiciones económicas, culturales y ambientales prevalentes en la sociedad en su conjunto, así como la situación económica del país y condiciones del mercado laboral” (Dahlgren & Whitehead, 2007). Dado el concepto anterior, se establece entonces que los determinantes sociales son todas aquellas condiciones socioculturales,

económicas y ambientales que tiene un país, incluyendo su influencia laboral del mismo y el cómo se desarrollan las personas dentro del mismo.

Derivado de lo anterior, es necesario mencionar que para la investigación realizada solo se retomaron dos determinantes sociales: las condiciones de vida y trabajo así como el ambiente laboral, los cuales se consideraron como influyentes para desarrollar la temática de estrés laboral.

2.2.2 Estilos de vida

Al retomar el concepto de determinante social, es necesario incluir la definición de estilo de vida ya que está “compuesto por sus reacciones habituales y por las pautas de conducta que ha desarrollado durante sus procesos de socialización. Estas pautas se aprenden en la relación con los padres, compañeros, amigos y hermanos, o por la influencia de la escuela, medios de comunicación, etc. Dichas pautas de comportamiento son interpretadas y puestas a prueba continuamente en las diversas situaciones sociales y, por tanto, no son fijas, sino que están sujetas a modificaciones" (OMS, 1999), por tanto, en congruencia por lo mencionado por la OMS se refiere que el estilo de vida son pautas que se desarrollan en el entorno social de la persona, sin embargo pueden ser modificables de manera positiva o negativa, lo cual puede tener un impacto directo en la salud.

Por tanto, "el estilo de vida puede definirse como el conjunto de patrones de conducta que caracterizan la manera general de vivir de un individuo o grupo" (Mendoza, 1994), dichos patrones pueden ser heredados de generación en generación y otros son aprendidos en el entorno social como la escuela.

Barrios en el 2007, señala que “el estilo de vida son hábitos y costumbres que se adquieren por aprendizaje imitativo en la niñez o por la larga y constante repetición de una misma conducta”.

Los estilos de vida son considerados “procesos sociales, tradiciones, hábitos, conductas y comportamientos de los individuos y grupos de población que conllevan a la satisfacción de las necesidades humanas para alcanzar el bienestar y la vida” (Wong, 2012),

complementando el concepto dado por Wong, se argumenta que los estilos de vida es todo el conjunto de las maneras en las que vive un individuo dentro de la sociedad con la finalidad de satisfacer las necesidades de cada uno.

Dando cierre a los estilos de vida, estos serán los que referente al estrés laboral, puedan precisar la manera en la que vive y se desarrolla la persona para bien o para mal respecto a su salud y también frente al estrés laboral que represente dependiendo su desarrollo personal y social dentro y fuera del entorno laboral.

2.2.3 Calidad de vida

El estilo de vida, no puede ser deslindado de otros factores los cuales también son parte del mismo o en su defecto, influyen de cierta manera, como es el caso de la calidad de vida, que definida por la OMS “es la percepción que un individuo tiene de su lugar en la existencia, en el contexto de la cultura y del sistema de valores en los que vive y en relación con sus objetivos, sus expectativas, sus normas, sus inquietudes. Se trata de un concepto que está influido por la salud física del sujeto, su estado psicológico, su nivel de independencia, sus relaciones sociales, así como su relación con el entorno” (OMS, 1958), por tanto, la calidad de vida es entendida como la percepción que tiene un individuo del lugar en el que se desarrolla respecto a las expectativas del mismo y en donde además intervendrá el estado biopsicosocial de la persona.

Según lo mencionado por González en el 2004 “al aplicar el término calidad de vida al campo de la salud aparecen nuevas exigencias que van más allá de las contempladas con los términos anteriormente estudiados, que son el modo, condiciones, nivel y estilo de vida. Estos son evaluados o valorados por los especialistas y generalmente contrastados con criterios objetivos, pero cuando se trata de hacerlo con calidad de vida, hay que integrar los criterios subjetivos de los evaluados, los criterios y el sentido de la sociedad, la comunidad o la persona que se evalúa; como también hay que considerar circunstancias, consecuencias y excepciones” (González, 2004).

2.2.4 Nivel de vida

El nivel de vida es de manera genérica “aplicable tanto a una sociedad, a una clase social, una comunidad, una familia o un individuo, lo cual incluye propiedades, bienes, riquezas, capacidad de adquisición y compra, desarrollo y disponibilidad material y tecnológica del medio donde se desenvuelve, salario, ganancias, etc. Lo que no implica el uso adecuado o nocivo que se haga de esas condiciones materiales y económicas. El uso adecuado para la salud, el bienestar, el perfeccionamiento moral y el progreso social, dependen de la buena socialización y educación de naciones, comunidades y personas” (González, 2018).

Lo anterior significa que el nivel de vida es generalmente determinado por el status social al cual se pertenece a partir de los bienes materiales y riquezas que posee una persona o familia, sin embargo el nivel de vida no podrá establecer que esos bienes sean utilizados adecuadamente y esto no determinará tampoco que a mayor nivel de vida haya mayor salud o menos estrés, ya que una de las grandes presiones sociales de las personas es pertenecer a un status alto satisfaciendo necesidades materiales y no las necesidades básicas, por ejemplo, para una persona puede ser más importante adquirir un teléfono celular de varios miles de pesos en vez de invertir dicho dinero en una dieta alimentaria sana para él y su familia, con el afán de aparentar un nivel adquisitivo más alto.

2.2.5 Modo de vida

El modo de vida es definido por González en el 2018 como algo que está “impuesto por el desarrollo de la sociedad contemporánea. Es por esto que el sedentarismo, los hábitos nocivos, la dieta inapropiada, la rigidez y obsolescencia de una parte del sistema de valores que no reflejan los progresos alcanzados en las concepciones sociales, motivan conductas inapropiadas, ambiciones, temores, presiones y pobre reflexión sobre la calidad de su vida y lo han conducido a condiciones de vida estresantes, convirtiéndose todo ello en nuevas trabas que deterioran la salud” (González, 2018).

Entendiéndose con lo anterior que el modo de vida es aquello que ha adquirido la sociedad a lo largo de los años, sin embargo, se esperaría que la sociedad evolucionará positivamente con el avance tecnológico, pero por el contrario, las facilidades que trae

consigo la tecnología ha desencadenado el sedentarismo y hábitos inadecuados para la salud, aunados con el ritmo acelerado de vida que se lleva en las zonas industriales ha ido deteriorando poco a poco la salud de las personas y por consiguiente, se ha tomado el estrés como parte de la vida diaria de las personas.

2.2.6 Prevención

Entendiendo a la prevención como aquellas “medidas destinadas no solamente a prevenir la aparición de la enfermedad, tales como la reducción de factores de riesgo, sino también a detener su avance y atenuar sus consecuencias una vez establecida” (OMS, 1998), es de vital importancia que la prevención sea parte de la vida diaria de los mexicanos ya que se considera como la mejor medicina existente, es decir, se trata de actuar antes que la problemática aparezca o aumente su prevalencia de la misma.

Tal como lo describen Leavell & Clarck, es una “acción anticipada, basada en el conocimiento de la historia natural a fin de hacer improbable la expansión posterior de la enfermedad” (Leavell & Clarck, 1976), argumentándose entonces que la prevención debe ser dada antes del problema, conociéndose la historia de la problemática en cuestión, es decir, primero se debe conocer el problema así como su historia para poder establecer acciones que puedan disminuir o detener el mismo.

Es además “cualquier tipo de intervención psicológica y social que promueve o realiza el funcionamiento emocional o reduce la incidencia y prevalencia del mal en la población en general” (Bower, 1969) que complementando con Goldstone quien dice que “la prevención constituye un conjunto de actividades dirigidas específicamente a identificar los grupos vulnerables de alto riesgo y para los que pueden emprenderse medidas con el objetivo de evitar el comienzo de problema” (Goldstone, 1977), se tratan de acciones que van dirigidas a grupos vulnerables o aquellos que no pueden satisfacer sus necesidades básicas, causando riesgos latentes para los mismos.

2.2.7 Factores de riesgo

Derivado del concepto de prevención es necesario mencionar que los factores de riesgo son las “condiciones sociales, económicas, biológicas, conductas o ambientes que están asociados con o causan un incremento de la susceptibilidad para una enfermedad específica, una salud deficiente o lesiones” (OMS, 1998), es decir, que todos esos aspectos mencionados por la OMS son los que determinarán si una persona o grupo vulnerable están o no expuestos a sufrir daños latentes y susceptibles para que se presente la aparición de alguna enfermedad o se causen daños graves en el entorno.

Entendiéndose también por Meléndez como “la existencia de elementos, fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo” (Meléndez, 2005), es decir, son aquellos factores creados por el ambiente y la sociedad los cuales pueden causar daños a los mismos.

Factor de riesgo es “cualquier característica o circunstancia detectable de una persona o grupo de personas asociada con la probabilidad de estar especialmente expuesta a desarrollar o padecer un proceso mórbido. Sus características se asocian a un cierto tipo de daño a la salud y pueden estar localizados en individuos, familias, comunidades y ambiente” (Echemendía, 2010), lo antes dicho se relaciona por tanto, con las definiciones dadas anteriormente, concluyendo entonces que los factores de riesgo serán todos aquellos que puedan causar daños o lesiones al ambiente y las personas, afectando además su salud y causando daños irreversibles en la misma.

2.2.8 Factores protectores

Por el contrario, a factores de riesgo, se establece a continuación que el factor protector será “toda aquella situación, contexto o característica de personalidad que disminuirá la probabilidad de un riesgo, por ejemplo saber aplazar los impulsos, poder decidir que es beneficioso para mí (autocontrol), ser auto organizado/a, poder encontrar muchas otras alternativas de diversión que el juego, etc.” (OMS, 2009), lo cual puede establecerse como aquellos factores que son benéficos para la persona y que a

entendimiento del investigador pueden ser las decisiones propias que tiene la persona sobre sí, es decir, para una persona que lleva a cabo una alimentación balanceada y realiza ejercicio, estos serán sus factores protectores ante desarrollar obesidad, desnutrición, etc.

“Son los aspectos del entorno o competencias de las personas que favorecen el desarrollo integral de individuos o grupos, consisten en: la existencia de redes de contención, acciones que estimulen la autoestima, la confianza en sí mismo, etc.” (Tangiet, 2016), de acuerdo a lo anterior, se determina que entonces los factores protectores son aquellas situaciones del entorno y las personas las cuales motivarán el desarrollo de las mismas pero de una manera positiva, reduciendo así los riesgos latentes que existen dentro del ambiente.

Además según lo dicho por Vanistendael “son aquellos recursos personales, sociales e institucionales que promueven el desarrollo exitoso del individuo y que disminuyen el riesgo de que surja un desarrollo alterado” (Vanistendael, 1996), por lo tanto, se puede concluir que los factores protectores entonces son aquellas situaciones que buscan el desarrollo sano del individuo y además puede frenar las consecuencias que traen consigo los factores de riesgo.

2.2.9 Salud laboral

Para la presente investigación, es además necesario conceptualizar a la salud laboral, debido al enfoque que tiene la misma, siendo definida por la OMS como una “actividad multidisciplinaria que promueve y protege la salud biopsicosocial de los trabajadores controlando accidentes y enfermedades mediante la reducción de factores de riesgo en el ámbito laboral” (OMS, 2007), es decir que además del bienestar biopsicosocial de los trabajadores, debe existir promoción y prevención de la salud en el trabajador, buscando la reducción de riesgos laborales a los cuales se expone el mismo para que pueda desarrollarse profesionalmente en condiciones aptas y seguras.

Gómez en el 2010 estableció que la salud laboral “Es el máximo bienestar del trabajador, el cual se constituye en un ambiente de trabajo adecuado donde los trabajadores puedan desarrollar sus habilidades en condiciones seguras” (Gómez, 2010).

Además, según lo mencionado por el Ministerio de Salud de Perú la salud laboral “es el conjunto de las actividades dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, así mismo, rehabilitación y readaptación laboral, y, atención de las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades ocupacionales, a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de salud” (Ministerio de salud de Perú, 2005), lo cual explica la importancia de la salud laboral, en el cual además se establecen las acciones a realizar para que la salud del trabajador se mantenga respecto a las condiciones dignas de trabajo, reduciendo riesgos y mejorando las condiciones del mismo.

2.3. ASPECTOS NORMATIVOS

Sustento normativo

El sustento normativo es entendido como un “conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones para alcanzar los objetivos propuestos” (Gómez, 2000). Por lo tanto, a continuación se presenta la normatividad encontrada respecto al estrés laboral en México.

2.3.1 Norma oficial mexicana de estrés NOM-035-STPS-2016

Propuesta del proyecto de norma oficial mexicana para factores de riesgo psicosocial, cuyo objetivo central para la salud ocupacional es prevenir de manera adecuada las enfermedades o accidentes que se pueden generar en y por el trabajo, todo ello con base en las disciplinas de la seguridad e higiene industrial y bajo el paradigma clásico de la relación de exposición/riesgo y sus efectos en la salud. El estrés representa una condición o preámbulo de la aparición de otras reacciones fisiológicas tales como aumento del ritmo cardíaco, aumento de la presión sanguínea, aumento de la tensión muscular, sudoración, aumento en la producción de adrenalina, respiración superficial con mayor frecuencia, dolor de cabeza, diarrea o estreñimiento, lo cual se desencadena en la aparición de enfermedades cardiovasculares y gastrointestinales. La OIT sostiene que el estrés en el trabajo está estrechamente relacionado con las condiciones de trabajo y la forma en que el

trabajo está organizado. La prevención del estrés en el lugar de trabajo debe basarse en políticas claras y estrategias para garantizar el trabajo decente (Zambrano y Salazar, 2016).

2.3.2 Propuesta de la OMS y la OIT

Durante el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que el estrés "puede llevar a una persona a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio. En este contexto, la OIT ha reconocido una relación entre el aumento del estrés laboral y de otras enfermedades mentales relacionadas con el trabajo y los factores tecnológicos, sociales y económicos, por ejemplo "exceso de información, intensificación del trabajo y de las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre 'disponible' debido a la tecnología de los teléfonos móviles y, por último pero no menos importante, el miedo de perder el trabajo".

La OIT y la OMS coinciden en identificar la principal causa del estrés laboral en diversos factores que componen una mala organización en el trabajo, como características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional. Como respuesta a este mal, una de las medidas propuestas tanto por la OMS como la OIT ha sido la introducción del estrés laboral y otras enfermedades profesionales dentro de los planes de evaluación y control de riesgos químicos, biológicos y físicos por parte de los empleadores a fin de contribuir al bienestar de los trabajadores en sus lugares de trabajo (OIT & OMS, 2013).

2.3.3 Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral

El objetivo de esta guía es brindar la información básica al personal de salud sobre uno de los problemas que en los últimos tiempos, aqueja cada vez más a la población y que además no distingue sexo, edad o condición social, el estrés. Así como también proporcionar las herramientas indispensables para ayudar, orientar de manera eficaz y oportuna a la población.

Aunque no existe una receta general para prevenir el estrés en el trabajo, es posible ofrecer pautas en el proceso de la prevención de él en organizaciones. En todas las situaciones, el proceso supone tres pasos distintos: la identificación del problema, la intervención y la evaluación (Secretaría de salud, 2010).

2.4. ASPECTOS PEDAGÓGICOS

2.4.1 Educación para la salud

“La educación para la salud comprende las oportunidades de aprendizaje creadas conscientemente que suponen una forma de comunicación destinada a mejorar la alfabetización sanitaria, incluida la mejora del conocimiento de la población en relación con la salud y el desarrollo de habilidades personales que conduzcan a la salud individual y de la comunidad (OMS, 1998).

“Proceso de formación, de responsabilización del individuo, la comunidad y la sociedad a fin de que adquiera los conocimientos, las actitudes y los hábitos básicos para la defensa y la promoción de la salud individual y colectiva” (Dueñas, 1984).

“Proceso que informa, motiva y ayuda a la población a adoptar y mantener prácticas y estilos de vida saludables, propugna los cambios ambientales necesarios para facilitar esos objetivos, y dirige la formación profesional y la investigación hacia esos mismos objetivos” (Somers, 1975).

2.4.2 Intervención educativa

“Proceso sistemático y coherente que se lleva a cabo frente a problemáticas sociales no resueltas, que se desarrolla a través de acciones con carácter de educar y generar procesos organizativos, que llevan implícitos una ideología orientada fundamentalmente a la modificación y transformación de las maneras de ver, actuar y sentir de los individuos en su inserción social” (Heinz, 2001).

“La intervención educativa es la acción intencional para la realización de acciones que conducen al logro del desarrollo integral del educando. Se realiza mediante procesos

de autoeducación y heteroeducación, ya sean estos formales, no formales o informales” (Tourrián, 1996).

“Forma de enfrentarse a los hechos, al dinamismo social, es decir, a la realidad cambiante a la que estamos asistiendo de una manera crítica y reflexiva. En sí mismo, es un término que entraña confusión y cierta complejidad tanto conceptual como metodológica. Es un proceso de ayuda (mediación y facilitación) que se dirige a todas las personas en diferentes contextos o escenarios a lo largo del tiempo (ciclo vital)” (Andrew, 2015).

2.4.3 Implementación

“El cambio dirigido que sigue al mandato de una política, el proceso de reordenar patrones de conducta según el conjunto de prescripciones derivadas de una decisión” (Quade, 1989).

“La implementación estratégica, en palabras simples, es el proceso que pone planes y estrategias en acción para alcanzar objetivos. Un plan estratégico es un documento escrito en el que se exponen los planes de negocio para alcanzar objetivos, pero quedará olvidado sin una implementación estratégica. La implementación hace que se cumplan los planes de la compañía” (Lorette, 2016).

“El proceso de encaminar a la firma a comportarse de acuerdo con los propósitos, políticas y estrategias” (Ansoff, 1984).

2.4.4 Estrategia didáctica

“Conjunto de procedimientos que apoyados en técnicas de enseñanza, tienen por objeto llevar a buen término la acción didáctica (Avanzini, 2011).

“Es un conjunto de acciones dirigidas a la consecución de una meta, implicando pasos a realizar para obtener aprendizajes significativos, y así asegurar la consecución de un objetivo; toma en cuenta la capacidad de pensamiento que posibilita el avance en función de criterios de eficacia” (Armendáriz, 2009).

“Selección de actividades y prácticas pedagógicas en diferentes momentos formativos, métodos y recursos de la docencia. Es un sistema de planificación aplicado a un conjunto articulado de acciones, permite conseguir un objetivo, sirve para obtener

determinados resultado, es flexible y puede tomar forma con base en las metas a donde se quiere llegar” (Velasco & Mosquera, 2007).

2.4.5 Evaluación de salud

“La evaluación de la promoción de la salud es una valoración del grado en que las acciones de promoción de la salud alcanzan un resultado estimado” (OMS, 1998).

“Combinación de procedimientos, métodos y herramientas a través de las cuales se puede juzgar una política, programa o proyecto en relación con sus efectos potenciales sobre la salud de la población y la distribución de tales efectos” (OMS, 2003).

“Proceso de operación continua, sistemática, flexible y funcional, que al integrarse al proceso de intervención profesional, señala en qué medida se responde a los problemas sobre los cuales interviene y se logran los objetivos y las metas; describiendo y analizando las formas de trabajo, los métodos y técnicas utilizadas y las causas principales de logros y fracasos” (Tobón, 1986).

2.5. APORTACIONES DE INVESTIGADORES AL CAMPO TEÓRICO

Para el desarrollo de la investigación de estrés laboral, se retomaron investigaciones similares a esta en la cual el investigador se basó para desarrollar la propia y además poder comparar los resultados de las mismas. A continuación se presentan breves resúmenes de diversas aportaciones reportadas por otros investigadores.

En el año 2012, los autores Cirera, Aparecida, Rueda & Ferraz en Argentina realizaron la investigación “Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas”, cuyo objetivo fue presentar los principales conceptos teóricos que se relacionan con el estrés laboral identificando los principales factores estresores. En esta perspectiva se analizaron catorce investigaciones desarrolladas por diferentes autores, en diferentes contextos de trabajo, durante el período de 1998 a 2011, que tratan acerca del estrés laboral y sus consecuencias para la salud del trabajador. Los resultados mostraron que los principales estresores en el contexto de las organizaciones están asociados a la presión del trabajo, desajustes en el clima y la dinámica

organizacional y finalmente se admitió que aún no se encuentra una causa común que motive el estrés laboral porque los eventos estresores varían según las condiciones y ambientes de trabajo y pueden desencadenar reacciones diferentes en cada persona.

En el año 2011, la autora Sánchez en España, realizó la investigación “Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria”. Este trabajo tuvo como objetivo identificar las situaciones que en el ámbito de la industria son percibidas como estresantes por los trabajadores, para lo cual se seleccionaron 64 trabajadores hombres y mujeres. Se utilizaron tres cuestionarios con el fin de evaluar el estrés laboral, estresantes en el trabajo, vínculos con la empresa, jefes, compañeros, aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción y el bienestar psicológico en adultos. El resultado fue que existe algún grado de estrés en los trabajadores, los estresores frecuentes son falta de justicia organizacional, dificultades interpersonales y sobrecarga laboral, se encuentran insatisfechos con la igualdad y justicia del trato de la empresa y las negociaciones sobre los aspectos laborales, lo cual se encuentran bajos sus proyectos y metas sobre la vida y su autonomía para tomar decisiones independientes. Concluyendo que desde el momento que los empleados experimentan estrés, tienen menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico.

En el año 2014 los autores Suárez, Zapata & Cardona en Colombia realizaron la investigación “Estrés laboral y actividad física en empleados” cuyo objetivo fue correlacionar la actividad física y el estrés laboral en trabajadores universitarios, a partir de un estudio correlacional en 120 empleados seleccionados aleatoriamente, se aplicaron una encuesta individual y autodiligiada, con variables sociodemográficas y un test de estrés laboral. En los resultados se halló sedentarismo en el 71 % (siendo mayor este parámetro en las mujeres), alto agotamiento emocional del 29 %, despersonalización del 38 % y baja realización personal del 91 %. Finalmente se concluyó que la inactividad física y el estrés laboral presentaron prevalencias elevadas, por lo tanto, la actividad física presenta un efecto protector sobre el estrés.

En el año 2009 los autores Ahumada, Uribe, Alba & Zea en Colombia, realizaron la investigación “Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores”. El objetivo de la investigación fue identificar la relación entre estrés laboral, las condiciones laborales y las variables sociodemográficas en las

personas los trabajadores. Para realizar la investigación se seleccionaron 30 trabajadores de ambos sexos de entre 18 y 45 años de edad, a quienes se les aplicaron dos instrumentos, uno mide los niveles de estrés laboral y el otro para indagar las variables sociodemográficas y laborales. En los resultados se encontró que el 56,6 % de las mujeres tiene altos niveles de estrés contra el 10% de hombres, así mismo los trabajadores del turno vespertino tienen mayor incidencia de estrés, así como las personas de 40 años en adelante que también sufren de frustración y estancamiento. Finalmente se concluyó que las características sociodemográficas (edad, estado civil) y las condiciones de trabajo (puesto laboral, sueldo, ambiente laboral) son un factor importante para desencadenar estrés en los trabajadores.

En el año 2012 el autor Arias en Cuba, realizó la investigación “Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales” cuyo objetivo fue identificar los sucesos vitales más frecuentes que se relacionan con el estrés en los trabajadores de una empresa. Se trabajó con una muestra de 100 trabajadores varones de una empresa dedicada a la asistencia y mantenimiento minero, en tres grupos profesionales: ingenieros, administrativos y mecánicos, en un rango de edad de 19 a 55 años. Se aplicó la Escala de Evaluación de Reajuste Social de Holmes y Rahe. Como resultados se identificó que los sucesos vitales más frecuentes entre los trabajadores fueron: cambios de alimentación, sueño, condiciones de vida, estatus económico y logro personal. Los administrativos marcaron, cambio de responsabilidades en el trabajo y los ingenieros, el matrimonio y las vacaciones. Para concluir, los sucesos vitales más frecuentes que se relacionaron con el estrés en la muestra de trabajadores varones, son de tipo económico y laboral. Los ingenieros tienen un nivel de estrés más alto que los mecánicos y los administrativos, dado por una crisis de vida considerable en la mayoría.

En el año 2010 el autor Fernández en Argentina, realizó la investigación “La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral” que tuvo como objetivo demostrar la disminución del rendimiento laboral de un grupo de choferes del colectivo urbano al trabajar expuestos durante un mes, a factores estresantes propios del trabajo. Se aplicaron diversas evaluaciones de desempeño laboral iniciales, condiciones normales de trabajo y las evaluaciones finales, condiciones de trabajo estresante. Como resultado se obtuvo que los niveles de estrés en los choferes depende de su personalidad, agotamiento emocional, realización personal y competencias funcionales y sociales, así mismo el rendimiento laboral de los más estresados disminuyó y finalmente, la exposición a factores

estresante de los choferes de transporte de colectivo urbano, inciden disminuyendo considerablemente su rendimiento laboral.

En el año 2012 el autor Pérez en Puerto Rico realizó la investigación “Análisis de la seguridad laboral mediante la medición de los niveles de estrés laboral”. Su objetivo fue identificar la incidencia del síndrome por cansancio emocional o BO en el ejecutivo del centro de atención a emergencias 066 del Gobierno del Estado de Colima. Este estudio fue descriptivo y examinó a los niveles de estrés laboral de 40 ejecutivos utilizando el modelo de Maslach Burnout Inventory (MBI). Los resultados proporcionaron medidas acerca de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, donde se identificó que un ejecutivo afectado por este síndrome reportará valores altos de agotamiento emocional y de despersonalización, y en contraste, tendrá valores bajos de realización personal. El 52% de los ejecutivos están en riesgo de desarrollar el síndrome de Burnout, finalmente se mencionó que es necesario profundizar más la investigación considerando el género, edad, estado civil y antigüedad en la empresa, así como también implementar estrategias para el manejo del estrés.

En el año 2012 las autoras Pulido, Garduño & Morales en Venezuela realizaron la investigación “Trabajo, estrés y salud: la costura a domicilio en Ciudad de México”. El objetivo fue identificar condiciones de trabajo nocivas, potencialmente estresantes y su asociación con los daños a la salud en un grupo dedicado a las labores de la costura. La muestra se realizó con ayuda de 26 hombres y 112 mujeres con edad, se aplicaron 138 encuestas con información demográfica, socioeconómica, de riesgos y exigencias laborales y salud. Se aplicó un cuestionario de estrés, otro de carga de trabajo doméstica y una guía de observación de proceso de trabajo. Se reportaron diversos riesgos y exigencias potencialmente estresantes, el estrés mostró una prevalencia de 23%. Finalmente, se concluyó que los problemas de salud de este grupo tienen que ver con las condiciones estresantes de trabajo, tanto remunerado como doméstico; es necesario el diseño de medidas de tipo ergonómico y organizacionales para disminuir y/o evitar la exposición a condiciones nocivas y así mejorar las condiciones de salud de las y los trabajadores de la costura a domicilio, así como implementar la cobertura de servicios de salud para todos.

En el año 2012 los autores Gabel, Peralta, Paiva & Aguirre en Venezuela realizaron la investigación “Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores

demográficos y ocupacionales” cuyo objetivo fue analizar las relaciones entre la inteligencia emocional, los factores demográficos y ocupacionales con el estrés laboral. Para ello, se aplicaron dos cuestionarios a 223 trabajadores de una organización pública de Perú y se analizaron las correlaciones entre las variables en tres niveles de detalle: los constructos, sus dimensiones y sus subdimensiones. Los principales resultados mostraron que los individuos con mayores niveles de inteligencia emocional presentan menor estrés laboral. Asimismo, que los profesionales de mayor edad y quienes ocupan cargos en la alta dirección y en áreas de apoyo tienen mayor estrés laboral en las dimensiones de recursos personales y tensión personal. Las conclusiones resaltaron la importancia de examinar las relaciones entre las variables a fin de hallar las soluciones a este fenómeno y evitar sus repercusiones. Se formularon recomendaciones para estudios futuros y las implicaciones prácticas en las organizaciones.

En el año 2015, los autores Ramos & Jordão en España, realizaron la investigación “La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado” cuyo objetivo fue relacionar variables dentro del contexto portugués. Para esto se elaboró una muestra de 310 trabajadores distribuidos por sector (150 de sector privado y 160 del sector público) a los que se aplicó un inventario con una pregunta general sobre estrés y dos escalas sobre estresores y coping. Los resultados no indicaron diferencias en las correlaciones significativas entre estresor y estrés por sector. Sin embargo, la correlación significativa entre estresores, estrés y coping sí fue específica para cada sector. Fue relevante la existencia de correlaciones significativas entre coping y estresores sin la influencia del estrés y entre coping y estrés sin la influencia de estresores. Como conclusión se indicó la importancia del contexto en los estudios sobre vivencia de estrés laboral, se comprobó que la relación que se establece entre las fuentes de estrés, la vivencia de estrés y las estrategias de coping de los trabajadores va a ser específica en dependencia del contexto del estudio definido por el sector de las organizaciones, determinada principalmente por la cultura del sector público y privado.

En el año 2010 los autores Sojo & Guarino en Venezuela realizaron la investigación “Apoyo social como moderador del estrés en la salud de los desempleados” cuyo objetivo fue evaluar el rol moderador de dos indicadores del apoyo social, en la relación entre la duración del desempleo y la salud física y mental de desempleados venezolanos. Para ello, se administraron instrumentos de autorreporte a una muestra de 328 desempleados

residentes en la ciudad de Caracas, Venezuela, con el fin de medir las variables de estudio. Los resultados indicaron que el apoyo social percibido actuó como moderador para predecir una mejor salud general y menor presencia de somatización en los desempleados, de tal manera que amortiguó los efectos de una mayor duración del desempleo sobre estos indicadores de salud, finalmente estos resultados apoyaron hallazgos previos sobre la importancia del apoyo social percibido como factor amortiguador ante las experiencias de estrés en diversas poblaciones, en especial la de los desempleados. Asimismo, registraron el impacto negativo que tiene la inhabilidad de los individuos para revelar y expresar sus emociones y malestar, cuando están sometidos a la experiencia del desempleo.

En el año 2007 los autores Sieglin & Ramos en México realizaron la investigación “Estrés laboral y depresión entre maestros del área metropolitana de Monterrey” cuyo objetivo fue explorar y describir los trastornos de depresión y ansiedad en 171 profesores de escuelas primarias y secundarias públicas del Área Metropolitana de Monterrey y su relación con factores laborales en el ámbito escolar. El instrumento utilizado fue un cuestionario cerrado que explora la reacción emocional frente a factores estresantes del trabajo, nivel de satisfacción laboral y relaciones sociales con los compañeros de trabajo. Como resultado se obtuvo que aproximadamente un tercio de los profesores presentaron sintomatología asociada a la depresión y ansiedad, siendo más elevado este porcentaje en hombres menores de 30 años, y por el contrario los docentes mayores a esta edad experimentan menores cambios emocionales, sin embargo, cambiaron de lugar de trabajo durante su vida laboral, concluyendo que en México, la salud mental de los maestros constituye un tabú de las políticas educativas, lo cual es sorprendente si se toma en cuenta que esta problemática ha sido identificada como alarmante por las autoridades de países con niveles educativos más elevados.

En el año 2015 las autoras Ramos & Jordão en México realizaron la investigación “Relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral: un modelo descriptivo” que tuvo por objetivo elaborar un modelo de relaciones entre el conflicto de valores, el sector y proceso de estrés laboral. Para el estudio se utilizó una muestra de 310 trabajadores distribuidos en dos organizaciones de diferente sector y divididos de acuerdo con el género y la edad. Como principal resultado se describió el efecto mediador de la vivencia de estrés y del conflicto de valores en las relaciones entre las variables. Concluyendo así que la relación que se establece entre el conflicto de valores organizacionales y personales como

elemento de la cultura y la congruencia de valores, las fuentes de estrés laboral, la percepción de estrés y las estrategias de manejo al estrés, donde resulta relevante el papel del contexto en el proceso de estrés laboral.

En el año 2007 los autores Martín & Campos en España realizaron la investigación “Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout (Síndrome de quemarse por el trabajo) en el deporte de alto rendimiento madrileño”. El objetivo de este estudio fue evaluar la presencia del Burnout en el colectivo de los profesionales del Alto Rendimiento Deportivo. Para ello se utilizó una muestra de 102 profesionales en activo empleados en 20 organizaciones representativas del fenómeno del Alto rendimiento deportivo de la ciudad de Madrid, España. Para medir la incidencia de dicho padecimiento se utilizó el Inventario de Burnout de Maslach. Los resultados obtenidos fueron de un 37,25% con altos niveles de Burnout, 50% con nivel intermedio y 12,75% con bajo nivel. Estos profesionales presentaron mayores niveles de baja realización personal en el trabajo y menores niveles de despersonalización y agotamiento emocional, por lo tanto se concluyó que los profesionales del Alto Rendimiento Deportivo tienen una mejor calidad de vida laboral que la media de los profesionales del deporte madrileño.

En el año 2011 los autores Saura, Simo, Enache & Fernández en Estados Unidos realizaron un “Estudio Exploratorio de los Determinantes de la Salud y el Estrés Laboral del Personal Docente e Investigador Universitario Laboral en España”. Su objetivo fue identificar los antecedentes del estrés y de la salud laboral de este colectivo que tradicionalmente se ha caracterizado por unos niveles relativamente bajos. Se elaboró una investigación empírica que consistió en un estudio exploratorio a partir de la combinación de datos cuantitativos (encuestas) y cualitativos (entrevistas cognitivas) en 26 casos repartidos en tres colectivos diferentes (ayudantes, ayudantes doctores y colaboradores permanentes). En los resultados se identificó que los dos últimos antecedentes (demandas y recursos) son mediados a través de la inseguridad. Finalmente, la investigación propuso un modelo con cinco antecedentes del estrés y la salud laboral: justicia, compromiso de continuidad, tiempo restante del contrato, demandas de la acreditación y recursos para alcanzarla.

Concluyendo este capítulo en el cual se conceptualizaron los principales términos en los que se basó la misma, mencionando que una investigación requiere de otras

investigaciones para poder fundamentar adecuadamente la misma y partir desde los datos registrados para lograr los objetivos establecidos.

CAPÍTULO 3. MARCO METODOLÓGICO

En el presente capítulo se establece el marco metodológico utilizado para realizar la investigación de estrés laboral, refiriendo los métodos y parámetros utilizados para realizar la misma.

3.1 Diseño de la investigación

Considerando la naturaleza de los objetivos específicos la presente investigación fue de tipo cuantitativa, debido a que los resultados obtenidos se presentaron de manera gráfica.

La investigación se realizó en un tiempo de 6 semanas, a través de intervenciones de educación para la salud que dieron resultados.

La presente investigación fue transversal porque la ejecución del programa de educación para la salud se realizó un lapso corto con la población laboral, con el fin de conocer la prevalencia del estrés laboral. se aplicó en una sola ocasión.

Fue experimental de nulo riesgo porque se incrementó el conocimiento de los trabajadores el cual se modificó en un tiempo determinado.

Además fue de tipo analítica debido a que se realizó un análisis de resultados obtenidos de las sesiones educativas implementadas.

3.1.1 Ubicación de la investigación

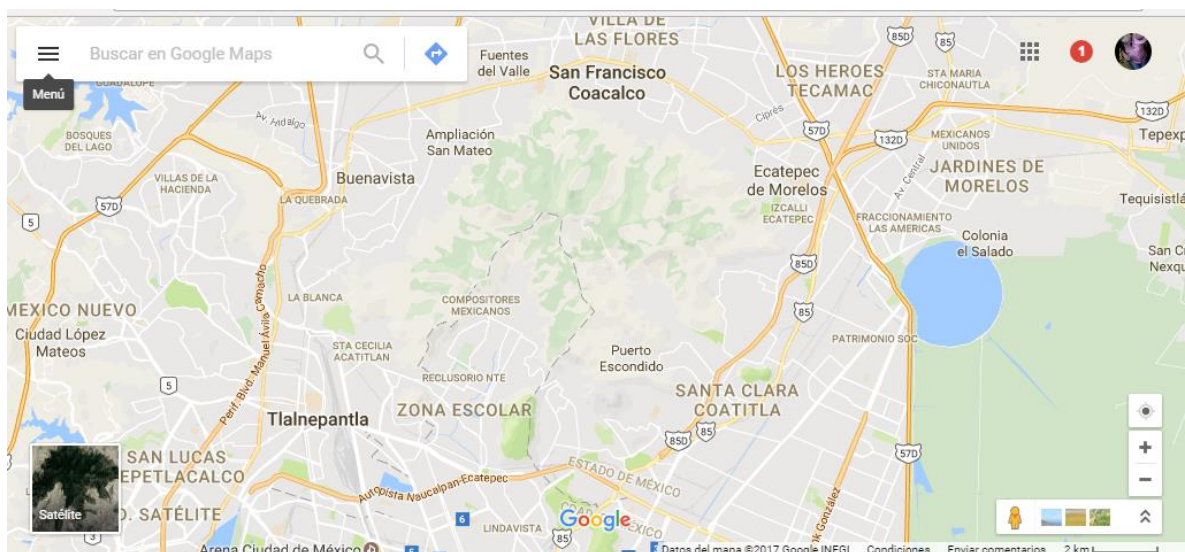
La siguiente investigación abordó el tema de estrés laboral, motivo por el cual se realizó en una microempresa productora de aceites y mantecas vegetales ubicada en el municipio de Ecatepec en el Estado de México, en el turno único.

Ecatepec de Morelos se encuentra al oriente en el Estado de México, está formado por una extensión territorial de 155 kilómetros cuadrados, colinda en la zona norte con el

municipio de Tecámac, al sur con Nezahualcóyotl y la Ciudad de México, al oriente con los municipios de Acolman y Atenco, finalmente al poniente colinda con Tlalnepantla y con la Ciudad de México. Tiene 1 687 549 habitantes, de los cuales 825 263 son hombres y 862 286 mujeres.

Es uno de los 10 municipios más poblados a nivel nacional y ocupa el primer lugar de los municipios más poblados en el Estado de México seguido por Nezahualcóyotl en segundo lugar y Naucalpan de Juárez ocupando el tercer lugar.

ILUSTRACIÓN UBICACIÓN DE LA EMPRESA



FUENTE: GOOGLE MAPS

3.1.2 Universo

Personas de 25 a 60 años de la empresa ubicada en el municipio de Ecatepec.

3.1.3 Muestra

Grupo total de 11 trabajadores y trabajadoras de la empresa que tengan de 25 a 60 años de edad. De un universo poblacional de 20 trabajadores que constituye el 55%, cuya media de edad es 42.5 años

3.2 Criterios de selección

Se trabajó únicamente con población laboral de la microempresa, adultos (hombres y mujeres) de 25 a 60 años, trabajadores y jefes del área de producción de la empresa, que desearon participar en la investigación y dieron su consentimiento informado por escrito.

3.2.1 Criterios de exclusión

No se trabajó con población que no llegó a laborar el día de la aplicación, que no cumplieran con el rango de edad de 25 a 60 años, que no pertenecían al área de producción, excluyendo también al personal administrativo y aquellos que no desearon participar en la investigación y tampoco dieron su consentimiento informado por escrito.

3.2.2 Comunidad de estudio

La comunidad de estudio para llevar a cabo esta investigación fue la población laboral de la empresa que desearon participar en la investigación y pertenecía a el área de producción del municipio de Ecatepec.

3.2.3 Sujetos de estudio

Hombres y mujeres adultos de 25 a 60 años, que laboran en la empresa y desearon participar en la investigación.

Tipos de fuentes

El tipo de fuente de información fue primaria, ya que toda la información recabada se obtuvo directamente de los empleados por medio de cuestionarios, además se utilizó el método de observación, para poder identificar los posibles factores de riesgo y/o protectores dentro del entorno laboral, utilizando para ello una guía de observación.

Como fuentes secundarias se utilizaron los artículos investigados y anexados en esta investigación, además de la información recabada en la misma, documentos consultados, programas de la OMS, OIT y la SSA.

3.3 Instrumentos

Se utilizaron dos instrumentos de recolección de información:

1. La guía de observación (Anexo 1), se utilizó para detectar y asimilar todo lo referente al entorno laboral, es decir, recabó información por medio de la observación del investigador, teniendo en cuenta factores como el tipo de edificio y suelo, el transporte cercano a la empresa, si cuenta con baños y como son estos, si cuenta con comedores, si tiene zonas de evacuación y seguridad, si cuenta lo necesario para la prevención de accidentes, si hay puestos ambulantes alrededor de la empresa así como fauna nociva y todo aquello que puede ser un factor de riesgo o de protección para la salud de los trabajadores.

2. El test de estrés laboral (Anexo 2), se aplicó un test de estrés laboral validado por la OIT abarcando el clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo del grupo. Dicho test ayudó para identificar las condiciones de trabajo de los individuos desde su propia perspectiva, así como todas aquellos aspectos que puedan estresar al trabajador, tales como la excesiva carga de trabajo, horarios del mismo, horas de sueño, la alimentación que llevan, las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, ansiedad, etc.

Se utilizó un instrumento de evaluación:

1. El cuestionario de desempeño del investigador (Anexo 3), ayudó a que por medio de una evaluación de desempeño del EpS, los participantes de la investigación dieran críticas constructivas al investigador, así como evaluar su desempeño durante las sesiones, con el fin de que el investigador mejore para las sesiones futuras. Se incluyeron parámetros como el tono de voz fue adecuado, el material didáctico y de apoyo era novedoso y entendible, hubo manejo de grupo, etc.

3.4 Procedimiento de recolección de la información

3.4.1 Etapa 1. Gestión

En la etapa de gestión se buscó contactar una empresa ubicada en el municipio de Ecatepec, motivo por el cual se realizó una investigación y análisis de las empresas situadas en dicho municipio, después de seleccionar a una empresa se llamó y programó una cita con los directores generales de la misma.

En la primer cita se hizo una presentación personal, además de una introducción de la importancia de la educación para la salud y por consiguiente la importancia de implementar un programa de prevención y manejo de estrés laboral, en dicha cita se indicó que era posible que mandaran la ejecución del programa a otra empresa, además de que se pidió llevar un oficio de petición (Anexo 4) y el programa a aplicar con sus respectivas sesiones.

En la siguiente cita, se presentó el programa y planeación del mismo, el cual se explicó a los directivos y aceptaron que se implementara el programa en esa empresa y se acordó el día y horario otorgado (sábados de 12:00 a 13:00 hrs.)

Con la finalidad de poder *identificar los determinantes sociales que intervienen para que se presente el padecimiento de estrés en el entorno laboral*, se procedió a aplicar una guía de observación, en la cual se detectó y asimiló todo lo referente al entorno laboral, es decir, se recabó información por medio de la observación del investigador, teniendo en cuenta factores como el tipo de edificio y suelo, el transporte cercano a la empresa, si cuenta con baños y como son estos, si cuenta con comedores, si tiene zonas de evacuación y seguridad, si cuenta con el equipo de seguridad necesario para la prevención de accidentes, si hay puestos ambulantes alrededor de la empresa así como fauna nociva y todo aquello que puede ser un factor de riesgo o de protección para la salud de los trabajadores. Además se aplicó un test de estrés laboral a los empleados, el cual ayudó a también identificar las condiciones de trabajo de los individuos, así como todas aquellos aspectos que puedan estresar al trabajador, tales como la excesiva carga de trabajo, horarios del mismo, horas de sueño, la alimentación que llevan, las relaciones interpersonales dentro del ámbito laboral, etc.

Con el objetivo de *determinar las actividades de educación para la salud que se pueden realizar para prevenir el padecimiento de estrés laboral en las y los trabajadores de la empresa*, en primer lugar se procesó la información obtenida en la guía de observación realizada por el investigador, así como las variables recabadas por medio del test de estrés laboral contestados por los empleados, posteriormente, se hizo un análisis gráfico y descriptivo de la información obtenida, con el fin de identificar los determinantes sociales y laborales de los trabajadores, sus factores de riesgo y sus factores protectores, para poder establecer aquellas acciones preventivas de educación para la salud que puedan ayudar y beneficiar a los empleados y jefes de la empresa sujeta a investigación, dando por consiguiente, sesiones educativas enfocadas a la prevención y el manejo de estrés dentro del ámbito laboral, ayudando así a mejorar la salud de los participantes de la investigación. Dando en cada sesión lo que los empleados requieren conocer y aplicar en su vida diaria según lo arrojado por el test de estrés laboral, utilizando sus factores protectores como principal apoyo y disminuyendo las factores de riesgo que podrían causar repercusiones en

su salud y en la productividad de su trabajo, así como también modificar sus estilos de vida por unos más saludables.

Para conocer el sustento normativo en el cual se fundamentaron estas acciones de educación para la salud, se realizó una investigación y recopilación bibliográfica de los diversos términos referentes y relacionados con la educación para la salud y el estrés laboral, así como también aquellas declaraciones internacionales de salud que nos ayuden en la investigación, obteniendo así mayor información referente al tema, partiendo desde las primeras investigaciones sobre este padecimiento hasta las investigaciones más recientes, las cuales ayudaron a que la investigación sea más profunda y tengamos más parámetros de estudio, y temáticas por abordar, viéndolo desde la perspectiva de diversos autores y/o organizaciones especializadas en el tema de estudio. También es importante mencionar que se investigaron normas oficiales nacionales e internacionales así como programas de prevención y/o atención del estrés laboral, las cuales sirvieron de guía y apoyo e hicieron constar la importancia y gravedad del tema y él porque es necesario la implementación de estrategias y actividades preventivas y de educación para la salud de al momento de implementar las intervenciones educativas, además de avalar lo aplicado en las sesiones.

3.4.2 Etapa 2. Intervención

Con la finalidad de *implementar las intervenciones en educación para salud*, se implementaron 6 sesiones educativas de 30 minutos cada una con diversos temas, según las necesidades de los empleados, abordando principalmente el tema de estrés, sus causas, consecuencias, como prevenirlo y manejar el estrés, para esto, se necesitó el apoyo y atención de los trabajadores participantes, además de que su asistencia sea constante y también sean participativos. Se utilizaron materiales de apoyo gráfico y didáctico que captaron la atención de los participantes y ayudaron con la explicación de los temas, además se entregaron materiales impresos como trípticos, los cuales les proporcionaron información clara y concisa sobre el tema en general. Además se trató de aprovechar los factores protectores de los participantes y se utilizaron como principal apoyo para el manejo y disminución del estrés laboral, así como modificar los hábitos alimenticios y de sueño, no dejando de un lado la importancia de realizar actividades físicas y recreativas las cuales son primordiales para calmar la ansiedad, mejorar las relaciones interpersonales así como el

estado de ánimo y también es benéfico para la salud, también se hicieron durante las sesiones técnicas de respiración y relajación para el manejo del estrés.

3.4.3 Etapa 3. Procesamiento de resultados

Con el objetivo de *evaluar los resultados de las intervenciones en educación para la salud*, en la última sesión se aplicó un “Cuestionario de evaluación de desempeño del Educador para la Salud” con el que los participantes evaluaron el desempeño del investigador, de esta manera se determinó si las acciones implementadas fueron las correctas y atendieron las necesidades y problemática de la comunidad de estudio, y además el investigador obtuvo críticas sobre su trabajo las cuales le servirán a mejorar su desempeño futuro, también es necesario mencionar que se hizo un lluvia de ideas donde cada participante mencionó lo que aprendió durante las sesiones y si a nivel personal y laboral consideró que el estrés disminuyó y su salud laboral mejoró, además se estuvo observando el comportamiento de los trabajadores y a los jefes se les preguntó sobre su desempeño según el avance de las sesiones educativas. Estos resultados obtenidos de los cuestionarios y las lluvias de ideas ayudaron a elaborar un análisis de evaluación final, con el cuál se observará si los objetivos se cumplieron adecuadamente y se llegó a la comprobación del supuesto hipotético.

3.5 Análisis y presentación de la información

El plan de análisis será de manera gráfica debido a que en la investigación es cuantitativa, para lo cual se utilizará el programa de base de datos Excel presentando medidas de tendencia central (moda, media y mediana), además de gráficas que muestren mejor los resultados de los cuestionarios, dando una breve explicación de las gráficas mostradas.

El plan de análisis será cualitativo presentándose en prosa, describiendo todo aquello que se recabo con la guía de observación, plasmando lo percatado en general por el investigador, dando a conocer así las determinantes sociales y las condiciones de la empresa y el ámbito laboral en el que se desarrollan los trabajadores.

3.6 Aspectos éticos

Con lo estipulado en el Código Núremberg (1947) será necesario que todos los participantes de la investigación firmen el consentimiento informado por escrito (Anexo 5), en el cual se avala que están de acuerdo de participar libremente en la investigación y que

no corren ningún riesgo, además de que la investigación será fructífera para la sociedad y podrá ser utilizada para investigaciones posteriores (Código de Núremberg, 1947).

Para realizar la presente investigación se está considerando la información contenida en la Declaración de Helsinki (1989) la cual estipula que todo proyecto debe ir precedido de una minuciosa evaluación de los riesgos predecibles en comparación con los beneficios previsibles para el participante o para otros. Además de que siempre debe respetarse el derecho del participante en la investigación a proteger su integridad (Helsinki, 1989).

Así mismo las Pautas internacionales de investigación biomédica (2002) nos indican que “la justificación ética de la investigación biomédica en seres humanos radica en la expectativa de descubrir nuevas formas de beneficiar la salud de las personas. La investigación puede justificarse éticamente sólo si se realiza de manera tal que respete y proteja a los sujetos de esa investigación, sea justa para ellos y moralmente aceptable en las comunidades en que se realiza” (Pautas éticas internacionales, 2002).

En México, la Ley general de salud (Título Quinto; Capítulo único; Artículos 96°, 97°, 98°, 99°, 100°, 101°, 102°, 102° bis y 103°) se hace mención de la investigación para la salud la cual dice que toda investigación en salud que requiera de la participación de seres humanos debe ser con el cumplimiento de todas las normas éticas ya estipuladas y únicamente con fines científicos, además, se le deberá otorgar seguridad a los pacientes, y debe ser realizada por personal perteneciente al equipo de salud (Ley general de salud, 2016).

Finalmente, el Reglamento de la ley general de salud en materia de investigación con seres humanos (Artículos: 2°, 3° y 7°) estipula que “la investigación para la salud es un factor determinante para mejorar las acciones encaminadas a proteger, promover y restaurar la salud del individuo y de la sociedad. En toda investigación en la que el ser humano sea sujeto de estudio deberán prevalecer el criterio del respeto de su dignidad y la protección de sus derechos y bienestar (Reglamento de la ley general de salud, 2016).

3.7 Recursos

Los recursos utilizados para el desarrollo de la investigación consisten en:

3.7.1 Materiales

- Cuestionarios impresos
- Trípticos
- Rotafolio
- Láminas
- Imágenes impresas
- Esquema gráfico de ejercicios de respiración
- Plumas
- Colores
- Plumones
- Hojas blancas y de color

3.7.2 Humanos

- Estudiante de la licenciatura en educación para la salud.
- Grupo de 15 integrantes de hombres y mujeres de 25 a 60 años de edad.

3.7.3 Financieros

- Transporte
- Papelería
- Impresiones

CAPÍTULO 4. RESULTADOS

En el presente capítulo se presentan los resultados obtenidos en la investigación en torno a los objetivos específicos establecidos en esta investigación:

La empresa objeto de estudio se localiza en el Municipio de Ecatepec (San Pedro Xalostoc), Estado de México, en la colonia Fraccionamiento Industrial Esfuerzo Nacional,

tal como lo dice el nombre de la colonia en ella se encuentran varias empresas de orden industrial. Las vías de acceso en transporte a la empresa son camiones, combis, bicicleta y pie, debido a que esta se encuentra centralizada en la colonia, sin embargo se nota que las únicas vías seguras son las avenidas principales.

Respecto a los servicios públicos cuenta con abastecimiento de agua, drenaje y electricidad, sin embargo la zona no cuenta con módulos de seguridad pública, además de que el alumbrado con el que cuenta no es suficiente y se encuentra deteriorado. También se debe mencionar que la calle no está pavimentada y hay un ambiente solitario, no se detectaron escuelas de educación básica, ni instituciones de salud, tampoco hay puestos ambulantes, sólo una tienda, también como factor de riesgo se encuentra fauna nociva tales como perros y gatos. La calle donde se ubica el establecimiento tampoco está pavimentada y no cuenta con alumbrado público. Solo hay una entrada a la empresa y es por un zaguán grande, donde entran los transportes de mercancía, automóviles particulares y los trabajadores, al entrar a la institución, se encuentra una caseta de vigilancia y un vigilante donde se registra la entrada del personal laboral.

La empresa tiene aproximadamente cuatro años de antigüedad, motivo por el cual, se hacen diversas modificaciones a la infraestructura, por ahora, se encuentra dividida en tres áreas (administración, producción y almacenamiento) delimitadas por paredes. Cuenta con algunos señalamientos de seguridad para caminar, sin embargo no cuentan con punto de reunión ni todos los señalamientos de seguridad, sin embargo si tienen extintor.

La limpieza de la empresa se realiza diario y los baños así como las zonas de trabajo están limpias, la recolección de basura la realizan diario, el abastecimiento de agua potable es por medio de pipa y tienen electricidad, el drenaje es bueno y no han inundaciones dentro de la institución. Todos los trabajadores laboran bajo contrato definido.

El área administrativa está compuesta por seis oficinas (dirección general, asistente general, gerencia general, ventas, laboratorio y administración), esta área cuenta con dos sanitarios, uno para hombres y otro para mujeres, el piso es de loseta y la construcción es de tabique, las oficinas se dividen con paredes y puertas. Las labores realizadas aquí son solamente de orden administrativo, motivo por el cual no realizan actividades que requieran esfuerzo físico mayor.

En el área de producción, se encuentran máquinas de elaboración del producto, así como empacadoras, cuenta con piso epóxico que es especial para mantener la higiene del área, no obstante, la zona puede ser el principal factor de riesgo para los estresantes, debido a la maquinaria con la que trabajan y aunque la empresa les proporciona equipo de seguridad, este no es suficiente, debido a los ruidos y calor que producen las máquinas, además es un área pequeña y no hay los señalamientos necesarios. Los trabajadores de producción, deben ser totalmente un equipo y mantener coordinación entre ellos, el esfuerzo físico y desarrollo de aptitudes que se les pide es mayor, motivo por el cual es el personal más propenso a estresarse en el trabajo, teniendo en cuenta los factores como el ruido, la iluminación, la carga de trabajo, las horas de sueños, así como los horarios de alimentación.

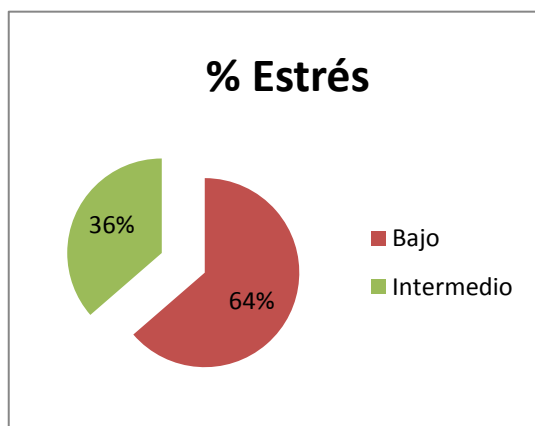
Si bien, los trabajadores de esta área tienen un horario de trabajo establecido de las 8:00 am a las 18:00 hrs., hay ocasiones en las que se les pide que se queden a laborar dos días seguidos sin descanso aunque si les pagan las horas extras que trabajan. Su horario de comida es de 13:00 a 14:00 hrs., pero también por la carga de trabajo en ocasiones no salen a comer. Generalmente cada empleado tiene una actividad designada, sin embargo, no todos las realizan, por lo cual, otros trabajadores deben de realizarlas y esto genera conflictos en el ámbito laboral. Fuera de eso el ambiente laboral es sano, de convivencia normal y se mantiene el respeto entre ellos y los jefes de área. Esta área además se coordina con los trabajadores encargados de entregar la mercancía, los cuales no tienen un espacio asignado.

Finalmente el área de almacenamiento solamente se ocupa para guardar la materia prima que se utiliza para empacar y el producto terminado.

Es de vital importancia mencionar que todos estos factores mencionados dentro y fuera de la empresa son determinantes sociales que pueden provocar la aparición o aumento del estrés laboral en los trabajadores de la misma, actuando también como factores de riesgo en la salud de los mismos

Con la finalidad de determinar los niveles de estrés de los trabajadores, se aplicó un test de estrés laboral validado por la OIT, mismo que está dividido en 7 categorías las cuales arrojan un resultado de puntos los cuales se evalúan con una escala de medición de estrés.

Total de estrés



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE EN TEST DE ESTRÉS LABORAL.

Considerando la suma total de puntos de cada rubro obtenido y con una escala de “estrés bajo 25-90” y “estrés intermedio 91-117”, se encontró que el 64% de los trabajadores tuvo estrés bajo y sólo el 36% de los mismos presentó estrés intermedio, siendo los rubros de tecnología e influencia del líder con mayor puntaje y repercusión en cuanto a factores estresantes en el trabajo.

El diseño del programa se elaboró a partir del análisis e interpretación de los resultados obtenidos en la guía de observación (Anexo 1) y los test de estrés laboral (Anexo 2) que, junto con la propuesta inicial desarrollada en un protocolo de investigación, se complementó y se reestructuró con la finalidad de reforzar temas que requerían atención.

Con la información anterior se diseñó el “*MANEJO DE ESTRÉS LABORAL*” (Anexo 6), siguiendo la perspectiva teórica práctica de la Licenciatura en Educación para la Salud. El programa se enfocó a población laboral adulta que comprende la edad de 25 a 60 años. Tiene por objetivo general “Disminuir la incidencia del estrés laboral”. Los temas fueron: “Conociendo el estrés”, “Causa-efecto”, “Estrés y salud”, “Estrés y tipo de personalidad”, “Habilidades sociales” y “Respira y relájate”.

Su estructura está compuesta por 6 sesiones de intervención educativa y cada sesión con una duración de 30 minutos aproximados, en donde se desarrollan los temas específicos relativo al estrés laboral y el manejo del mismo. En cada una de las sesiones se consideraron actividades dinámicas que motivaron a la población objetivo al interés por su salud y el manejo del estrés respecto a su entorno laboral.

Todas las sesiones cuentan con una carta descriptiva que incluye un objetivo particular que guía el proceso de concientización y de la enseñanza – aprendizaje mediante un tema específico que se propone para el desarrollo de la sesión. Las cartas descriptivas están compuestas por una serie de pasos estructurados en 7 columnas de forma vertical que facilitan al lector una rápida descripción de lo que se lleva a cabo.

El contenido de las columnas se compone de los siguientes: “Tema” en la que se menciona el subtema a presentar de mayor a menor categoría comenzando con el saludo del Educador para la Salud, la presentación del objetivo del día y la introducción a la temática a abordar seguido de la exposición teórica de los subtemas y la realización de la dinámica grupal. Esta última, es una serie de actividades didácticas en la que los participantes ponen en práctica los conocimientos adquiridos posteriormente a la técnica expositiva, así como se presenta oportunidad de desarrollar destrezas, habilidades creativas y participación social entre los integrantes del grupo. Las actividades didácticas se componen de técnicas de relajación y respiración, así como preguntas sobre el tema, debates, e incluso el contar experiencias propias a causa del estrés laboral.

La siguiente columna “Actividad” describe cómo se desarrolla la aplicación de los subtemas, la columna que le precede está destinada al control del “Tiempo” que se le destina a cada actividad a desarrollar, esto permite llevar a cabo las actividades de intervención en tiempo y forma según lo establecido.

La cuarta columna de la carta descriptiva se compone de la descripción exacta de las técnicas utilizadas en la sesión, clasificada en “Técnicas o estrategias didácticas y Material didáctico” utilizado.

La quinta columna muestra los “Recursos” que se utilizan para el desarrollo de la actividad propuesta, necesarios para llevar a cabo las dinámicas y explicación de los temas, se dividen en recursos “Humanos” y “Materiales”.

La penúltima columna describe las “Técnicas de evaluación” de la sesión del día, de esta depende la obtención de resultados que se registran para comprobar si se logró o no el objetivo particular.

Finalmente, la última columna de “Observaciones” comprende de algunos consejos que se deben tener en cuenta al momento de desarrollar ciertos temas o actividades didácticas.

Al final de cada carta descriptiva se presenta una bibliografía complementaria que permite al aplicador obtener información adicional en calidad de orientación temática, el apoyo teórico en la que se respalda la información que se presenta en forma temática se

encuentra en las referencias bibliográficas de la presente investigación que a su vez conforma el Marco Teórico del Capítulo 2.

La estructura restante se compone de Índice, introducción, presentación del programa, una justificación, objetivos, resumen de la planeación didáctica del programa, la bibliografía complementaria y los anexos en la que se incluye el material didáctico de algunas sesiones. El programa se encuentra completo en el anexo 6 de la presente investigación.

Por la tanto, la atención de salud frente a este problema generó la creación de una Norma Oficial Mexicana que pretende dar mayor atención a la salud del trabajador en cuanto a la prevención de accidentes y estrategias que ayuden a disminuir la prevalencia del estrés en los trabajadores, dando paso así a la creación de diversos programas así como guías de prevención y manejo del estrés estipulados dentro de la normatividad de la OMS, la OIT y la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS) en México.

Dicha normatividad apoyo y dio paso a la creación del programa **“Manejo de estrés laboral”** con la finalidad de mejorar la salud biopsicosocial de los trabajadores, desde una perspectiva de la educación para la salud, entendida por Somers (1975), como un proceso que informa, motiva y ayuda a la población a adoptar y mantener prácticas y estilos de vida saludables, que propugna los cambios ambientales necesarios para facilitar esos objetivos, y dirige la formación profesional y la investigación hacia esos mismos objetivos”, motivo por el cual se requiere para ello contar con un sustento normativo el cual justifique y apoye las actividades determinadas por el educador para la Salud, tales como las normas oficiales ya estipuladas, además de guías validadas e incluso programas ya existentes, conociendo así la eficacia de los mismos y generando propuestas complementarias o nuevas para la atención del padecimiento.

El sustento normativo es por tanto un “conjunto general de normas, criterios, metodologías, lineamientos y sistemas, que establecen la forma en que deben desarrollarse las acciones para alcanzar los objetivos propuestos”. (Gómez, 2000), es decir, el sustento normativo que valida el programa diseñado para esta investigación, esta referenciado a la problemática y atención de la misma, según lo establecido por las normas existentes, haciendo así viable o no el programa de esta investigación.

La implementación del programa se llevó a cabo mediante 6 sesiones de intervención grupal, cada sesión duro 30 minutos aproximados por día en un intervalo de 1 sesión por semana (sábados).

El desarrollo de las sesiones se realizó conforme lo explica la carta descriptiva; para el material didáctico o las actividades dinámicas se les solicito con anticipación los elementos que se requería para trabajar, así como se leía con tiempo la planeación propuesta antes de ejecutarla.

El grupo estuvo compuesto por 11 trabajadores (10 hombres y 1 mujer) y de vez en cuando se contaba con la presencia del jefe del área de producción. Al inicio de cada sesión se realizaba el saludo y se explicaba el objetivo de la sesión del día, así como se hacía una breve introducción a la temática que se abordaría. Posteriormente se comenzaba con la técnica expositiva de los subtemas propuestos, para ello se utilizaron imágenes impresas a color, así como se utilizó un rotafolio en donde se presentaba la información teórica, además de láminas de apoyo y tarjetas con información. Conforme avanzaba se presentaban preguntas y dudas, así como aportación de experiencias de los trabajadores en relación al tema tratado.

Finalizada la técnica expositiva se realizaban dinámicas grupales o individuales, se les daba instrucciones y se ponían reglas para la ejecución de la actividad, ya en el desarrollo se asesoraba y orientaba a los participantes para que ejecutaran los pasos de manera correcta, se fomentaba la participación y la convivencia respetuosa entre el grupo. Terminada la dinámica grupal se llevaban a cabo preguntas de evaluación que variaban dependiendo la actividad didáctica, o se realizaba una lluvia de ideas según lo aprendido en la sesión. Al cumplirse el tiempo destinado a cada sesión se agradecía su atención y se cerraba la sesión del día, no sin antes solicitarles que asistieran a la próxima e indicando el tema posterior a tratar.

En la sesión siguiente se utilizaba la misma técnica, se comenzando con el saludo y se seguía la modalidad descrita anteriormente hasta el cierre de sesión.

La evaluación del programa implementado se realizó en una sola ocasión, justamente al finalizar las sesiones educativas planeadas, dicha evaluación consistió en el desarrollo evaluativo general del programa por medio de un Cuestionario de evaluación de desempeño

(Anexo 3) el cual arrojó resultados representados en gráficas. Los resultados demostraron que el programa tiene una estructura fácil de entender aunque el diseño temático posee algunos elementos repetitivos; es decir en algunos temas se repetía el contenido de otras sesiones pero con diferente perspectiva o enfoque, lo que causaba una ligera confusión, sin embargo todos los temas estaban ligados entre sí y buscaban concientizar a la población laboral sobre la importancia de manejar el estrés y así evitar daños irreversibles a la salud. El programa en general junto con su tema es totalmente innovador dentro de las ciencias sociales, así como lo es para la Licenciatura en Educación para la Salud porque posee una visión social preventiva que no considera factores médicos o biológicos, sino que se enfoca totalmente en los determinantes sociales que desencadenan la presencia de este padecimiento, pero demostrándolo de una manera creativa, didáctica y atractiva para la población.

El material didáctico se adaptó para los trabajadores y la edad de los mismos, además de que cumplió su función integradora y comunicativa, así como logro el objetivo de empoderar y concientizar a la población. Para los empleados el programa resultó relevante porque coincidieron que al comenzar cada sesión les generaba curiosidad por saber más del tema, así también porque al final del día aplicaban las técnicas aprendidas, además de que podían relacionar los ejemplos con sus propias experiencias, también se notó mucha empatía al momento de trabajar e interés por aprender más sobre el tema.

La utilización de los diversos materiales para la aplicación del programa puede resultar para algunos un problema de economía, debido a que a pesar de que se pone en práctica el reciclado, hay materiales que se deben comprar, sin embargo, es de vital importancia que los utilicemos ya que son nuestro apoyo visual y didáctico para captar la atención del grupo e incluso hacerlos participes dentro de la exposición.

Finalmente, el programa coincidió con las necesidades específicas de la población laboral a la que se dirige, por tal motivo se espera poder replicar el programa bajo otros ambientes distintos para conocer su impacto en otras comunidades y así obtener diferentes resultados y perspectivas que respalden su ejecución a un nivel más generalizado.

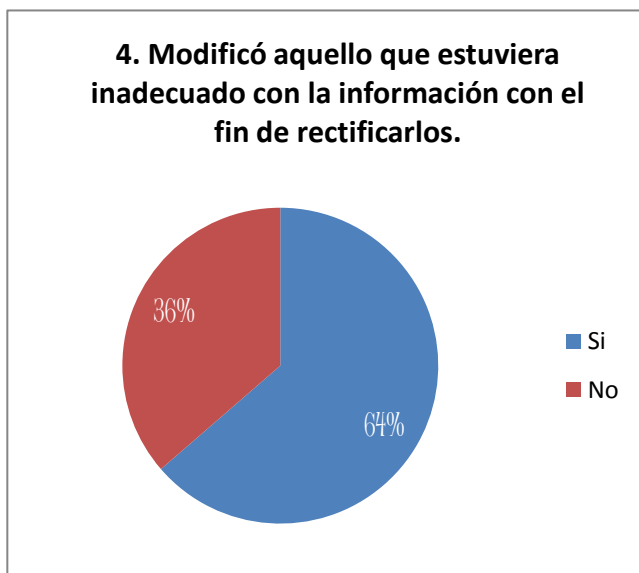
Evaluación de desempeño

Con la finalidad de evaluar el desempeño del Educador para la Salud se diseñó un cuestionario de evaluación del Educador para la Salud (Anexo 3), el cual contiene 15 preguntas:

En la pregunta 1. *“El facilitador busco información apropiada sobre el tema”*, el 100% de los participantes contestó que si, por lo tanto, la información proporcionada fue adecuada para la población.

La pregunta 2. *“Difundió el tema de una manera clara y concisa para los participantes”*, el 100% de la población respondió que si, por lo tanto, las presentaciones expositivas del Educador fueron adecuadas para ellos.

Respecto a la pregunta 3. *“El facilitador brindo información apropiada y aclaro dudas a las personas sobre aquello que no les quedaba claro”*, el 100% de los trabajadores respondió si, lo cual demuestra que el facilitador tenía conocimiento y manejo del tema para resolverl as dudas presentadas.

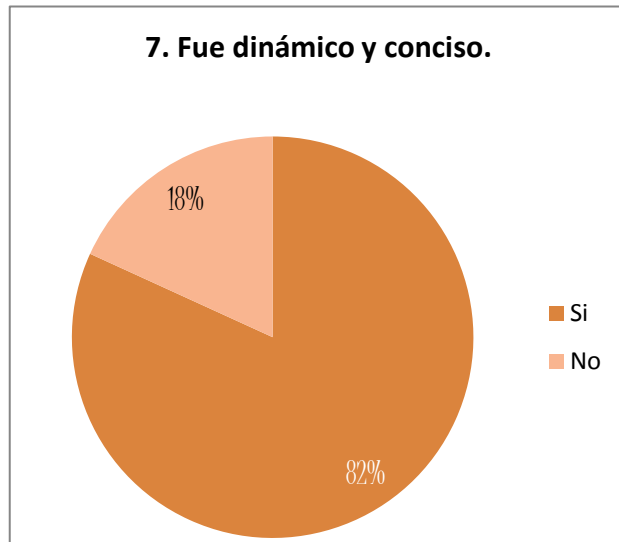


En esté gráfico respecto a las pregunta 4. *“Modificó aquello que estuviera inadecuado con la información con el fin de rectificarlos”*, el 64% dijo si y el 36% dijo que no, motivo por el cual se entiende que hubo algunas confusiones en cuanto al lenguaje y explicación de los temas.

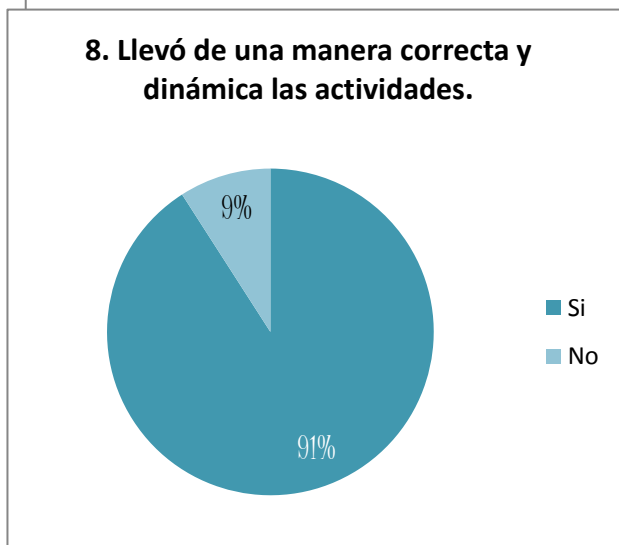
FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE A EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL EPS

La pregunta 5. “*Contestó correctamente a las preguntas de los participantes*”, el 100% dijo que si, por lo cual, conocimiento del tema era suficiente.

En la pregunta 6. “*Su conocimiento del tema era amplio, dominaba bien el tema*”, el 100% respondió sí.



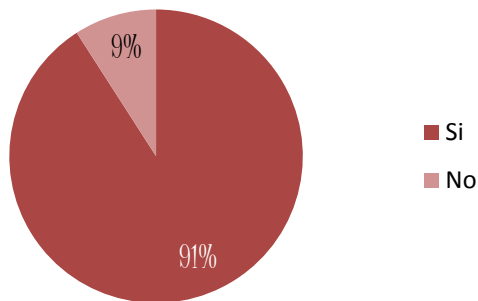
La pregunta 7. “*Fue dinámico y conciso*”, el 82% respondió si mientras que el 18% respondió no, por lo cual, se requieren implementar dinámicas más atractivas para toda la población.



En cuanto al gráfico perteneciente a la pregunta 8. “*Llevó de una manera correcta y dinámica las actividades*”, el 91% respondió si y el 9% respondió no, esto indica que las instrucciones dadas, en general fueron entendibles, aunque en su totalidad.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE A EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL EPS

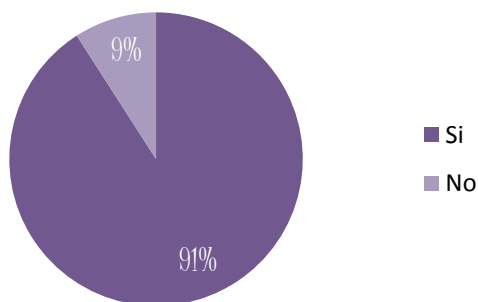
9. El facilitador brindó apoyo a la comunidad en general.



La pregunta 9. “La facilitadora brindó apoyo a la comunidad en general”, 91% respondió si sobre el 9% que respondió no, por lo tanto, sus acciones fueron en general exitosas.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE A

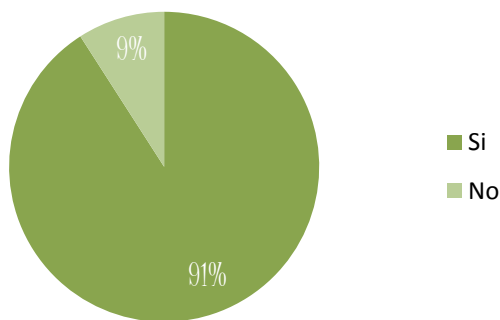
10. El facilitador mantuvo el orden con los participantes.



Respecto al gráfico 10. “El facilitador mantuvo el orden con los participantes”, 91% respondió si contra un 9% que respondió no por cual se requiere un mayor manejo del grupo.

FUENTE: EVALUACIÓN DEL DE

11. Los materiales para las actividades se tuvieron a la mano y no hubo contratiempos.



La pregunta 11. “Los materiales para las actividades se tuvieron a la mano y no hubo contratiempos”, el 91% respondió si y el 9% no, por lo cual debe haber mayor organización para evitar contratiempos.

FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE A EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL EPS

En la pregunta 12. *“Hubo comunicación y orden del facilitador con los participantes”*, el 100% respondió si por lo tanto siempre se mantuvo una ambiente de respeto y convivencia, lo cual fomentó la buena comunicación entre el facilitador y los participantes.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE A EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL EPS

La pregunta 13. *“Durante las actividades los participantes mostraron interés y respeto”*, 91% respondió si sobre un 9% que respondió no, por lo tanto algunos de los participantes mostraron poco interés durante las sesiones.

La pregunta 14. *“Los participantes cooperaron para las actividades”*, el 100% respondió si, por lo tanto hubo una buena respuesta al grupo frente a las actividades.



FUENTE: ELABORACIÓN PROPIA CON BASE A EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DEL EPS

Finalmente en el gráfico de la pregunta 15. *“El facilitador se presentó a la hora acordada”*, el 91% respondió si sobre el 9% que respondió no, por lo tanto, se requiere que EpS tenga en cuenta las expectativas de quienes se integraban tarde a las actividades una vez iniciados los horarios acordados, por lo que se requirió, en varias ocasiones recapitular con ayuda de sus compañeros..

CAPÍTULO 5. ANÁLISIS DE RESULTADOS

A continuación se realiza el análisis de resultados presentándose según los objetivos específicos

De acuerdo a lo mencionado por el Ministerio de salud de Chile (2011) “los determinantes sociales de la salud se entienden como las condiciones sociales en que las personas viven y trabajan, que impactan sobre la salud”, motivo por el cual el por medio de la guía de observación aplicada, se encontró que el entorno laboral donde se desarrollan los trabajadores así como los factores externos de su lugar de trabajo pueden impactar notoriamente su estado de salud, además de los factores de riesgo que también se presentan tal y como lo menciona Meléndez (2005) “es la existencia de elementos,

fenómenos, ambiente y acciones humanas que encierran una capacidad potencial de producir lesiones o daños materiales, y cuya probabilidad de ocurrencia depende de la eliminación y/o control del elemento agresivo”, esto quiere decir que además de los determinantes sociales producidos por la ubicación del trabajo así como el contexto del mismo, los factores de riesgo serán aquellas condiciones que se presentan como causante de deterioro de la salud sino se controla a tiempo, causando daños a la salud irreversibles y afectando además la productividad del trabajador. Es importante mencionar que los factores de riesgo que pueden perjudicar más a los trabajadores, se encuentran dentro de su ámbito laboral, como el manejo de máquinas y el no tener áreas de seguridad determinadas ni tampoco el equipo de seguridad necesario para cada actividad laboral.

Favieres y Mancilla (2011) definen al estrés laboral como “un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo”; por lo tanto el estrés se presentará no sólo por el entorno laboral, sino también por las emociones y comportamiento del trabajador, así como la relación que se mantiene entre los trabajadores. Además de la influencia del contexto social donde se desenvuelve el trabajador, haciendo así que el estrés no sólo sea causado por una respuesta biológica o fisiológica del cuerpo, sino también, la influencia de los determinantes sociales del individuo tales como la cultura, economía y ambiente del mismo, generando en él un mayor número de factores estresantes, los cuales disminuyen su productividad laboral y personal, además de provocar enfermedades gastrointestinales, problemas psicológicos, aumento de la presión arterial, e incluso paros cardiacos.

“La educación para la salud comprende las oportunidades de aprendizaje creadas conscientemente que suponen una forma de comunicación destinada a mejorar la alfabetización sanitaria, incluida la mejora del conocimiento de la población en relación con la salud y el desarrollo de habilidades personales que conduzcan a la salud individual y de la comunidad” (OMS, 1998), motivo por el cual la salud no solamente debe de quedar a cargo del personal médico, sino también se debe de involucrar al individuo y responsabilizarlo de su salud, inculcando principalmente hábitos de prevención de salud y mejorando los estilos de vida del individuo.

En la Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral, se redacta que su objetivo es brindar información básica al personal de salud sobre uno de los problemas que en los últimos tiempos, aqueja cada vez más a la población y que además no distingue sexo, edad o condición social, el estrés. Así como también proporcionar las herramientas indispensables para ayudar, orientar de manera eficaz y oportuna a la población.

Aunque no existe una receta general para prevenir el estrés en el trabajo, es posible ofrecer pautas en el proceso de la prevención de él en organizaciones. En todas las situaciones, el proceso supone tres pasos distintos: la identificación del problema, la intervención y la evaluación (Secretaría de salud, 2010).

El diseño y la elaboración del **“PROGRAMA PARA EL MANEJO DE ESTRÉS LABORAL”**, surgió como una medida de prevención en la que el Licenciado en Educación para la Salud lleva a cabo el desarrollo de sus habilidades y pone en práctica sus conocimientos en beneficio de la población intervenida, posee una estructura Teórico – Pedagógica que permite a los participantes lograr la adopción de hábitos para disminuir el estrés laboral.

La necesidad de implementar un programa para la atención y prevención del estrés laboral surge a partir de las estadísticas proporcionadas por la OIT, además de los datos arrojados por la guía de observación y el test de estrés laboral aplicados a la población objetivo.

El Ministerio de salud de Perú (2005) dice que la salud laboral es “el conjunto de las actividades de las Ciencias de la Salud dirigidas hacia la promoción de la calidad de vida de los trabajadores, diagnóstico precoz y tratamiento oportuno, asimismo, rehabilitación y readaptación laboral, y, atención de las contingencias derivadas de los accidentes de trabajo y de las enfermedades profesionales u ocupacionales, a través del mantenimiento y mejoramiento de sus condiciones de salud”.

El diseño del programa implementado en esta investigación también respondió a las necesidades específicas de los modelos actuales de salud social en la que los individuos se desenvuelven a partir de los componentes socioeconómicos, culturales y ambientales (determinantes sociales), estos a su vez crean un entorno que permite crear condiciones aceptables para hacer frente a los desafíos de la vida cotidiana.

Entiéndase entonces que las intervenciones educativas definidas por Heinz (2001) son un “proceso sistemático y coherente que se lleva a cabo frente a problemáticas sociales no resueltas, que se desarrolla a través de acciones con carácter de educar y generar procesos organizativos, que llevan implícitos una ideología orientada fundamentalmente a la modificación y transformación de las maneras de ver, actuar y sentir de los individuos en su inserción social”, atiendo así la problemática del estrés laboral causado por los determinantes sociales del contexto en el que se desarrollan los individuos. Al llevar cabo el diseño y estructuración temática del programa “manejo de estrés laboral” se mantuvo en perspectiva la multidisciplinariedad de los procesos de empoderamiento de la educación para la salud, primordialmente la prevención de las enfermedades. La educación para la salud, es importante debido a que es un “proceso que informa, motiva y ayuda a la población a adoptar y mantener prácticas y estilos de vida saludables, propugna los cambios ambientales necesarios para facilitar esos objetivos, y dirige la formación profesional y la investigación hacia esos mismos objetivos” (Somers, 1975), con la finalidad de encaminar a la población a el autocuidado de su salud, proporcionándoles los elementos necesarios para llegar a la misma.

La Propuesta del proyecto de norma oficial mexicana para factores de riesgo psicosocial en el ámbito laboral (Norma Oficial Mexicana NOM-035-STPS-2016), cuyo objetivo central para la salud ocupacional es prevenir de manera adecuada las enfermedades o accidentes que se pueden generar en y por el trabajo, todo ello con base en las disciplinas de la seguridad e higiene industrial y bajo el paradigma clásico de la relación de exposición/riesgo y sus efectos en la salud. El estrés representa una condición o preámbulo de la aparición de otras reacciones fisiológicas tales como aumento del ritmo cardíaco, aumento de la presión sanguínea, aumento de la tensión muscular, sudoración, aumento en la producción de adrenalina, respiración superficial con mayor frecuencia, dolor de cabeza, diarrea o estreñimiento, lo cual se desencadena en la aparición de enfermedades cardiovasculares y gastrointestinales. La OIT sostiene que el estrés en el trabajo está estrechamente relacionado con las condiciones de trabajo y la forma en que el trabajo está organizado. La prevención del estrés en el lugar de trabajo debe basarse en políticas claras y estrategias para garantizar el trabajo decente. (Zambrano y Salazar, 2016)

En el programa que se diseñó por la Secretaría del trabajo y Previsión Social (STPS), se acompaña y apoya a los factores de la producción, es decir, empresas y trabajadores,

para evitar que el estrés económico y laboral, la falta de actividad física, la obesidad y las adicciones como el alcohol, el tabaco y las drogas, entre otros elementos, tengan afectaciones en los empleados, en su entorno familiar y en la productividad y competitividad de las empresas (Secretaría del trabajo y Previsión Social STPS, 2016). De esta manera se puede ver que los resultados obtenidos coinciden con lo que dice Gómez en el 2010: “La salud laboral es el máximo bienestar físico, psicológico y social del trabajador, el cual se constituye en un ambiente de trabajo adecuado donde los trabajadores puedan desarrollar sus habilidades en condiciones seguras”. (Gómez, 2010), por lo tanto con esta propuesta se busca reducir todos los riesgos laborales a los que están expuestos los trabajadores, incluidos también los factores que propician el desarrollo de estrés laboral, proporcionándoles además las condiciones óptimas y necesarias para mejorar su salud, y la educación para la salud no está exenta de estas actividades, ya que su principal objetivo es promover la prevención de enfermedades además del autocuidado de salud y responsabilización de la misma al individuo.

Basándonos en el Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social en México en 2013, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) reconoció que el estrés "puede llevar a una persona a la angustia, a la depresión e incluso al suicidio. En este contexto, la OIT reconoció una relación entre el aumento del estrés laboral y de otras enfermedades mentales relacionadas con el trabajo y los factores tecnológicos, sociales y económicos, por ejemplo "exceso de información, intensificación del trabajo y de las presiones temporales, mayores exigencias de movilidad y flexibilidad, estar siempre 'disponible' debido a la tecnología de los teléfonos móviles y el miedo de perder el trabajo".

La OIT y la OMS coinciden en identificar la principal causa del estrés laboral en diversos factores que componen una mala organización en el trabajo, como características del puesto, volumen y ritmo de trabajo, horarios, participación y control, perspectivas profesionales, relaciones interpersonales y cultura institucional. Como respuesta a este mal, una de las medidas propuestas tanto por la OMS como la OIT ha sido la introducción del estrés laboral y otras enfermedades profesionales dentro de los planes de evaluación y control de riesgos químicos, biológicos y físicos por parte de los empleadores a fin de contribuir al bienestar de los trabajadores en sus lugares de trabajo. (OIT & OMS, 2013)

La finalidad de esta propuesta es cuidar la integridad biopsicosocial de los trabajadores lo cual coincide al concepto de prevención de Bower (1969) entendido “como cualquier tipo de intervención psicológica y social que promueve o realiza el funcionamiento emocional o reduce la incidencia y prevalencia del mal en la población en general”, justamente estableciendo un campo de acción para los Educadores para la Salud, donde se busca principalmente prevenir enfermedades en un primer nivel de atención estableciendo estrategias oportunas que promuevan la concientización sanitaria en la población, y aumentando la productividad general de los trabajadores de cualquier ámbito social, sin embargo, las propuestas son nuevas por lo que aún no son aplicadas en todos los medios laborales.

La aplicación del programa “**manejo de estrés laboral**” se basó en una intervención grupal repartida en 6 sesiones de 30 minutos aproximados, tuvo una programación curricular sistematizada de contenidos teórico-prácticos para el desarrollo integral de los educandos, de acuerdo a un grado y a un nivel educativo específico, en ese caso fue para un grupo de trabajadores en la que el Licenciado en Educación para la Salud fungió como un docente cuya preparación académica le permite dedicarse profesionalmente a la enseñanza, en el ámbito laboral.

En la aplicación del programa diseñado se consideró el uso de técnicas para lograr el objetivo particular que se plantea en cada sesión en específico, por mencionar algunas como la técnica expositiva en la que se teorizó en profundidad los conocimientos necesarios orientados al manejo del estrés con la finalidad de reducir estos parámetros. Touriñán (1996) señala que “la intervención educativa es la acción intencional para la realización de acciones que conducen al logro del desarrollo integral del educando. Se realiza mediante procesos de autoeducación ya sean estos formales, no formales o informales”, por lo tanto, durante la implementación del programa se tomó en cuenta las diversas maneras de intervención educativa, no olvidando el objetivo principal de reducir y manejar los niveles de estrés en los trabajadores.

“La implementación estratégica, es el proceso que pone planes y estrategias en acción para alcanzar objetivos. Un plan estratégico es un documento escrito en el que se exponen los planes de negocio para alcanzar objetivos, pero quedará olvidado sin una implementación estratégica. La implementación hace que se cumplan los planes de la

compañía". (Lorette, 2016), es decir, no solo basta con determinar actividades y aplicarlas, sino tener un plan ordenado con las diversas estrategias, las cuales nos orienten a lograr el objetivo central, por ello se realizó una detección de la problemática, posteriormente se elaboró el programa y en seguida la implementación del mismo, para finalmente evaluar la viabilidad del mismo.

Así mismo la estrategia didáctica definida por Velasco & Mosquera (2007) se conceptualiza como la "selección de actividades y practicas pedagógicas en diferentes momentos formativos, métodos y recursos de la docencia. Es un sistema de planificación aplicado a un conjunto articulado de acciones, permite conseguir un objetivo, sirve para obtener determinados resultado, es flexible y puede tomar forma con base en las metas a donde se quiere llegar", dando a entender así que no solo basta con proporcionar información del tema, sino también se deben de implementar diversas didácticas y técnicas que lleven al cumplimiento del objetivo de cada sesión, integrando además a todo el grupo, promoviendo el pensamiento e interés por los temas.

Conforme a lo establecido por la OMS en el 2003 la evaluación es la "combinación de procedimientos, métodos y herramientas a través de las cuales se puede juzgar una política, programa o proyecto en relación con sus efectos potenciales sobre la salud de la población y la distribución de tales efectos". (OMS, 2003), por lo cual, se debe de evaluar totalmente la viabilidad y funcionalidad del programa diseñado, así como sus estrategias, pero principalmente el impacto positivo o negativo que tiene sobre la salud de la población objetivo.

Además la evaluación funge como un "proceso de operación continua, sistemática, flexible y funcional, que al integrarse al proceso de intervención profesional, señala en qué medida se responde a los problemas sobre los cuales interviene y se logran los objetivos y las metas; describiendo y analizando las formas de trabajo, los métodos y técnicas utilizadas y las causas principales de logros y fracasos" (Tobón, 1986), es decir, se debe de evaluar si los objetivos planteados fueron alcanzados en su totalidad, y en caso de que no se hayan cumplido, proponer nuevas estrategias para la mejora del programa.

Tal y como lo menciona Armendáriz (2009) las estrategias didácticas "son un conjunto de acciones dirigidas a la concesión de una meta, implicando pasos a realizar para obtener aprendizajes significativos, y así asegurar la concesión de un objetivo; toma en cuenta la

capacidad de pensamiento que posibilita el avance en función de criterios de eficacia”, es la estrategia didáctica será uno de nuestros mayores apoyos en cuanto a la aplicación del programa, ya que por medio de ellas se busca cumplir los objetivos ya establecidos en el programa. El programa de “*manejo de estrés laboral*” cuenta con la utilización de diversas estrategias didácticas tales como exposiciones, debates, sociodrama, entre otras, las cuales incitan el desarrollo creativo de la población laboral, así como la participación total del grupo. Además el programa implementado se evaluó conforme al criterio de los participantes en cuanto al desarrollo de los temas abordados y el desempeño del Educador para la Salud.

CAPÍTULO 6. CONCLUSIONES

En este capítulo se presentan las conclusiones a las cuales llegó el investigador respecto a los resultados obtenidos.

Derivado de lo obtenido en los capítulos 4 y 6, se concluye que los determinantes sociales tales como el ambiente de trabajo y las condiciones laborales y de vida así como los factores de riesgo están muy ligados entre sí y son los que definirán las enfermedades que se presentarán en cierto grupo social o zona, además los determinantes mencionados no se pueden modificar en su totalidad, pero sí se pueden manejar los factores de riesgo con el fin de disminuirlos y así mismo impedir la incidencia del estrés laboral.

También se identificó que a pesar de existir niveles de estrés en los trabajadores causados por el propio entorno laboral, estos índices no son muy altos, por lo cual, el trabajo no es solamente el causante de estrés, sino la actitud del trabajador ante las situaciones que se presentan en el entorno laboral, sin embargo, la influencia del ambiente externo e interno al trabajo puede fungir como factores de riesgo o de protección para los empleados.

El diseño del programa de intervención para el manejo de estrés laboral permitió dar a conocer este tema en los trabajadores de la empresa, además de reforzar los conocimientos respecto al tema.

La estructura del programa **“manejo de estrés laboral”** respondió eficazmente al ambiente para el que fue creado, aunque posteriormente a la evaluación se requirió ajustar algunos parámetros y detalles.

El diseño se apegó a la normatividad metodológica del Licenciado en Educación para la Salud, es totalmente innovador y puede replicarse en otros ambientes distintos poblacionales, adaptándolo al tipo de población y contexto de la misma.

La temática que se abordó se deriva de la utilización bibliográfica del marco teórico y de los resultados que generalmente arroja el instrumento, pero ello no lo hace restringido, sino atractivo y en términos educativos es pedagógico; con lo que su diseño fue bajo las características teóricas y normativas que se apegan al desarrollo de los programas preventivos que se complementa con la metodología científica de la educación para la salud y da como resultado un programa que puede ser utilizado para la modificación de los factores estresantes en el trabajo.

Las técnicas expositivas así como las dinámicas fueron establecidas acorde a la edad e intereses de la población, haciendo así más viable el programa para su aplicación en diversos entornos laborales.

La licenciatura en Educación para la Salud tiene un gran campo en el ámbito laboral, desarrollando así actividades oportunas para la población laboral, teniendo una inclinación hacia el tema de estrés laboral.

Los determinantes sociales que causan la aparición de este padecimiento se encuentran dentro y fuera del entorno laboral, tales como la ubicación geográfica, la economía, el tipo de trabajo que desarrolla cada individuo así como los riesgos físicos y psicológicos que tienen en su desempeño laboral.

El apoyo de las normatividades establecidas, son de vital importancia para el campo de acción del educador para la salud, ya que ellos sustentarán las actividades propuestas en el programa implementado y ayudarán a la validez y funcionalidad del programa.

Las acciones establecidas para la prevención y manejo del estrés laboral no son suficientes debido a su reciente aparición, por ello, es importante generar más programas y propuestas que velen por la mejora de la salud biopsicosocial de los trabajadores.

La implementación del programa **“manejo de estrés laboral”** permitió a los trabajadores aumentar conocimientos en cuanto a estrés, así como los factores que lo originan, lo cual es favorable para propiciar el cuidado de la salud respecto al estrés y las consecuencias que este padecimiento trae consigo.

Las estrategias y técnicas didácticas desarrolladas en el transcurso del programa diseñado resultaron agradables y aceptadas, lo que contribuye a la exploración de la creatividad de manera individual, autónoma y razonada, además fomentaron una sana convivencia entre el grupo, la empatía y el conocerse fuera del entorno laboral.

Como Licenciado en Educación para la Salud permitió desarrollar habilidades docentes y de gestión educativa, propiciando un ambiente de armonía igualitaria en donde los conocimientos que se adquieren en la universidad formadora pueden ponerse en práctica, manteniendo siempre la visión social.

Aplicar el programa de intervención para el manejo de estrés laboral no fue fácil, es cuestión de profesionalismo, paciencia y gusto por las actividades aplicadas en el desarrollo del programa, implementado desde la perspectiva multidisciplinar de la educación para la salud, creando e innovando nuevas estrategias de intervención didáctica para la mejora de mi formación como licenciada en Educación para la Salud.

El programa implementado resultó socialmente aceptado por los participantes, pues se les dio importancia y atención a sus necesidades en salud y manejo de estrés, además en cada sesión se conocieron más personalmente y grupalmente, formando un grupo de apoyo, con diversas habilidades y fortalezas, además de compartir sus conocimientos y experiencias propias.

No basta con crear un programa e implementarlo, también se debe evaluar en su totalidad el desarrollo del mismo, los beneficios, ventajas y desventajas, así como el impacto que tiene sobre la salud de los trabajadores, con la finalidad de poder mejorarlo para aplicaciones futuras en diversos ámbitos laborales.

El programa de **“manejo de estrés laboral”** fue aplicado en su totalidad satisfactoriamente, sin embargo, se pueden mejorar ampliando el temario del mismo y utilizando técnicas y dinámicas más atractivas para la población.

El programa fue aceptado por los participantes y se mostró cooperación e interés de los mismos, por lo tanto, este programa puede ser aplicado en otras empresas o ámbitos laborales con la finalidad de disminuir la prevalencia del estrés laboral y sus consecuencias, además de mejorar la salud de los trabajadores.

La eficacia del programa también depende del apoyo que la empresa otorgue al educador para la salud en cuestión de tiempo otorgado y asistencia de los trabajadores a las sesiones.

En esta investigación se ha estudiado el contexto dentro y fuera del trabajo en donde se identificó que las condiciones del trabajo determinarán el desempeño individual del trabajador, así como su salud, la productividad, entre otras, sin embargo, para obtener resultados favorables respecto a la productividad es necesario que se otorguen condiciones dignas y favorecedoras para el trabajador y el empleador.

Si bien, el estrés incide en la salud de una persona, está no sólo se determinará por los niveles de estrés en el trabajo de la persona, sino que también repercuten los estilos de vida, la educación, el medio sociocultural y las condiciones de vida en las cuales se desarrolla el individuo

CONSIDERACIONES FINALES

En este proyecto de investigación sobre el estrés laboral se requirió reducir la aplicación de los aspectos fundamentales que causan el estrés en los trabajadores, porque no todos los aspectos encontrados fueron relevantes para abordar en la implementación en tomo a los objetivos estratégicos. Se debe, además, considerar aquellos aspectos imprevisibles, que son necesariamente de carácter personal y que deben someterse a un proceso de decisión del trabajador.

A través de la observación y comparación de los datos estadísticos encontrados a nivel mundial, nacional y estatal, se ha podido detectar el grado de estrés que presentan los mexicanos en comparación a los habitantes de otros países.

Es indispensable que exista debate sobre esta tema, ya que los elementos aquí incluidos reflejan la visión del autor, y pueden ser enriquecidos por algunos otros aspectos

vitales, que permanezcan fuera del análisis, así mismo, es necesario que se indague más sobre el tema establecido desde la perspectiva del educador para la salud y además hacer la evaluación de programa de manejo de estrés laboral diseñado. Se considera conveniente conciliar todas las posibilidades y ante todo abordar los problemas con calidad, tanto humana como profesional.

No puede negarse, que la implementación de un programa exige el cumplimiento de ciertos requerimientos que harán posible el trabajo. No todos los problemas pueden solucionarse por medio de las mismas técnicas o modificando el entorno laboral, ya que el trabajador y su actitud frente a las problemáticas laborales influirán para la aparición del padecimiento.

Esta investigación deja la satisfacción de haberse involucrado en la salud laboral de los trabajadores, lo cual es necesario para el funcionamiento constante de la sociedad.

BIBLIOGRAFÍA

- Ahumada, L., Uribe, C., Alba-Gómez, A. y Zea-Acosta, J. (2009). *Relación del estrés laboral con las condiciones de trabajo y las características sociodemográficas de trabajadores en la central de comunicaciones de una empresa*. Universidad El Bosque.
- Ander-Egg, E. (2011). *Diccionario trabajo social*. 25^o edición. Argentina.
- Andrew, I. (2015). *Intervención educativa: Lo que necesita saber*. Understood. Estados Unidos.
- Ansoff; I. (1984). *Implantando la Dirección Estratégica*. Prentice Hall InternatiQnal. Estados Unidos.
- Arias Gallegos, W. (2012). *Estrés laboral en trabajadores desde el enfoque de los sucesos vitales*. Revista Cubana de Salud Pública, vol. 38, núm. 4. Sociedad Cubana de Administración de Salud. Cuba.

- Armendáriz, M. (2009). *Planeación, Comunicación, y Evaluación en el proceso de Enseñanza Aprendizaje*. Pp. 9-37. Universidad Pedagógica Nacional. Zacatecas, México.
- Asociación Médica Mundial. (1989). *Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. Declaración de Helsinki. Hong Kong.
- Avanzini, G. (2011). *Las estrategias didácticas de la correlación y conjunción de tres componentes: misión, estructura curricular y posibilidades cognitivas del alumno*.
- Barrios, F. (2007). *Eustrés y distrés*. Marco Fisioterapeuta. Instructor en Técnicas de Relajación.
- Barrios, H. (2007). *Estilo de Vida Saludable y Espiritualidad*. Monografía s/p. Mérida, Venezuela.
- Bower, E. (1969). *Prevención primaria del trastorno emocional y mental*. Diario americano de psiquiatría. Vol. 33. Pp. 832-840.
- Briones, G. (1992). *La investigación social y educativa*. Página 34–36. Colombia.
- Cano, A. (2002). *La Naturaleza del Estrés*. [Documento www]. Recuperado de http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/index.htm
- Cirera O., Aparecida, E., Rueda, V. & Ferraz, O. (2012). *Impacto de los estresores laborales en los profesionales y en las organizaciones análisis de investigaciones publicadas*. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Argentina.
- Consejo de Organizaciones Internacionales de las Ciencias Médicas (CIOMS) & Organización Mundial de la Salud. (2002). *Pautas éticas internacionales para la investigación biomédica en seres humanos*. Ginebra.
- Crettaz, A. (2017). *“El estrés y las personalidades tipo A y tipo B”*. Centro Albea. Pamplona. España.
- Dahlgren & Whitehead. (2007). *Un marco conceptual para la acción sobre los determinantes sociales de la salud*. SRA. Comisión sobre los determinantes sociales de la salud.
- Dueñas, N. (1984). *Psicología de la salud*. Revisión bibliográfica. Escuela de Salud de Generalitat de Cataluña.
- Echemendía, B. (2010). *Definiciones acerca del riesgo y sus implicaciones*. Revista Cubana de Higiene y Epidemiología. Vol. 49. Núm. 43. La Habana, Cuba. Correo electrónico:

- Everly, G.S. (1989). *Guía clínica para el tratamiento de la respuesta al estrés humano*. Nueva York. Plenum Press.
- Fernández Pablo, H. (2010). *La influencia de los factores estresantes del trabajo en el rendimiento laboral*. Universidad del Centro Educativo Latinoamericano. Argentina.
- Fundación Europea para la Mejora de las Condiciones de Vida y Trabajo. (2011). *Condiciones de trabajo: una nueva encuesta revela que hay un deterioro y que existen grandes disparidades en el grado de satisfacción de los trabajadores*. Irlanda.
- Gabel-Shemueli, R., Peralta Rondan, V., Paiva Lozano, R. A. y Aguirre Huarcaya, G. (2012). *Estrés laboral: relaciones con inteligencia emocional, factores demográficos y ocupacionales*. Revista Venezolana de Gerencia, vol. 17, núm. 58. Universidad del Zulia. Venezuela.
- Goldstone, S. (1977). *Definición de prevención primaria*. Universidad de Nueva Inglaterra. Hannover.
- Gómez. (2000). *Normamento general de instituciones, regulación de la sociedad actual, fiscal*. Cámara de diputados. México.
- Gómez, M. (2010). *Salud laboral y género. Apuntes para la incorporación de la perspectiva de género en el ámbito de la prevención de riesgos laborales*. Revista: Medicina y Seguridad del Trabajo. Vol.57, Madrid, España.
- González, U. (2018). *El modo de vida en la comunidad y la conducta cotidiana de las personas*. Instituto de Ciencias Básicas y Preclínicas "Victoria de Girón". Cuba.
- Graue Wiechers, E., Álvarez Cordero, R y Sánchez Mendiola, M. (2007). *El Síndrome de "Burnout": La despersonalización, el agotamiento emocional y la insatisfacción en el trabajo como problemas en el ejercicio de la medicina y el desarrollo profesional*.
- Heinz, K. (2001). *Diccionario Enciclopédico de Sociología*. Pp. 98. Herder editorial. España.
- Hidalgo, L. & Saborio, L. (2015). *Síndrome de Burnout*. Asociación Costarricense de Medicina Legal y Disciplinas Afines. Edición virtual. Vol. 32. Costa Rica.
- Houtman, I. (2001). Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo, World Health Organization.
- Jiménez, B. & Moreno, A. (2008). *Más allá de la intervención. Subjetividad, participación e intervención comunitaria*. Página 85-105. Houtman, I. (2000).

Sensibilizando sobre el estrés laboral en los países en desarrollo. Organización mundial de la Salud.

- Lalonde, M. (1974). *Esquema de determinantes de la Salud.*
- Leavell & Clark. (1976). *Medicina preventiva.* Editora McGraw-Hill. Brasil.
- Lorette, K. (2016). *¿Qué es la implementación estratégica?* La voz y crónica de Houston. Estados Unidos.
- Lupton, D. (1995). *Imperativo de Salud: Salud Pública y organismo regulado.* Londres.
- Mansilla Izquierdo, F. y Favieres Cuevas, A. (2011). *Factores de riesgo psicosocial en el trabajo.* Técnico de la Unidad de Psicosociología Jefe de la Unidad de Psicosociología, Madrid.
- Martín Rodríguez, M., Campos Izquierdo, A., Jiménez-Beatty, J. E. y Martínez del Castillo, J. (2007). *Calidad de vida y estrés laboral: la incidencia del Burnout en el deporte de alto rendimiento madrileño.* Universidad Politécnica de Madrid. España.
- McEwen, B. (2000). *La ciencia para el beneficio de la humanidad.* Laboratorio de Neuroendocrinología. Rockefeller University. Estados Unidos.
- Meléndez. (2005). *Salud Ocupacional.* Ciudad Universitaria. Colombia.
- Mendoza, R., Sagrera, M.R. y Batista, J.M. (1994). *Implicaciones para la prevención.* Conductas de los adolescentes españoles relacionadas con la salud. Madrid, España.
- Ministerio de salud de Chile. (2011). *Texto informativo preventivo de la gaceta virtual del, departamento de temas en salud, prevención social y acción inmediata.* Protección. Chile.
- Ministerio de salud de Perú. (2005). *Legislación laboral y riesgos laborales.* Pp. 98. Perú.
- Nogareda Cuixart, S. (2015). *Fisiología del estrés.* Medicina y Cirugía Esp. Medicina de Empresa.
- Norma Oficial Mexicana de Estrés NOM-035-STPS-2016. (2016). *Identificación y prevención de factores de riesgo biopsicosocial en el ámbito laboral.* Diario Oficial de la Federación. México.
- Olivar, G. (2015). *La Respuesta Fisiológica.* Salud. Colombia.

- Organización Internacional del Trabajo. (2015). *Estrés en el trabajo, un reto colectivo*. Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo. Ginebra.
- Organización Internacional del Trabajo (OIT). (2016). “*Estrés en el trabajo: Un reto colectivo*”. Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo. Ginebra: OIT, 2016. 62 p.
- Organización Internacional del Trabajo & Organización Mundial de la Salud. (2013). Foro Internacional Políticas Pública de Empleo y Protección Social. México.
- Organización Mundial de la Salud (1958). *Los primeros diez años de la Organización mundial de la Salud*. Geneva.
- Organización Mundial de la Salud (1998). *Glosario de promoción de la salud*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (1999). *Glosario de promoción de la salud*. Ginebra.
- Organización Mundial de la Salud (2003). *Conceptos y guía de análisis de impacto en salud para la Región de las Américas*. Washington, DC. Estados Unidos.
- Organización Mundial de la Salud (2007). *Salud de los trabajadores*. Protección de la salud de los trabajadores. Nota descriptiva.
- Organización Mundial de la Salud (2009). *Factores protectores*. Informe sobre la salud en el mundo. Reducir los riesgos y promover una vida sana.
- Organización Mundial de la Salud (2015). *Salud ocupacional*. La organización del Trabajo y el estrés.
- Pereira Naranjo, M. L. (2009). *Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo*. Educación, vol. 33, núm. 2. Universidad de Costa Rica San Pedro. Costa Rica.
- Pérez Cruz, O. A. (2012). *Análisis de la seguridad laboral mediante la medición de los niveles de estrés laboral*. Fórum Empresarial, vol. 17, núm. 2. Centro de Investigaciones Comerciales e Iniciativas Académicas. Puerto Rico.
- Pulido Navarro, M., Garduño Andrade, M., Morales Estrella, S. L. y Lara Flores, N. L. (2012). *Trabajo, estrés y salud: la costura a domicilio en Ciudad de México*. Salud de los Trabajadores. Universidad de Carabobo. Venezuela.
- Quade; E. (1989). *Análisis para las decisiones públicas*. Holanda.

- Ramón Suárez, G., Zapata Vidales, S. y Cardona-Arias, J. (2014). *Estrés laboral y actividad física en empleados*. Diversitas: Perspectivas en Psicología. Universidad Santo Tomás. Colombia.
- Ramos, V. y Jordão, F. (2015). *La relación entre el estrés laboral, las fuentes que le dan origen y las estrategias de coping en el sector público y el privado*. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones, vol. 31, núm. 1. Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid. España.
- Ramos, V. y Jordão, F. (2015). *Relación entre el conflicto de valores, el sector y el estrés laboral: un modelo descriptivo*. Universidad Iberoamericana. México.
- Rodríguez, M. (2016). *El estrés en el ámbito laboral*. Técnica del Gabinete Confederal de Seguridad y Salud Laboral. Jornadas sobre Seguridad y Salud Laboral. Madrid, España.
- Sánchez Florencia, C. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria*. España.
- Saturnino de la Torre. (2000). *Estrategias Didácticas Innovadoras*.
- Saura, M. J., Simo, P., Enache, M. y Fernández, V. (2011). *Estudio Exploratorio de los Determinantes de la Salud y el Estrés Laboral del Personal Docente e Investigador Universitario Laboral en España*. Archivos Analíticos de Políticas Educativas, vol. 19. Universidad del Estado de Arizona. Estados Unidos.
- Secretaría de Salud. (2010). *Guía sobre el manejo y prevención del estrés laboral*. Primera edición. México.
- Secretaría de Salud. (2016). *Ley General de Salud*. México.
- Secretaría de Salud. (2016). *Reglamento de la ley general de salud en materia de prestación de servicios de atención médica*. Diario Oficial de la Federación. México.
- Seyle, H. (1936). *El estrés*. Universidad Mc Gill de Montreal.
- Sieglin, V. y Ramos Tovar, M. E. (2007). *Estrés laboral y depresión entre maestros del área metropolitana de Monterrey*. Revista Mexicana de Sociología, vol. 69, núm. 3. Universidad Nacional Autónoma de México. México.
- Sindicato de Enfermería de España (SATSE). (2010). "Estrés laboral". España. [Documento www]. http://www.satse.es/salud_laboral/guia_preencion_estres.htm
- Slipak, O. (1991). "El estrés en las empresas". Estrés, Vol. 2, N° 1, págs. 46–51, Buenos Aires, Argentina.

- Sojo, V. y Guarino, L. (2010). *Apoyo social como moderador del estrés en la salud de los desempleados*. Universitas Psychologica. Venezuela
- Somers, A. (1975). *IV Grupo de Trabajo de la Conferencia Nacional de Medicina Preventiva*. Estados Unidos.
- Tobón, S. (1986). *Evaluación educativa. Formación basada en competencias*. “da. Edición. Bogotá, Colombia.
- Touriñán López, J. M. (2016). *Intervención educativa, intervención pedagógica y educación: la mirada pedagógica*. Universidad de Coimbra.
- Tribunal Internacional de Núremberg. (1947). *Normas éticas sobre experimentación en seres humanos*. Código de Núremberg. Ética médica.
- Vanistendael, S. (1996). *La Resiliencia: un concepto largo tiempo ignorado*. Revista: La infancia en el mundo. Vol. 5, Núm. 3. Montevideo.
- Velasco, M. & Mosquera, F. (2007). *Estrategias didácticas para el Aprendizaje Colaborativo*. Manual de estrategias didácticas. PAIEP.
- Vega, E. (2013). *En qué consiste la intervención educativa*. Pág. 1.
- Wong de Liu, C. (2012). *Estilos de vida. Compilado con fines docentes*. Universidad de San Carlos de Guatemala. Facultad de ciencias médicas. Guatemala.
- Zambrano, G. & Salazar, H. (2016). *NOM-035-STPS-2016*. Diario Oficial de la Federación. México.
- Zamora Granados, A. (2010). *La enfermedad de los profesionales El Síndrome de Burnout*. Costa Rica.

ANEXOS

Anexo 1. Guía de observación

Datos de la Institución visitada

Nombre de la Institución: _____

Turno: _____

Dirección: _____

Colonia:

Municipio:

Vías de acceso de transporte:

¿Qué vías son seguras?:

¿Cómo es el lugar donde se encuentra la institución (construcciones, infraestructura, ubicación geográfica, ambiente)?

¿Cuál es el horario de trabajo?

¿Cómo se delimita el espacio laboral?

¿Cómo son las instalaciones laborales?

¿Hay espacios administrativos?

Croquis de la institución:

Actividades que desarrollan los trabajadores en distintos espacios de la institución:

¿Cuáles son algunas funciones de los directivos de la institución?

¿Cómo es el ambiente de trabajo?

Coloca una X según corresponda

Aspecto	Si	No	Observaciones
Se observan motivados al realizar su trabajo			

Tienen hora de entrada y salida establecida			
Se asignan tareas no correspondientes al área a trabajar			
Se asignan actividades fuera del horario de trabajo			
Cuentan con algún horario de comida			
Trabajan bajo contrato definido o indefinido			

Anexo 2. Test de estrés laboral

Cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS

En estas páginas se proporciona un cuestionario validado para medir el nivel de estrés laboral. Consta de veinticinco ítems relacionados con los estresores laborales, agrupados en las siguientes áreas:

Mejora de las condiciones ambientales de trabajo, factores intrínsecos del puesto y temporales del mismo, estilos de dirección y liderazgo, gestión de recursos humanos, nuevas tecnologías, estructura organizacional, clima organizacional.

Para cada ítem se debe indicar con qué frecuencia la condición descrita es una fuente actual de estrés, anotando el número que mejor la describa.

- 1- NUNCA
- 2- RARAS VECES
- 3- OCASIONALMENTE
- 4- ALGUNAS VECES
- 5- FRECUENTEMENTE
- 6- GENERALMENTE
- 7- SIEMPRE

Pregunta	1	2	3	4	5	6	7
1. La gente no comprende la misión y							

metas de la organización.								
2. La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.								
3. No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.								
4. El equipo disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.								
5. Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.								
6. Mi supervisor no me respeta.								
7. No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.								
8. Mi equipo no respalda mis metas profesionales .								
9. Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.								

10. La estrategia de la organización no es bien comprendida.								
11. Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.								
12. Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.								
13. Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.								
14. No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.								
15. No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.								
16. La estructura formal tiene demasiado papeleo.								
17. Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.								
18. Mi equipo se encuentra								

desorganizado.								
19. Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.								
20. La organización carece de dirección y objetivo.								
21. Mi equipo me presiona demasiado.								
22. Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.								
23. Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.								
24. La cadena de mando no se respeta.								
25. No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.								

	Núm. ítems	Rango de estrés
Clima organizacional	1, 10, 11, 20	4-28
Estructura organizacional	2, 12, 16, 24	4-28

Territorio organizacional	3, 15, 22	3-21
Tecnología	4, 14, 25	3-21
Influencia del líder	5, 6, 13, 17	4-28
Falta de cohesión	7, 9, 18, 21	4-28
Respaldo del grupo	8, 19, 23	3-21

Anexo 3. Evaluación de desempeño del EpS

Evaluación de desempeño del EpS	Si	No
1. El facilitador buscó información apropiada sobre el tema.		
2. Difundió el tema de una manera clara y concisa para los participantes.		
3. El facilitador brindó información apropiada y aclaró dudas a las personas sobre aquello que no les quedaba claro.		
4. Modificó aquello que estuviera inadecuado con la información con el fin de rectificarlos.		
5. Contestó correctamente a las preguntas de los participantes.		
6. Su conocimiento del tema era amplio, dominaba bien el tema.		
7. Fue dinámico y conciso.		
8. Llevó de una manera correcta y dinámica las actividades.		
9. El facilitador brindó apoyo a la comunidad en general.		
10. El facilitador mantuvo el orden con los participantes.		
11. Los materiales para las actividades se tuvieron a la mano y no hubo contratiempos.		
12. Hubo comunicación y orden del facilitador con los participantes.		
13. Durante las actividades los participantes mostraron interés y respeto.		
14. Los participantes cooperaron para las actividades.		
15. El facilitador se presentó a la hora acordada.		

Anexo 4. Oficio de petición

Nezahualcóyotl, Estado de México a 04 de Marzo del 2017.

**C. HUMBERTO CASTILLO CASAS Y C. ALEJANDRO CASTILLO CASAS
DIRECTORES DE EMPRESA ACMAVE PREMIUM**

PRESENTE

Mediante la presente le envié un cordial saludo y me permito presentar a la alumna Fátima Deyanira Moreno Mejía estudiante de la Licenciatura en Educación para la Salud de esta Unidad Académica, quien está realizando la investigación de Estrés laboral. Derivado de esto tiene la necesidad de realizar las siguientes actividades:

- Guía de observación.
- Aplicación de test de estrés laboral.
- Implementación de sesiones educativas.

Para lo cual solicito su apoyo a fin de que lo pueda realizar en esta institución que está a su digno cargo en el periodo que comprende del 27 de febrero al 29 de abril del presente año.

Cabe señalar que la profesora que estará a cargo de dicha práctica será la Dra. Georgina Contreras Landgrave.

Sin más por el momento reciba un cordial saludo.

Dr. En E. Darío Guadalupe Ibarra Zavala

Subdirector Académico

Anexo 5. Consentimiento informado

Consentimiento informado

El siguiente documento tiene como fin informar las actividades que se realizarán en la investigación **Estrés laboral** en la **Empresa ACMAVE Premium** a cargo de **Fátima Deyanira Moreno Mejía** y obtener mi consentimiento para participar o no en las actividades de Educación para la Salud que se realizarán en la presente institución.

La mencionada investigación tiene por objetivo evaluar la implementación del diseño de un programa sobre el estrés laboral. Se me informó que las actividades consisten en responder un test de estrés laboral, así como, ser participe en las sesiones educativas a impartir que tomarán aproximadamente 3 hrs. en un total de 6 semanas. La participación contribuirá a identificar los determinantes sociales que intervienen para que se presente el estrés en el entorno laboral, determinar las actividades de educación para la salud que se pueden realizar para prevenir esta enfermedad, implementar las intervenciones de educación para la salud y evaluar las intervenciones de la implementación de las actividades. Posteriormente los datos obtenidos se procesarán y permitirá beneficiar principalmente a individuos (hombres y mujeres) de edad productiva de entre 18 y 30 años de edad en Ecatepec, ya que es un grave problema a nivel social y económico el cual perjudica la salud del trabajador y por ende su productividad y competitividad dentro del mismo. Así mismo se pretende investigar los determinantes sociales que provocan la aparición de dicho padecimiento así como las consecuencias futuras que trae consigo.

Toda información que proporcione será de carácter estrictamente confidencial; utilizándose únicamente por el equipo de investigación y no estará disponible para ningún otro propósito. Quedaré identificado(a) con un seudónimo o una clave y no tendré que dar mis apellidos y ninguna otra información personal. Mi participación en esta investigación es absolutamente voluntaria, no conlleva ningún riesgo ya que no se realizarán pruebas clínicas ni tratamientos médicos. Estoy en plena libertad de negar o de retirarme de la investigación en cualquier momento. Estoy consciente de que no recibiré ningún beneficio directo ni compensación económica por la participación; pero al término de la actividad, si la institución está de acuerdo, recibiré una sesión de educación para la salud en donde podré sugerir el tema.

Si deseo obtener mayor información estoy enterado(a) que puedo acudir a la Unidad Académica Profesional Nezahualcóyotl ubicada en Bordo de Xochiaca s/n Col. Benito Juárez C.P 57000, Cd. Nezahualcóyotl, México Tels.: (0155)51126372, (0155)51126426 Correo Electrónico: gcontrerasl@uaemex.mx o con Dra. Georgina Contreras Landgrave.

Declaro que he leído y comprendido la información, así como resuelto dudas acerca de estas actividades educativas, se me ha explicado y me siento satisfecho con la información recibida y finalmente doy mi consentimiento:

Doy consentimiento SÍ () NO ()

Firma

Correo Electrónico: _____

Tel: _____

Anexo 6. Programa

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL NEZAHUALCÓYOTL
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD
PROGRAMA: Manejo mi estrés

Lugar: Empresa ACMAVE Premium

Duración: 3 hrs.

Objetivo general: Disminuir la incidencia del estrés laboral.

TEMAS	OBJETIVOS EDUCACIONALES	NUMERO DE SESIONES	TIEMPO POR SESIÓN	RECURSOS POR SESIÓN		OBSERVACIONES
				Humanos	Materiales	
Conociendo el estrés	Identificar los principales conceptos del estrés laboral.	1	30 minutos	Estudiante de Educación para la salud Participantes de la empresa.	20 Sillas 2 Mesas) 20 Hojas 20 plumas 1 rotafolio ilustrado	
Causa-efecto	Reconocer las causas y efectos del estrés.	1	30 minutos	Estudiante de Educación para la salud Participantes de la empresa.	2 mesas 20 sillas 20 hojas blancas 20 plumas Imágenes de causas y consecuencias del estrés.	
Estrés y salud	Relacionar los conceptos, causas y consecuencias del estrés con el impacto en la salud.	1	30 minutos	Estudiante de Educación para la salud Participantes de la empresa.	20 sillas Láminas para exposición Imágenes de signos y síntomas del estrés.	
	Argumentar como los tipos de personalidad influyen en la generación de estrés laboral.	1	30 minutos	Estudiante de Educación para la salud Participantes de la empresa.	Tarjetas escritas con signos y síntomas del estrés.	
				Estudiante de	20 sillas	

<p>Estrés y tipo de personalidad</p> <p>Habilidades sociales</p>	<p>Mejorar las habilidades sociales y comunicación asertiva en los participantes.</p>	<p>1</p>	<p>30 minutos</p>	<p>Educación para la salud Participantes de la empresa.</p>	<p>2 imágenes de personalidad A y B.</p> <p>20 sillas 2 mesas Periódico mural</p>	
<p>Respira y relájate</p>	<p>Controlar y reducir el estrés en el grupo participante.</p>	<p>1</p>	<p>30 minutos</p>	<p>Estudiante de Educación para la salud Participantes de la empresa.</p>	<p>20 sillas Bocina y canciones para relajación 20 check list</p>	

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
 UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL NEZAHUALCÓYOTL
 LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD
 PROGRAMA Manejo mi estrés

Sesión 1

Lugar: Empresa ACMAVE Premium

Duración: 30 minutos

Tema: *Conociendo el estrés.*

Objetivo educacional: Identificar los principales conceptos del estrés laboral.

CONTENIDO TEMÁTICO	SUBTEMA	TECNICAS/ ESTRATEGIAS DIDACTICAS- APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	RECURSOS		TECNICA EVALUATIVA
				Humanos	Materiales	
¿Qué es el estrés?	Definición de estrés	Exposición	La facilitadora al iniciar la sesión dará una breve presentación e indicará a los participantes el tema a tratar en la sesión.	Estudiante de Educación para la salud Participante antes de la empresa.	20 Sillas 2 Mesas 20 Hojas 20 plumas 1 rotafolio ilustrado	Lluvia de ideas. Sesión de preguntas.
¿Por qué se presenta el estrés?	Eustres y disestres. Factores de riesgo y protectores.	Exposición	Por medio de un rotafolio y una exposición verbal, la facilitadora dará a conocer los conceptos básicos relacionados al estrés y estrés laboral. Por medio de una técnica expositiva la facilitadora explicará cuales son los factores y riesgo que pueden facilitar la presencia del estrés, y así mismo explicará cuales son los factores protectores que pueden contribuir a prevenir el estrés.			

		<p style="text-align: center;"><i>Dinámica</i></p> <p><i>“¿Puedo tener estrés?”</i></p>	<p><i>Se le entregará a cada participante una hoja con dos columnas, una para factores protectores y otra para factores de riesgo, en ella, cada integrante escribirá dichos aspectos y después explicará porque los enlisto así y si corre riesgo de padecer estrés.</i></p>			
--	--	---	---	--	--	--

Observaciones:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
 UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL NEZAHUALCÓYOTL
 LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD
 PROGRAMA Manejo mi estrés

Sesión 2

Lugar: Empresa ACMAVE Premium

Duración: 30 minutos

Tema: *Causa-efecto*

Objetivo educacional: Reconocer las causas y efectos del estrés.

CONTENIDO TEMÁTICO	SUBTEMA	TECNICAS / ESTRATEGIAS DIDACTICAS- APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	RECURSOS		TECNICA EVALUATIVA
				Humanos	Materiales	
<i>Efectos</i>	<i>Causas y consecuencias del estrés</i>	<i>Visual-explicativa</i>	<p><i>La facilitadora saludará al grupo e indicará lo que se realizará durante la sesión, iniciará explicando por medio de imágenes impresas cuales son las causas y consecuencias que traen consigo el estrés.</i></p> <p><i>La facilitadora le entregará a cada participante una hoja en blanco donde escribirán los factores estresantes presentes en su vida, así como los efectos (si se han presentado) que ha ocasionado el estrés, después los leerán frente al grupo.</i></p>	<p><i>Estudia de Educación para la salud</i></p> <p><i>Participantes de la empresa.</i></p>	<p><i>2 mesas</i> <i>20 sillas</i> <i>20 hojas blancas</i> <i>20 plumas</i> <i>Imágenes de causas y consecuencias del estrés.</i></p>	<i>Sesión de preguntas.</i>
<i>Evalúo mi estrés</i>	<i>Identifico mi estrés</i>	<i>Dinámica "¿Tengo estrés?"</i>				

Observaciones:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
 UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL NEZAHUALCÓYOTL
 LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD
 PROGRAMA Manejo mi estrés

Sesión 3

Lugar: Empresa ACMAVE Premium

Duración: 30 minutos

Tema: Estrés y salud.

Objetivo educacional: Relacionar los conceptos, causas y consecuencias del estrés con el impacto en la salud.

CONTENIDO TEMÁTICO	SUBTEMA	TECNICAS / ESTRATEGIAS DIDACTICAS- APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	RECURSOS		TECNICA EVALUATIVA
				Humanos	Materiales	
Afecciones ¿Cómo identifico el estrés?	Efectos en la salud. Signos y síntomas	Exposición Dinámica "¿Reconozco el estrés?"	<p>La facilitadora saludará al grupo e indicará lo que se realizará durante la sesión, después por medio de láminas explicará cuáles son los efectos que trae consigo para la salud tanto a mediano como a largo plazo y las maneras en las que se puede prevenir.</p> <p>La facilitadora presentará a los participantes imágenes donde se aprecien los signos y síntomas y se le entregará a cada participante una tarjeta donde venga el signo o síntoma y deberán de colocarlo en la imagen correspondiente, después la facilitadora explicará cada síntoma,</p>	<p>Estudiar de Educación para la salud.</p> <p>Participar antes de la empresa.</p>	<p>20 sillas Láminas para exposición Imágenes de signos y síntomas del estrés. Tarjetas escritas con signos y síntomas del estrés.</p>	Lluvia de ideas.

Observaciones:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL NEZAHUALCÓYOTL
LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD
PROGRAMA Manejo mi estrés

Sesión 4

Lugar: Empresa ACMAVE Premium

Duración: 30 minutos

Tema: Estrés y tipo de personalidad.

Objetivo educacional: Argumentar como los tipos de personalidad influyen en la generación de estrés laboral.

CONTENIDO TEMÁTICO	SUBTEMA	TECNICAS / ESTRATEGIAS DIDACTICAS- APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	RECURSOS		TECNICA EVALUATIVA
				Humanos	Materiales	
Personalidad Resiliencia	Personalidad A Personalidad B ¿Qué es la resiliencia? Ejemplo	Visual-explicativa Explicación Sociodrama	<p>La facilitadora saludará al grupo e indicará lo que se realizará durante la sesión, al iniciar, la facilitadora mostrará 2 imágenes (1 para cada tipo de personalidad), después de ello explicará a grandes rasgos como es cada tipo de personalidad y cómo influye en ellos la aparición del estrés.</p> <p>Por medio de una pequeña explicación la facilitadora dará a conocer el concepto de resiliencia.</p> <p>Después la facilitadora pedirá a los participantes que elaboren un sociodrama por medio del cual se vean reflejadas situaciones de estrés de laboral, en dos personas con cada tipo de personalidad y como la resiliencia favoreció en ello.</p>	<p>Estudiar de Educación para la salud</p> <p>Participar antes de la empresa.</p>	<p>20 sillas</p> <p>2 imágenes de personalidad A y B.</p>	<p>Sociodrama, a través de esa dinámica se verá reflejado si los conceptos fueron comprendidos.</p>

Observaciones:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
 UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL NEZAHUALCÓYOTL
 LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD
 PROGRAMA Manejo mi estrés

Sesión 5

Lugar: Empresa ACMAVE Premium

Duración: 30 minutos

Tema: *Habilidades sociales*

Objetivo educacional: Mejorar las habilidades sociales y comunicación asertiva en los participantes.

CONTENIDO TEMÁTICO	SUBTEMA	TECNICAS / ESTRATEGIAS DIDACTICAS- APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	RECURSOS		TECNICA EVALUATIVA
				Humanos	Materiales	
Habilidades sociales	¿Qué son las habilidades sociales? ¿Cómo puedo mejorar mis habilidades sociales?	Exposición	La facilitadora saludará al grupo e indicará lo que se realizará durante la sesión, por medio de un periódico mural expondrá que son las habilidades sociales y como pueden mejorarlas, con el fin de que haya una mejor convivencia en el trabajo y mejoraren las relaciones inter personales. También expondrá que es la comunicación asertiva y para qué sirve.	Estudia de Educación para la salud	20 sillas 2 mesas Periódico mural	Resolución de problemas según lo aprendido en la sesión.
Comunicación asertiva	¿Qué es? ¿Para qué me sirve? ¿Cómo lo puedo emplear?	Exposición Mesa redonda	La facilitadora pedirá a los participantes que se sienten en círculo y se realizará una mesa redonda por medio de la cual se argumentará como nos favorece la comunicación asertiva y las habilidades sociales para la prevención y control del estrés.	Participantes antes de la empresa.		

Observaciones:

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO
 UNIDAD ACADÉMICA PROFESIONAL NEZAHUALCÓYOTL
 LICENCIATURA EN EDUCACIÓN PARA LA SALUD
 PROGRAMA Manejo mi estrés

Sesión 6

Lugar: Empresa ACMAVE Premium

Duración: 30 minutos

Tema: *Respira y relájate.*

Objetivo educacional: *Controlar y reducir el estrés en el grupo participante.*

CONTENIDO TEMÁTICO	SUBTEMA	TECNICAS / ESTRATEGIAS DIDACTICAS- APRENDIZAJE	ACTIVIDAD	RECURSOS		TECNICA EVALUATIVA
				Humanos	Materiales	
Técnicas de respiración.	Inhalación Exhalación	Explicación y ejercicios	La facilitadora saludará al grupo e indicará lo que se realizará durante la sesión, pondrá música con bajo volumen e ira explicando las técnicas de respiración, después pedirá a los participantes que la hagan con ella.	Estudiante de Educación para la salud	20 sillas Bocina y canciones para relajación	Explicación de las técnicas dada por los participantes
Técnicas de relajación.	Meditación Imaginación guiada	Explicación y ejercicios Ejercicio	Después, de la misma manera explicará cada técnica de relajación y como meditar, pidiéndole a los participantes que lo hagan con ella. Para esta actividad pedirá a los participantes que cierren los ojos e imaginen, sintiendo que están en ese lugar con todos sus sentidos: vista, tacto, olfato, oído y gusto, caminan por el lugar, sintiendo las sensaciones; los colores,	Participantes de la empresa.	20 check list	Check list de evaluación del programa en general.

<p><i>list</i></p> <p><i>Check</i></p>	<p><i>Evaluación del desempeño</i></p>	<p><i>Aplicación de instrumento de evaluación</i></p>	<p><i>texturas, olor, sonido.</i></p> <p><i>Al finalizar las actividades entregará un check list a cada participante para que evalúen el desempeño de la facilitadora y dará por concluido el programa.</i></p>			
--	--	---	---	--	--	--

Observaciones:



