

169
27



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGIA

EUSTRES Y DESEMPEÑO LABORAL

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE

LICENCIADA EN PSICOLOGIA

P R E S E N T A :

OCAMPO VAZQUEZ MA. DEL ROCIO

DIRECTOR DE TESIS: DR. RODOLFO E. GUTIERREZ MARTINEZ
DIRECTOR DE LA FACULTAD: DR. JUAN JOSE SANCHEZ SOSA



**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

MEXICO, D.F.

SEPTIEMBRE DE 1996

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

A mi mamá:

Gracias por tu sacrificio, esfuerzo, apoyo y cariño incondicional.

A Sammy y Carlitos:

Por ser la alegría de mi vida.

A Carlos:

Gracias por estar junto a mí y darle otro sentido a mi vida.

Con mucho cariño a mis sobrinas

Laura, Mayté y Maribel.

**A todas y cada una de mis compañeras y
amigas de la Facultad de Psicología:**

**porque juntas recorrimos un largo camino lleno de
esperanzas y alegrías, porque supimos vencer
los obstáculos y porque mantenemos una AMISTAD
limpia y pura.**

**Con todo mi cariño y gratitud a quien
desinteresadamente me ha brindado su
amistad y apoyo en momentos difíciles,
mi gran compañera de siempre...**

Elba Alejandra

**Con cariño y respeto a dos grandes amigas
de las cuales he aprendido mucho...**

Laura Rodríguez y Reyna García

A Fabiola:

**Por tu amistad y apoyo
incondicional.**

Al Dr. Rodolfo Gutiérrez :

**con inmensa gratitud y respeto,
por su gran paciencia, apoyo y sabiduría.**

Al Lic. Carlos Contreras:

**por su apoyo en la elaboración
del análisis estadístico de los datos.**

I N D I C E

INTRODUCCION.....	1
CAPITULO I	
EL ESTRES	
1.1 Concepto y psicofisiología del estrés.....	4
1.1.1 Concepto del estrés.....	4
1.1.2 Psicofisiología del estrés.....	10
1.2 Estresores y diferencias individuales.....	16
1.2.1 Los estresores.....	16
1.2.2 Estresores en el trabajo.....	18
1) estresores del medio ambiente físico.....	19
2) estresores individuales.....	21
3) estresores grupales o colectivos.....	25
4) estresores organizacionales.....	27
5) estresores extraorganizacionales.....	30
1.2.3. Diferencias individuales y vulnerabilidad al estrés.....	33
1) Demográficas/conductuales.....	35
2) Cognoscitivas/afectivas.....	38
1.3 Efectos del estrés en el trabajo y la salud del empleado.....	42
1.3.1 Duración del estrés.....	42
1.3.2 Síntomas del estrés.....	44
1.3.3 Enfermedades relacionadas con el estrés..	45
1.4 El modelo cognitivo del estrés.....	51
1.4.1 Evaluación cognitiva.....	51
1.4.2 Afrontamiento del estrés.....	54
1.4.2.1 Etapas del afrontamiento.....	55

1.4.2.2	Funciones del afrontamiento.....	56
1.4.2.3	Recursos del afrontamiento.....	58
1.4.2.4	Limitaciones de los recursos de afrontamiento.....	63
1.5	Eustrés y distrés.....	64
1.5.1	Eustrés y desempeño laboral.....	66

CAPITULO II

EL DESEMPEÑO LABORAL

2.1	Antecedentes y definición del desempeño laboral...	70
2.1.1	Objetivos del desempeño laboral.....	74
2.2	Métodos de evaluación del desempeño.....	77
2.2.1	Métodos utilizados en trabajos relacionados con la producción.....	78
2.2.2	Métodos utilizados en trabajos no relacionados con la producción.....	79

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1	Planteamiento del problema.....	84
3.2	Objetivo.....	84
3.3	Hipótesis.....	84
3.4	Definición de conceptos.....	85
3.5	Variables.....	86
3.6	Población.....	87
3.7	Instrumentos.....	91
3.8	Procedimiento.....	96
3.9	Resultado y discusión.....	98
3.10	Conclusión.....	126

ANEXOS

ANEXO 1

Encuesta SWS-SURVEY de Estrés,
Salud Mental y Trabajo
(Gutiérrez & Ostermann, 1994).....134

ANEXO 2

Forma de evaluación del desempeño/SWS-SURVEY
(Gutiérrez & Ostermann, 1994).....138

BIBLIOGRAFIA.....139

I N T R O D U C C I O N

El estrés es un agente psicológico que afecta a millones de personas día tras día.

Actualmente se ha incrementado de una manera alarmante el número de personas que sufren estrés, esto es debido a la modernización de la sociedad y sus implicaciones como son: industrialización, sobrepoblación, contaminación, etc.

El individuo es afectado por diferentes tipos de estresores como son, entre otros los sociales, familiares, personales, económicos, ecológicos y del trabajo. Dado que las personas que laboran pasan la mayor parte de su vida cubriendo sus jornadas de trabajo, es el estrés laboral uno de los más significativos.

Pero no todo es negativo; el estrés puede ser también, para algunos empleados, un factor positivo que los lleva a un mejor desempeño en su tarea diaria.

Como se verá en los siguientes capítulos, hay individuos que por sus propias características individuales y su experiencia van a afrontar una situación de estrés de manera positiva, obteniendo resultados benéficos en todos los aspectos de su vida.

Es así como en esta investigación se pretende demostrar que el eustrés (afrontamiento positivo) está relacionado a un buen desempeño y el distrés (afrontamiento negativo) se relaciona a un mal desempeño; además, se relacionará el nivel jerárquico que ocupa la persona dentro de la organización con el tipo de estrés (positivo y negativo) así como con otras variables como son: edad, estado civil, escolaridad, número de hijos e ingresos que se perciben.

El estrés laboral es un problema muy importante donde el psicólogo debe actuar para su estudio y prevención, ya que este tipo de estrés puede ocasionar diversos problemas tanto al empleado como a la organización; el psicólogo también debe darle importancia al estudio del estrés positivo (eustrés), aspecto que casi nadie ha investigado y que es un factor muy importante y determinante para el estudio de la conducta en el medio laboral.

Para llevar a cabo esta investigación conjunta, F.P. UNAM-IMSS, se contó con la colaboración de la investigadora Marina Torres, encargada del Departamento de fomento a la Salud del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI del IMSS.

CAPÍTULO I

EL ESTRÉS

1.1 CONCEPTO Y PSICOFISIOLOGIA DEL ESTRES.

1.1.1. CONCEPTO DEL ESTRES.

El estrés, agente psicológico, es un peligro muy sutil que afecta a millones de personas.

La palabra estrés surgió probablemente, alrededor del siglo XIV. Aún cuando el término y sus derivados han existido desde entonces, es difícil establecer los orígenes de este concepto. Estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión. (Ivancevich y Matteson, 1989)

A mediados del siglo XIX, el fisiólogo francés Claude Bernard (Ivancevich, 1989), sugirió que una de las cualidades más característica de todos los seres vivos, es la capacidad para mantener la constancia de su medio interno, a pesar de los cambios del medio. Las propiedades físicas y la composición química de nuestros fluidos y tejidos orgánicos, tienden a permanecer constantes a pesar de todos los cambios que sobrevienen alrededor nuestro; es decir, los cambios en el ambiente pueden perturbar al organismo y es necesario que éste recupere su estabilidad.

Esto se relaciona con "la Teoría del Campo en Psicología Social" que propone Kurt Lewin (1944), quien dice que la conducta

del individuo se caracteriza por una locomoción, alejando a la persona de la región que le produce tensión y dirigiendo su conducta hacia alguna meta. Así, el ser humano busca la manera de percibir al mundo de la manera menos amenazante. (Deutsch y Krauss,1988)

En la década de 1920, el fisiólogo estadounidense Walter Cannon, consideró al estrés como una perturbación de la homeostasis, sobre todo fisiológica, ante situaciones de frío, falta de oxígeno, etc.; además, utilizó el término "niveles críticos de estrés", los cuales definió como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos. (Lazarus y Folkman,1991)

En el marco de la psicología, puede observarse que durante mucho tiempo se utilizó de manera indistinta el término ansiedad refiriéndose al estrés, apareciendo esta palabra en el Psychological Abstracts en 1944. (Lazarus y Folkman,1991)

En 1950, Hans Selye endocrinólogo de la Universidad de Montreal, definió al estrés como "la respuesta inespecífica del organismo a cualquier demanda" (Selye,1950). Propuso incluso el nombre de "estresores" a los agentes que producen estrés en un momento dado,(Selye,1950). Su concepto de estrés fue aplicado a fenómenos de naturaleza fisiológica, con énfasis particular en las funciones endócrinas; a este tipo de reacciones fisiológicas del organismo, Selye las llamó Síndrome General de Adaptación.

Se le llama síndrome, porque es un conjunto de signos y síntomas que tienen lugar al mismo tiempo; además de ser dependientes unas de otras. Se le llama general porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo; el término adaptación se refiere a la estimulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte. Las tres fases del SGA son: estado de alarma, fase de resistencia y fase de agotamiento. (Ivancevich y Matteson, 1989)

Estado de alarma: es la respuesta inicial de un llamado general de las fuerzas que defienden al organismo. Ningún organismo vivo puede mantenerse indefinidamente en estado de alarma. Primero hay un incremento de adrenalina en la circulación sanguínea, que actúa sobre los músculos y tejidos gruesos, causando en ellos la liberación de sustancias químicas que éstos almacenan; el hígado convierte posteriormente tales sustancias en glucosa, que el corazón y otros órganos utilizan como fuente de energía.

También aumenta el ritmo de la respiración y frecuencia cardiaca, así como el nivel de colesterol en la sangre. Disminuye el proceso digestivo, se activan los mecanismos de coagulación sanguínea; hay reducción de la temperatura corporal y un descenso de la presión arterial. Todos los sentidos están en estado de hiperactivación.

Fase de resistencia: es la reacción interna que estimula los tejidos de defensa; el organismo identifica al órgano o sistema mejor dotado para afrontar la amenaza que representa el estresor. Los cambios asociados a este estado dependen de la estrategia que adopte el individuo.

Fase de agotamiento: La exposición prolongada y continua a un mismo estresor puede acabar con la energía adaptativa disponible, y el sistema que se enfrenta al estresor se agota. Muchos síntomas de la fase de alarma aparecen de nuevo y en esta fase se producen las enfermedades de adaptación tales como: hipertensión, trastornos vasculares, gastrointestinales y de vías respiratorias entre otras.

Selye (1956) fue el responsable de popularizar el concepto estrés en el vocabulario científico y de iniciar una serie de investigaciones teóricas en diversas áreas de la medicina; posteriormente se empezaron a estudiar y observar los correlativos psicológicos y sociológicos del estrés. (Lazarus y Folkman, 1991)

En 1959, Dollar y Miller concibieron al estrés como una clásica respuesta condicionada, que llevaba a la aparición de hábitos inútiles de reducción de ansiedad. (Cabrera, 1989)

Cofer y Appley (1964), señalan que el estrés es "el estado del organismo que sobreviene cuando percibe que su bienestar (o

integridad) están en peligro y que tiene que elevar todas sus energías para protegerlo. (Cordoba y Vega,1990)

La conceptualización del estrés propuesta por McGrath (1970), es la siguiente: "el estrés es un desequilibrio sustancial (percibido) entre la demanda y la capacidad de respuesta del organismo con consecuencias adversas resultantes" (Cordoba y Vega,1990)

A partir de la década de 1960, se fue aceptando progresivamente la idea de que el estrés es un aspecto inevitable de la condición humana y que dependiendo de su afrontamiento, se establecían las diferencias en cuanto a la adaptación lograda como resultado final.

Hasta entonces el estrés había sido definido como un estímulo o una respuesta. Las definiciones en las que se le considera un estímulo se centran en los acontecimientos del entorno, aceptando que ciertas circunstancias son de manera general, para todo mundo, estresantes, sin embargo, su deficiencia se refiere a que no tienen en cuenta las diferencias individuales en la evaluación de la situación estresante.

Las definiciones que consideran al estrés como una respuesta, se refieren al estado de estrés que es concebido como resultante de una demanda negativa del organismo, considerando al individuo como dispuesto a reaccionar a ésta.

Actualmente se han producido varios cambios en la forma de concebir y conceptualizar al estrés, ya que existe una convicción general en el sentido de que los factores sociales y psicológicos tienen una influencia importante en el estrés; también igualmente importantes para su aparición, son los factores personales, el afrontamiento y la valoración cognitiva que realiza el sujeto ante las demandas. (Lazarus y Folkman, 1991)

De esta manera surge un concepto relacional del estrés en el cual se considera tanto al individuo como al contexto, dándole un lugar especial a la clase de relación que se establece entre los dos.

En base a esto y para fines del presente estudio se tomará la definición elaborada por Lazarus (1966), la cual expone que "el estrés psicológico es una relación particular entre el individuo y el entorno, que es evaluado por éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar". (Lazarus y Folkman, 1991)

Este modelo transaccional considera al individuo y al entorno en una relación bidireccional, dinámica y recíproca. Se habla de transacción y no de interacción, ya que la primera implica la creación de un nuevo nivel en el que los elementos separados, individuo y entorno, se unen para formar un solo significado de relación.

Dentro de esta definición hay dos procesos que tienen lugar en la relación individuo-entorno: la evaluación cognitiva y el afrontamiento. "La evaluación cognitiva es un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante". (Lazarus y Folkman,1991)

"El afrontamiento es el proceso a través del cual el individuo maneja las demandas de la relación individuo-ambiente que evalúa como estresantes y las emociones que ello genera" (Lazarus,1991). El afrontamiento no debería confundirse con el dominio sobre el entorno; muchas fuentes de estrés no pueden dominarse y en tales condiciones el afrontamiento eficaz incluiría todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptar o incluso ignorar aquello que no puede dominar.

1.1.2. PSICOFISIOLOGIA DEL ESTRES.

Todos los seres vivientes, responden bioquímicamente a su ambiente; además los seres humanos también responden psicológicamente. La adaptación que exige el afrontar el estrés produce numerosas alteraciones bioquímicas. Todo esto es necesario para garantizar una respuesta eficaz. Si la adaptación que se intenta es correcta, probablemente pasará inadvertida y producirá pocos o ningún efecto colateral negativo. Si es

incorrecta, el resultado puede ser impropio y disfuncional.

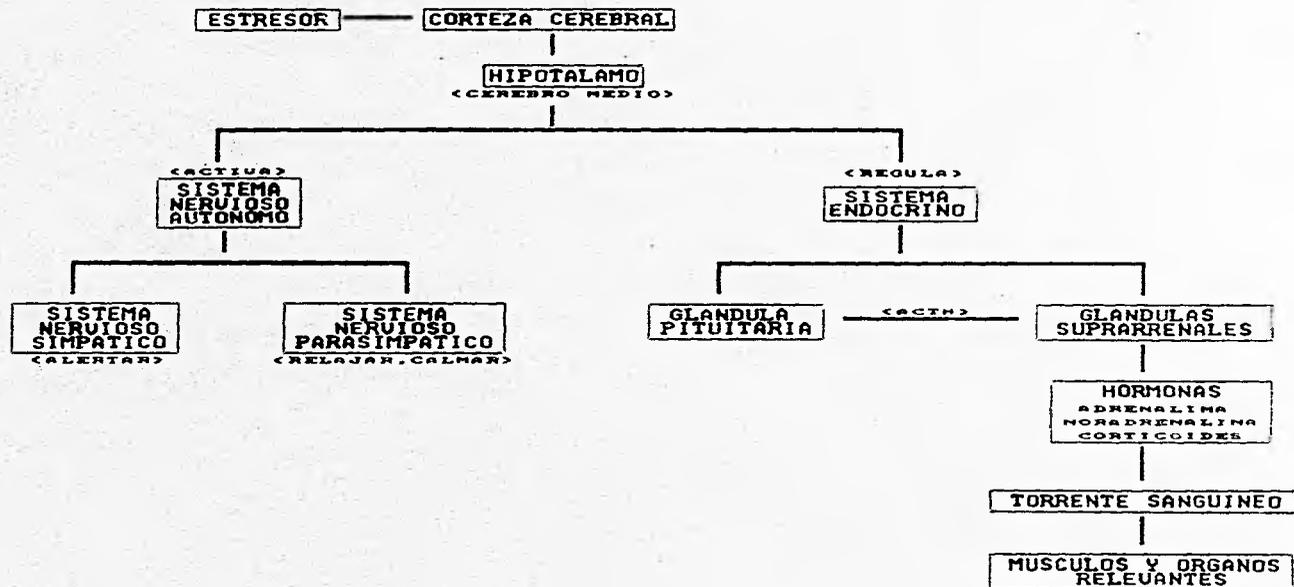
Las reacciones bioquímicas ante los estresores, pueden presentar una notable similitud en una amplia variedad de situaciones; por lo que es necesario tener cierto conocimiento de los mecanismos involucrados en este proceso, con el fin de comprender el estrés y sus consecuencias.

La fisiología de la respuesta del cuerpo a los estresores, es una descripción de la forma en que éste se moviliza para autoprotegerse. En las situaciones de estrés se presentan cambios corporales, ante los cuales la respuesta es muy compleja y afecta principalmente al sistema cerebral, al sistema nervioso autónomo y al sistema endocrino. (Ver figura 1)

La respuesta ante el estrés comienza en el cerebro, con la percepción del estresor. La sección del cerebro responsable de iniciar la cadena de respuestas es la corteza cerebral (parte del cerebro involucrada en la conducta y en los procesos mentales conscientes). Es ahí donde se registra la percepción del estresor.

Cuando un individuo percibe un estresor, el hipotálamo (controlado por la corteza cerebral) activa el sistema nervioso autónomo, que inicia una serie de movimientos de adaptación o defensa; esto se logra a través de dos vías del sistema: el sistema nervioso simpático y el sistema nervioso parasimpático.

FISIOLOGIA DEL ESTRES



<FIGURA No. 1>

(Adaptado de Ivancevich y Matteson, 1989)

El sistema nervioso simpático despierta diversos sistemas que son parte de los cambios que sufre el cuerpo mientras se prepara para la defensa. Aquí el individuo presentará pulso acelerado, sudoración, "un vacío en el estómago", entre otros síntomas que se asocian con amenazas de algún tipo; y el sistema nervioso parasimpático tendrá la responsabilidad de tratar de calmar y relajar al organismo.

Así mismo, el sistema endocrino integrado por numerosas glándulas, que producen una variedad de hormonas, las cuales van a la circulación sanguínea y tienen la función de ser reguladoras químicas de la actividad fisiológica.

Dentro de las glándulas endocrinas se encuentra la pituitaria, que está directamente conectada con el hipotálamo; esta glándula se encarga de regular la producción y actividad hormonal dentro de todo el sistema endocrino. Estas hormonas (ACTH, cortisona, cortisol) preparan al cuerpo para que maneje o se adapte al estresor mediante el flujo sanguíneo, la respiración, etc.

También dentro del sistema endocrino, son puestas a funcionar las glándulas suprarrenales, gracias a la hormona adrenocorticotrófica (ACTH) de la pituitaria, que a su vez produce la adrenalina y la noradrenalina y una familia de hormonas llamadas corticoides.

Todo este conjunto de hormonas pasa directamente a la circulación sanguínea y de ahí a los músculos y órganos relevantes, éste alerta al cuerpo para que se ponga en guardia contra cualquier amenaza que esté experimentando. (Ivancevich y Matteson,1989)

Por lo tanto, la respuesta del cuerpo ante un estresor es la movilización neuroquímica coordinada de todos los mecanismos de adaptación disponibles, que le hacen frente al estresor. Pueden efectuarse numerosos cambios, algunos visibles para cualquier observador, algunos sólo experimentados por el propio individuo y algunos más pasan inadvertidos por el individuo bajo estrés.

Estos cambios incluyen entre otros: la aceleración del sistema cardiovascular, aumento de la respiración y el ritmo cardiaco en un 25 por ciento, aumenta la presión sanguínea y se libera más colesterol en la circulación sanguínea. Los compuestos químicos que hacen que la sangre se coagule son liberados en la circulación sanguínea para ayudar a que el cuerpo restañe las posibles heridas. El corazón late con más fuerza e irregularidad. La adrenalina dilata los bronquios para que haya mayor oxigenación. La sangre pasa de las extremidades a los órganos vitales, lo que hace que pies y manos se enfríen y se reduzca la temperatura dérmica. Las funciones intestinales se vuelven más lentas, aumenta la sudoración y las pupilas se dilatan para proporcionar el campo visual máximo. Todos los sentidos se agudizan, incluso cambia el patrón normal de las

ondas cerebrales. (Schwartz,1987)

Este complejo patrón de sucesos requiere de un gasto importante de energía. Si se asume una postura defensiva durante periodos de tiempo prolongados, o si por un largo periodo activamos repetidamente nuestras defensas, pueden obtenerse como resultado graves consecuencias negativas. Las reacciones menos extremas son: menor resistencia al estrés, depresiones, pérdida de motivación e inestabilidad emocional. La reacción más extrema sería la muerte debido a la insuficiencia de adrenalina.

De esta manera se puede concluir que todas las fuerzas del organismo amenazado se movilizan, para hacer frente al estresor.

1.2 ESTRESORES Y DIFERENCIAS INDIVIDUALES.

1.2.1. LOS ESTRESORES.

Después de haber definido al estrés y ver los diferentes cambios que provoca en el organismo, se procederá a definir a los estresores y los diferentes tipos que hay.

Un estresor es el estímulo que provoca la respuesta al estrés, es un agente externo perturbador. (Ivancevich y Matteson, 1989)

No todos los estresores provocan una respuesta en todas las personas, ni el mismo estresor provocará siempre una respuesta en la misma persona.

Los estresores desempeñan un papel con diferente grado de significación a nivel individual, grupal, organizacional y físico.

Según McLean (1976), existen dos variables que ayudan a determinar el grado en el que un estresor provoca una respuesta al estrés: el contexto, que es el medio ambiente social y físico en el cual se presenta el estresor, y la vulnerabilidad, que son las características personales del individuo (edad, sexo, rasgos de personalidad, etc.) (Ivancevich y Matteson, 1989); por el

momento sólo se hará referencia de los diferentes tipos de estresores y su contexto; de la vulnerabilidad al estrés (diferencias individuales) se hablará más adelante.

Müller-Limmroth (1976) hizo una clasificación general de los estresores, dividiéndolos en cuatro categorías:

1) ESTRESORES FISICOS.

Estos pueden ser de tres clases: a) actividades corporales, como lo son el correr, nadar, etc., éstas causan estrés ya que el organismo debe tener a disposición una mayor cantidad de energía para realizar la actividad exigida, b) condiciones físicas del medio, estas condiciones de vez en cuando nos obligan a una reacción de estrés; estas podrían ser: los cambios de temperatura, el ruido, el polvo, la suciedad, los estímulos ópticos, las heridas, etc., c) condiciones internas del organismo son aquellas que ponen en marcha dentro del cuerpo procesos que deben responder con el estrés, por ejemplo, las bacterias, virus, sustancias tóxicas o la sensación de dolor. Todas ellas exigen una reacción general de acomodación del cuerpo. (Troch,1982)

2) ESTRESORES MENTALES.

Se consideran como tales, cualquier proceso cognitivo que implica funciones superiores y que obliga a concentrar totalmente la atención para así poder realizar la tarea impuesta (lectura, juego de ajedrez, etc.). (Troch,1982)

3) ESTRESORES PSICOLOGICOS Y 4) ESTRESORES SOCIALES.

Ambos estresores están mutua e íntimamente relacionados. El individuo experimenta ansiedad, conflictos, presión, etc., por mencionar algunos factores psicológicos, que son producidos por su interacción con el medio, por ejemplo, en la vida laboral, en el hogar, el gozo del tiempo libre, el tráfico, los medios de comunicación social, la estructura familiar, así como las relaciones sociales. (Troch,1982)

1.2.2. ESTRESORES EN EL TRABAJO.

Ivancevich y Matteson (1989) clasificaron a los estresores dentro del ámbito laboral, en cinco categorías:

- 1) estresores del medio ambiente físico
- 2) estresores individuales
- 3) estresores grupales o colectivos
- 4) estresores organizacionales
- 5) estresores extraorganizacionales.

Para fines de esta investigación es importante tomar en consideración lo más relevante de esta clasificación.

1) ESTRESORES DEL MEDIO AMBIENTE FISICO.

Son condiciones o fenómenos ambientales que producen emociones estresantes como son:

- a) niveles extremos de temperatura
- b) iluminación
- c) ruido
- d) vibración y movimiento
- e) contaminación del aire.

a) Niveles extremos de temperatura.

La temperatura alta o calor excesivo es un estresor en potencia, generando en el individuo problemas fisiológicos como la fatiga y psicológicos como el aumento significativo de la irritabilidad, en especial para aquellos trabajadores que desarrollan actividades que requieren, bajo esa temperatura, de un gran esfuerzo físico. La temperatura baja o frío extremo afecta los niveles de energía del individuo y por consiguiente entorpece sus extremidades provocando un desempeño inadecuado.

En la mayoría de los sitios de trabajo se puede evitar los extremos de temperatura ambiental; sin embargo, todavía hay personas que trabajan a la intemperie o en lugares como las metalúrgias, en donde no puede controlarse la temperatura. (Ivancevich y Matteson, 1989)

b) Iluminación.

Sino se cuenta con un alumbrado adecuado en la ejecución de la tarea, ésta puede verse afectada. La luz insuficiente da como resultado un desempeño menor y se invierte más tiempo en la ejecución de la misma, causando ojos cansados, cefaleas, etc. También el exceso de luz o brillantez causan dificultad con respecto a la realización de la tarea. Aunque el nivel de iluminación sea óptimo, si se tiene una exposición prolongada al mismo, se puede causar estrés al trabajador. (Ivancevich y Matteson, 1989)

c) Ruido.

El ruido, al igual que cualquier otro estresor, origina estrés cuando obliga al individuo a adaptarse al cambio. Una exposición constante a 80 decibelios (db) o más, o una sola exposición a niveles mucho más altos pueden causar una pérdida permanente de la audición. La gente que trabaja en ambientes muy ruidosos (85 db. o más) tienden a perder la capacidad auditiva, por lo que es indispensable que la empresa los provea de algún sistema de protección (Brody, 1982). (Papalia, 1990)

d) Vibración y movimiento.

Este tipo de estresores no ocurren ordinariamente en el medio ambiente; se experimentan normalmente al operar alguna herramienta o algún tipo de vehículo. La vibración es un estresor potencial más grande que el movimiento. Los problemas físicos que produce este tipo de estresor son: visión nublada,

cefaleas, temblor de manos y tensión muscular; este conjunto de problemas son los que conducen al individuo al estrés. (Ivancevich y Matteson,1989)

e) Contaminación del aire.

La contaminación del aire es un problema muy grave que se ha ido incrementando con los años, provocando condiciones atmosféricas intolerables, que traen como consecuencia tanto problemas físicos como psicológicos e inclusive estrés; por la magnitud de este problema sólo se hará referencia de la contaminación del aire en el lugar de trabajo.

Este estresor se refiere a la calidad del aire del sitio de trabajo (generalmente industrias), en donde se producen derivados que contaminan el aire; además de que el trabajador respira sustancias como son: polvo de cuarzo, asbesto, carbón, bióxido de sulfuro, monóxido de carbono y muchas otras, también pueden entrar al cuerpo a través de la piel, como el uso de rayos X y ultravioleta, provocando diversas enfermedades de tipo respiratorio (fibrosis pulmonar) e inclusive cáncer. (Ivancevich y Matteson,1989)

2) ESTRESORES INDIVIDUALES.

Están asociados directamente con el papel que se desempeña o las tareas con las que se tienen que cumplir en la organización. Es muy importante mencionar la manera en que este tipo de

estresores afectan al individuo, algunos de estos estresores pueden ser:

- a) rol conflictivo
- b) ambigüedad de rol
- c) sobrecarga de trabajo
- d) nivel de complejidad en la tarea
- e) autonomía relacionada con la tarea
- f) cambio
- g) la evaluación del desempeño
- h) estresores relacionados con el desarrollo de la carrera, etc.

a) Rol conflictivo.

Este estresor se presenta cuando existe una disparidad entre las exigencias del puesto o entre las de éste y las convicciones o valores personales del individuo. Los roles en conflicto pueden ser objetivos o subjetivos; son objetivos cuando dos o más personas están dando órdenes contradictorias al empleado. Son subjetivos cuando provienen del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas o valores del individuo. (Ivancevich y Matteson, 1989)

b) Ambigüedad de rol.

La ambigüedad de rol es la ausencia de la definición del papel del individuo en el trabajo, cuando la función de un

Empleado está poco estructurada, cuando los objetivos a realizar son imprecisos, cuando no conoce la magnitud de sus responsabilidades o la información que tiene no es lo suficientemente amplia para que él pueda tomar una buena decisión. (Stora,1991)

c) sobrecarga de trabajo.

La sobrecarga puede ser de dos formas: cualitativa y cuantitativa.

La sobrecarga cualitativa consiste en una tarea con excesiva dificultad para su realización. La sobrecarga cuantitativa es aquella en que hay mucho trabajo y se dispone de poco tiempo para realizarlo.

La sobrecarga para algunos empleados no es necesariamente fuente de estrés, debido a que ellos ven en la sobrecarga de trabajo un desafío y esto resulta motivante. (Schultz,1985)

d) Complejidad en la tarea.

La tarea puede ser tan simple que el empleado la realice eficientemente o tan compleja que el empleado sea incapaz de realizarla. Asimismo, una tarea simple se vuelve rutinaria muy pronto y las complejas implican demasiados cambios y esfuerzo, por lo que ambas son generadoras de estrés. (Turcotte,1986)

e) Autonomía relacionada con la tarea.

La autonomía se encuentra relacionada con el nivel jerárquico y las responsabilidades. A mayor jerarquía mayor el control que se tiene sobre la conducta laboral.

Cualquier tipo de responsabilidad ya sea por recursos humanos o por recursos materiales puede ser considerada como una carga para el individuo. La responsabilidad por recursos humanos, por su misma naturaleza, implica mayor interacción con otros, mayor carga y presión de trabajo. En estudios hechos por Warwel (1964) y French y Caplan (1970) se comprobó que los empleados con responsabilidades por recursos humanos experimentan un mayor estrés en comparación con los empleados con responsabilidad de recursos materiales. (Ivancevich y Matteson, 1989)

f) Cambio organizacional.

En términos generales, la mayoría de la gente se resiste al cambio organizacional, pues prefiere las situaciones familiares que le permiten obrar con espontaneidad. El cambio puede surgir al introducir un nuevo método, un nuevo jefe o políticas, etc. El cambio en el ambiente laboral le produce al individuo incertidumbre y por consiguiente estrés. (Schultz, 1985)

g) Evaluación del desempeño.

A pocos les agrada que los evalúe otra persona, sea éste un maestro o un supervisor, ya que es difícil aceptar la opinión

ajena sobre nuestra capacidad y competencia. Cada vez que el individuo se encuentra bajo una situación de evaluación surge el estrés. (Schultz,1985)

h) Estresores relacionados con el desarrollo de la carrera.

Se refiere al progreso de la carrera laboral del empleado. Algunas variables de la carrera como son: la inseguridad en el trabajo, la no correspondencia entre las aspiraciones de la carrera y el nivel real de los logros y una promoción exagerada o desproporcionada, pueden servir como estresores cuando se convierten en fuente de preocupación, ansiedad o frustración para el empleado. (Ivancevich y Matteson,1989)

3) ESTRESORES GRUPALES O COLECTIVOS.

La efectividad de la organización está influenciada por la naturaleza de las relaciones entre los miembros de un grupo. No obstante, la influencia del grupo puede crear estrés en el individuo debido a:

- a) la falta de cohesión en el grupo
- b) el apoyo inadecuado del grupo
- c) los conflictos intragrupal
- d) los conflictos intergrupales.

a) Falta de cohesión en el grupo.

Sprott (1975) denominó cohesión social a "el campo total de fuerzas motivantes que actúan sobre los miembros para mantenerlos en el grupo". Este campo de fuerzas motivantes está determinado por el aprecio hacia otros integrantes del grupo, a las perspectivas de aprendizaje, al sentido de proteccionismo, etc. Este tipo de estresor no afecta de la misma manera a todos los individuos. Para aquellos trabajadores en que la cohesión es un factor importante dentro del trabajo, su ausencia podría causar un desempeño pobre; sin embargo, la falta de cohesión puede no ser significativa para otros trabajadores. (González y Kupferman,1987)

b) Apoyo inadecuado de grupo.

Kahn y Quin (1970), señalan que el apoyo grupal es un recurso que tiene el individuo ante una situación de estrés. Un trabajador que no encuentra ningún apoyo entre sus compañeros y superiores pueden presentar estrés; algunas personas aunque tengan el apoyo que les brindan sus compañeros, no disminuyen su estrés. (Turcotte,1986)

c) Conflicto intragrupal.

Son aquellos conflictos que pueden surgir dentro del mismo grupo y que pueden ser causados por los conflictos de rol, los conflictos en torno a la solución de algún problema y los conflictos debido a la misma interacción del grupo. (Ivancevich y Matteson,1989)

d) Conflicto intergrupal.

Son los conflictos entre los diferentes grupos de una organización. Un ejemplo de este tipo de conflicto es cuando los grupos tienen que depender mutuamente para la ejecución de una tarea y las metas no se pueden alcanzar simultáneamente, este tipo de situación es productora de estrés. (Ivancevich y Matteson, 1989)

4) ESTRESORES ORGANIZACIONALES.

Se les conoce como macrofenómenos, pues están asociados a una perspectiva global del trabajo y son:

- a) clima organizacional
- b) nivel jerárquico organizacional
- c) lugar o área de trabajo
- d) tecnología
- e) liderazgo
- f) participación en la toma de decisiones
- g) turnos de trabajo.

a) Clima organizacional.

El ambiente que prevalece en el lugar de trabajo va a depender de la interacción entre las personas, las políticas de la empresa y las metas tanto personales como organizacionales. El clima puede afectar a la gente de diferente manera. El clima

organizacional puede hacer que los empleados gocen de un ambiente relajado, con poco estrés o que sufran de un ambiente tenso de trabajo y por consiguiente, las consecuencias de un estrés intenso. (Ivancevich y Matteson,1989)

b) Nivel jerárquico organizacional.

Se refiere al lugar que ocupa el individuo dentro de la jerarquía de la organización. El nivel jerárquico depende del tipo de responsabilidad que se tenga y de las características de la tarea. Bajo este aspecto organizacional se ha encontrado que en las jerarquías que tienen poco que aportar o que ejercen muy poco control sobre su trabajo experimentan mayor nivel de estrés (Ivancevich y Matteson,1989). Independientemente de estos hallazgos, para algunas personas el nivel jerárquico que ocupe no será significativo como para considerarlo un estresor positivo o negativo. (Turcotte,1986)

c) Lugar o área de trabajo.

Es el espacio personal que se ocupa dentro del área de trabajo; son las partes de la organización que ya se han vuelto familiares para el empleado. French y Caplan (1973), mostraron en sus investigaciones que las personas que laboran en lugares ajenos experimentan mayor estrés en comparación con aquellos trabajadores que laboran en territorios familiares (Ivancevich y Matteson,1989)

d) Tecnología.

"Se refiere a las formas en que la organización transforma los recursos y otros insumos, en productos deseables". Entre más sean las limitaciones tecnológicas de una organización será mayor el número de estresores potenciales; aunque para algunos empleados, la tecnología en sí, ya representa un estresor importante. (Ivancevich y Matteson,1989)

e) Liderazgo.

Los líderes son elementos activos de la organización y cada uno tienen su manera de dirigir (estilo de liderazgo). Dentro de los estilos de liderazgo está el autocrático (líder autoritario), democrático (liderazgo en donde se toma en cuenta la opinión de los demás), laissez faire (no hay un control sobre el individuo ni con respecto a la tarea a realizar). Dependiendo de la manera de dirigir del líder y de las necesidades del empleado, el liderazgo le causará estrés a los empleados o les ayudará a disminuirlo. (Ivancevich y Matteson,1989)

f) Participación en la toma de decisiones.

Estudios hechos por Margolis, et al (1974), Beehr, et al (1976) y Karasek (1979) han demostrado que el individuo desea participar en las decisiones que tienen relación con su trabajo, ya que ésto afecta la motivación y satisfacción con el trabajo, produciendo además tensión y fatiga, por lo que resulta más estresante la situación laboral cuando el empleado no puede

decidir libremente sobre las acciones que van a realizar.
(Turcotte,1986)

g) Turnos de trabajo.

Hay empleos que por eficacia, economía, servicio y requerimientos tecnológicos requieren del trabajo por turnos; el problema es que los empleados deben adaptar sus ritmos circadianos a un ciclo familiar de sueño y vigilia. El trabajo por turnos puede entrar en conflicto con los ritmos antes mencionados. Dependiendo de la capacidad de adaptación del individuo al turno de trabajo, éste puede ser un estresor que afecte la conducta, el desempeño, la fisiología y las relaciones familiares del mismo. (Ivancevich y Matteson,1989)

5) ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES.

"Son las acciones, situaciones o los sucesos ajenos a la organización, que podrían resultar estresantes para la gente (Ivancevich,1989), éstos influyen en la conducta del empleado dentro del trabajo. Estos son:

- a) la familia
- b) la situación económica y financiera
- c) reubicación en la empresa.

a) La familia.

El estrés con respecto a la familia y al trabajo es un círculo vicioso, en donde la familia es fuente de tensión en el trabajo y el trabajo fuente de tensión en la familia.

Debido a que la familia es uno de los aspectos más importantes del individuo, si se tienen buenas relaciones familiares (marido-mujer, padres-hijos), la familia puede convertirse en un lugar para aliviar el estrés laboral, pero sino es así puede contribuir a que éste aumente en gran medida. (Ivancevich y Matteson, 1989)

b) Situación económica y financiera.

En la actualidad la situación económica es un factor de estrés muy importante, los excesivos aumentos en los costos de la comida, la ropa, la atención médica, los transportes y la educación entre otros, han deteriorado el poder adquisitivo de mucha gente. La clase social y el lugar de residencia son factores que están íntimamente relacionados con la situación económica de la persona y pueden ser fuente potencial de estrés. El hecho de pertenecer a una clase social privilegiada no implica que no se tenga estrés; cada clase, de acuerdo a las circunstancias que le rodean, experimenta estrés en mayor o menor grado. (Ivancevich y Matteson, 1989)

d) Reubicación en la empresa.

Es un factor que no sólo afecta al empleado sino que también afecta a la familia. Cuando se recibe un ascenso o transferencia y hay que reubicarse, ésto aumenta el estrés a nivel laboral y familiar. (Ivancevich y Matteson,1989)

Como se puede observar, en los niveles físico, individual, de grupo, organizacional y extraorganizacional, los estresores desempeñan un papel con diferente grado de significación. Las situaciones que para algunas personas son estresantes para otras no lo son.

Las respuestas emocionales, psicológicas y conductuales, consideradas como indicadores de estrés dentro del ámbito laboral y/o familiar, están influenciadas por la percepción que el individuo tiene de los estresores.

1.2.3. DIFERENCIAS INDIVIDUALES Y VULNERABILIDAD AL ESTRÉS.

Todo individuo es diferente y para poder comprender el porqué de esta situación, es necesario hacer mención de hallazgos que condujeron a esta acepción.

Anteriormente los nativistas pensaban que la herencia era un factor determinante en las diferencias individuales y los ambientalistas, por su parte, consideraban que el medio ambiente era lo que determinaba las diferencias de cada individuo.

Posteriormente se llegó a la conclusión de que tanto la herencia como el medio ambiente juegan un papel decisivo en las diferencias individuales, con esta postura dicotómica se explicó durante mucho tiempo el tema de las diferencias individuales.

Más tarde Hebb (1966) realizó una reclasificación de esta postura dicotómica herencia-ambiente, considerando no dos sino cinco factores que son determinantes en las diferencias de cada individuo, los cuales son:

- 1) genética
- 2) química prenatal
- 3) química posnatal
- 4) sensación constante
- 5) sensación variable.

A) Factor genético.

1) La genética va a influir en la conducta sólo hasta el momento de la concepción.

B) Factor ambiental.

Dentro de este factor se debe hacer una distinción entre el ambiente interno del organismo (química) y el ambiente externo (sensación).

2) Química prenatal se refiere al medio ambiente interno que rodea al feto durante 9 meses.

3) Química posnatal es lo que sucede en el interior del individuo después del nacimiento, un ejemplo de ello son los cambios hormonales que producen los caracteres sexuales secundarios durante la pubertad. Estos eventos están determinados desde la formación del producto, pero no pueden ser desarrollados hasta haber transcurrido cierto periodo de tiempo.

4) Sensación constante, comprende todos aquellos aspectos ambientales que permanecen relativamente iguales para todos los miembros de una especie.

5) Sensación variable, como su mismo nombre lo dice, va a variar de un individuo a otro. (Gardiner,1970)

Es así como este grupo de factores hace a cada individuo único y diferente, también hace que las personas difieran en su susceptibilidad al estrés; algunos van a ser capaces de responder positivamente ante los diferentes tipos de estresores y otros podrán percibir los mismos estresores como algo amenazador o irritante.

Las diferencias individuales sirven de moderadoras entre el estrés percibido y la respuesta tanto fisiológica como psicológica que se tenga ante el estrés.

Las diferencias individuales según Ivancevich (1989) se pueden clasificar en dos grupos:

- 1) demográficas/conductuales
- 2) cognoscitivas/afectivas.

1) DIFERENCIAS INDIVIDUALES DEMOGRAFICAS/CONDUCTUALES.

Dentro de este grupo se consideran variables como:

- a) la edad
- b) sexo
- c) estado físico
- d) educación
- e) ocupación.

a) Edad.

Hay tres tipos de edad, la edad cronológica, que es el tiempo transcurrido desde el nacimiento, la edad fisiológica que depende del grado de deterioro experimentado por el organismo y la edad psicológica que es la edad que el individuo tiene a nivel mental.

En la relación estrés-edad, éste afecta lógicamente la edad fisiológica, ya que periodos prolongados de intenso estrés, aceleran el proceso de envejecimiento (Ivancevich, 1989). Un ejemplo de estrés provocado por la edad cronológica es la edad de la mujer, ya que se vive en una sociedad que admira la juventud y la belleza. (Witkin, 1985)

b) Sexo.

Dependiendo del rol que juega (determinado por el género) cada individuo, va a responder de manera diferente al estrés.

Algunos estresores son comunes para hombres y mujeres, por ejemplo, actualmente ambos trabajan y los dos sufren de las tensiones laborales, aspiraciones profesionales, etc.; como consecuencia de estos estresores, los hombres frecuentemente son más propensos a padecer de hipertensión o algún mal cardíaco y cierto tipo de estresores sólo son inherentes de la condición de ser mujer (menstruación, embarazo, menopausia, el trabajo doméstico, etc.). Cleary y Mechanic (1983) hicieron varios estudios que demuestran un mayor estrés y desórdenes depresivos

en las mujeres que en los hombres; con lo que se puede confirmar que hay diferencias en la manera de percibir al estrés dependiendo de si se es hombre o mujer. (Witkin,1985)

c) Estado físico.

Las personas que se encuentran en muy buenas condiciones físicas y de salud, resistirán mejor los efectos nocivos del estrés en comparación con las personas no tan sanas. Un medio eficaz para disminuir los efectos del estrés es mediante el ejercicio físico, ya que de esta manera se mejora el estado de salud del individuo. (Schultz,1985)

d) Educación.

Los individuos con diferentes niveles educativos tendrán diferencias en cuanto a sus experiencias y por consiguiente su manera de responder al estrés será diferente, siendo esta variable moderadora de estrés. (Ivancevich y Matteson,1989)

e) Ocupación.

Dentro del factor ocupación, se encuentran relacionadas diversas variables como son el ajuste ocupacional, la capacidad del individuo y los horarios de trabajo.

Las condiciones de estrés a que está sujeto el individuo varía en función de la ocupación. Hay trabajos que por su naturaleza son fuentes potenciales de estrés.

Independientemente de si se desempeña un trabajo con alto o bajo grado de estrés, siempre habrá un ajuste ocupacional en el que las personas que no logren adaptarse a su empleo tendrán mayor probabilidad de experimentar el estrés que aquellas que se encuentren adaptadas.

La capacidad que tiene cada persona para la ejecución de su trabajo es un factor significativo en la vulnerabilidad al estrés. Las personas que son aptas para la realización de X tarea tendrán menor estrés al realizarla que aquellas que no lo son.

Por último, el tiempo extra que se le dedica al trabajo afecta de tal manera que mina la energía física y mental del individuo, provocando que ante una situación de estrés no se tenga la energía suficiente para afrontarla. (Ivancevich,1989)

2) DIFERENCIAS INDIVIDUALES COGNOSCITIVAS/AFFECTIVAS.

Este grupo de diferencias individuales se refiere a los diferentes aspectos que conforman la personalidad del individuo y son:

- a) nivel de necesidad
- b) apoyo social
- c) autoestima
- d) locus de control interno y externo
- e) tipo de personalidad.

a) Nivel de necesidad.

La conducta del individuo está en función de sus necesidades; ya sean estas necesidades básicas como la alimentación o necesidades de mayor nivel como la autorrealización.

Dependiendo de las necesidades a cubrir en cada persona y lo que esté dispuesta a hacer para lograrlas, el estrés les afectará diferencialmente. (Ivancevich y Matteson, 1989)

b) Apoyo social.

Hay evidencias que demuestran que el apoyo social puede amortiguar el impacto del estrés (Neilsen y Lorsch, 1972). El efecto moderador de esta variable actúa mitigando los efectos negativos aún de trabajos que implican un gran esfuerzo, ya sea éste físico o mental.

Para aquellos individuos que les resulta hostil su ambiente de trabajo y no encuentran ahí apoyo, pueden encontrarlo fuera, en la relación familiar, con amigos y en la sociedad; este apoyo hace a los estresores laborales más tolerables, en especial para aquellas personas que tienen una alta necesidad de apoyo. (Robbins, 1991)

c) Autoestima.

Una autoestima alta produce mayor confianza, lo que permite al individuo una mayor habilidad para manejar satisfactoriamente

las diferentes situaciones que se le presenten. Inversamente, los bajos niveles de autoestima pueden facilitar los efectos nocivos del estrés. (Ivancevich y Matteson,1989)

d) Locus de control interno y externo.

Las personas con un locus de control interno controlan su propio destino. Las personas con un locus de control externo su vida está controlada por factores externos.

Estudios hechos por Blake y sus colaboradores (1965) indican que las personas con locus de control interno perciben su trabajo como menos estresante, debido a que tienen mayor control sobre los eventos, a las personas con locus de control externo, debido a su pasividad, es más probable que una situación estresante les afecte. (Robbins,1991)

e) Tipo de personalidad.

Cada día hay mayor número de investigaciones que apoyan la hipótesis de que el efecto del estrés sobre la conducta del empleado depende del tipo de personalidad que éste tenga.

Existen dos tipos de personalidad, la tipo A y la tipo B. Las personas con personalidad tipo A se caracterizan por un fuerte impulso competitivo y un dinamismo excesivo, son ambiciosas y agresivas, siempre deseosas de nuevos logros, luchan contra el tiempo, siempre tienen prisa. Son hostiles, aunque se las arreglan para encubrir tal actitud. Su hostilidad y

agresividad la utilizan para competir con otros, particularmente en su trabajo.

Las personas con personalidad tipo B presentan rasgos muy diferentes, no tienen la urgencia del tiempo, no necesitan exhibir o hablar de sus logros, a menos que la situación lo requiera, no tratan de demostrar ser superiores, son capaces de relajarse sin tener sentimientos de culpabilidad; llevan una vida normal y sin tantas tensiones en todos los aspectos de su vida y de su trabajo.

Las personas de tipo A, por las mismas características de su conducta, tienen mayores posibilidades de exposición a ciertos estresores, con lo que van disminuyendo su resistencia al estrés al negarse a relajarse. Las personas de tipo B pueden trabajar tan duro como las de tipo A, estar en ambientes productores de estrés y no sufrir o apenas sentir los efectos nocivos de éste. (Robbins,1991)

La manera en que se preveen los acontecimientos estresantes, la familiaridad que se tiene con respecto a los mismos, así como las diferencias individuales, van a llevar a cada individuo, de manera muy particular, a afrontar los eventos estresantes. de tal manera, que el mismo individuo va a permitir o no que el estrés afecte su salud y desempeño laboral.

1.3. EFECTOS DEL ESTRÉS EN EL TRABAJO Y LA SALUD DEL EMPLEADO.

En todo nuestro alrededor hay cambios que son fuentes potenciales de estrés; muchos de estos cambios y de las fuentes de estrés se relacionan con el empleo y la organización dentro de la cual el individuo pasa gran parte de su tiempo; además de que muchas personas encuentran una parte sustancial de satisfacción y de su identidad en el propio trabajo.

De todas las consecuencias del estrés, los efectos sobre la salud son las más disfuncionales; como se ha mencionado anteriormente, no todas las personas van a padecer las mismas consecuencias físicas y mentales debido a las diferencias individuales y los diferentes tipos de estresores, otro factor importante del estrés que va a afectar la salud, es el tiempo que se esté expuesto a los diferentes estresores. De este tema se hablará a continuación.

1.3.1. Duración del estrés.

Todas y cada una de las personas diariamente se enfrentan a cierto número de situaciones estresantes, a veces son tan leves que pasan inadvertidas. Sin embargo, el factor "duración" es en ocasiones más importante que la misma gravedad de la situación, es decir, cuando se está expuesto constantemente a diversos estresores a corto plazo o se experimenta una situación

estresante de larga duración.

Selye (1950) hace referencia de esto cuando describe cada una de las etapas del Síndrome General de Adaptación (estado de alarma, fase de resistencia y de agotamiento).

Schwab y Pritchard (1950) hicieron una tipología de hechos estresantes, clasificados en base a su duración y son:

1) Situaciones breves de estrés

Son situaciones leves a las que normalmente todo mundo se enfrenta a diario. Pueden durar desde algunos segundos hasta unas cuantas horas como máximo. Tanto su duración como su influencia sobre el individuo son de poca importancia. Haciendo referencia a Selye, aquí se estaría hablando del estado de alarma que pone en alerta al organismo.

2) Situaciones moderadas de estrés.

Son hechos que duran desde varias horas hasta algunos días. Pueden dar inicio a problemas físicos, siempre y cuando ya exista una predisposición. Un ejemplo de ello son los estudios hechos por Kavanah y Shepard (1973) y Levene (1974) en donde demostraron que hay una relación temporal entre situaciones moderadas de estrés y ataques cardíacos, en hombres predispuestos a dificultades coronarias. Aquí Selye se referiría a la fase de resistencia, debido a la duración en que el organismo está expuesto al estresor hay una lucha interna del organismo por

afrentar al estresor.

3) Situaciones graves de estrés.

Son situaciones de exposición prolongada que el individuo percibe como amenazadoras o intolerables. Su duración es de semanas, meses, años y en ocasiones el individuo nunca logra superar una situación de estrés, como por ejemplo, la muerte de un ser querido. Haciendo la comparación con el Síndrome General de Adaptación estaríamos hablando de la fase de agotamiento, en donde el organismo al haber estado expuesto a una prolongada y continua situación de estrés acaba con la energía adaptativa disponible dentro del mismo. (Ivancevich y Matteson, 1989)

1.3.2. Síntomas del estrés.

Los síntomas relacionados con el estrés pueden presentarse en diversas formas, para su mejor comprensión se clasificarán en cuatro categorías: síntomas fisiológicos, síntomas psicológicos, síntomas conductuales y efectos organizacionales.

1) Síntomas fisiológicos.

Los investigadores de las ciencias médicas y de la salud han reportado los siguientes síntomas: cambios en el metabolismo, aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, elevación de la presión sanguínea, cefaleas e inclusive el paro cardíaco.

2) Síntomas psicológicos.

Son aquellos síntomas como ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, insatisfacción, culpabilidad, irritabilidad, melancolía, baja autoestima, sensación de soledad, etc.

3) Síntomas conductuales.

Los síntomas conductuales relacionados con el estrés son: exceso en el consumo de drogas, alcohol y tabaco, excesivo consumo de alimentos o falta de apetito, habla rápida, agitación, problemas de insomnio, parpadeo, etc. (Robbins,1991)

4) Efectos organizacionales.

Cambios en el nivel de productividad, ausentismo, rotación de personal, relaciones laborales pobres, propensión a accidentes, clima organizacional pobre, insatisfacción con el trabajo, incapacidad para tomar decisiones, etc. (Cox,1978)

1.3.3. Enfermedades relacionadas con el estrés.

En la actualidad, la mayoría de los textos de medicina atribuyen entre un 50 y 70% de las enfermedades a causas relacionadas con el estrés. Dodge y Martin (1970) encontraron una alta correlación positiva entre los niveles de estrés y las enfermedades que origina; atribuyendo ésto a la industrialización de nuestra época y a las características de la vida de las

grandes ciudades. (Ivancevich y Matteson, 1989)

Antes de continuar, es importante mencionar que desde Selye (1950) hasta las más recientes investigaciones sobre estrés ninguna ha argumentado que las enfermedades sean consecuencia exclusiva del estrés, ni que generalmente éste las provoque, sino que el estrés es un facilitador de disfunciones cuando existe ya una propensión del organismo.

Selye (1950, 1976) planteaba que las respuestas al estrés son intentos del organismo para adaptarse a las condiciones externas del medio; en donde el cuerpo no siempre va a responder de una manera eficaz, dando como resultado un padecimiento de adaptación. Selye enumeró como enfermedades de adaptación a la presión arterial alta, padecimientos del corazón, del riñón, artritis, erupciones de la piel e inflamación de los ojos, alergias e hipersensibilidad, enfermedades nerviosas y mentales, algunas disfunciones sexuales, enfermedades digestivas y metabólicas y posiblemente el cáncer. (Ivancevich y Matteson, 1989)

Holmes y Rahe (1976) encontraron que el cambio es un factor que induce al estrés y hay gente que reacciona al cambio enfermándose. Observaron los acontecimientos vitales que precedieron a la enfermedad en pacientes hospitalizados; encontraron que a mayor número de cambios en la vida de los pacientes mayor era la propensión a enfermedades, tales como los

ataques cardiacos, tuberculosis, leucemia, esclerosis, diabetes, enfermedades mentales y todo tipo de síntomas menores. (Papalis,1990)

Cox (1976) también realizó una investigación para encontrar qué enfermedades tienen relación con el estrés, y fueron las siguientes: asma, amenorrea, dolor de pecho, micciones frecuentes, migrañas, neurosis, insomnio, diabetes, erupciones cutáneas, úlceras, apatía sexual y debilitamiento. (Ivancevich y Matteson,1989)

Como se puede ver, las listas de padecimientos relacionados con el estrés son muy semejantes aunque fueron realizadas en épocas diferentes. Una de las más significativas afecciones y sobre la cual se han hecho innumerables investigaciones, es el padecimiento del corazón.

Friedman y Rosenman (1957) encontraron en su investigación sobre la conducta de tipo A que el estrés es causa importante de los ataques cardíacos (Schwartz,1987). Sales y House (1971) y Jenkins (1976) encontraron que las personas con afecciones de las coronarias reportan niveles más altos de insatisfacción laboral, ésto debido posiblemente a la falta de reconocimiento, aburrimiento y relaciones interpersonales pobres. (Ivancevich y Matteson,1989)

En el Centro de Investigación y Orientación sobre el cáncer

de Texas, los investigadores Carl y Stefanie Simonton encontraron una alta correlación entre síntomas del cáncer y la pérdida de alguien o algo querido. Para estos investigadores la personalidad cancerosa se caracteriza por: carencia de autoestima, autocompasión y resentimiento; en este estudio las personas que tuvieron una pérdida presentaron alguno o todos estos síntomas que los condujeron a padecer cáncer. (Schwartz,1987)

El grado de estrés que se experimente va a variar dependiendo de las tareas a realizar dentro de la organización. Esta relación fue encontrada por Zaleznik y Howard (1978) al trabajar con los tres grupos de una empresa (gerencia, asesoría y operativos); en donde los de asesoría padecieron con mayor frecuencia enfermedades cardiovasculares y gastrointestinales, el grupo de operaciones tuvo mayor frecuencia de trastornos psicológicos, consumo de medicamentos y problemas respiratorios de origen alérgico, los gerentes mostraron muy pocas reacciones ante el estrés. Concluyeron que un puesto con poder dará un mejor conocimiento de los procedimientos organizacionales y por lo tanto mayor tolerancia a la ambigüedad, mayor autoestima e independencia personal, ésto en comparación con puestos no relacionados con la autoridad. (Schultz,1985)

Otro aspecto muy importante del estrés, es su efecto nocivo sobre la salud mental (Ivancevich y Matteson,1989). Las consecuencias psicológicas directas del estrés son: la depresión,

ansiedad, agotamiento, desorientación, pérdida de la autoestima, menor tolerancia a la ambigüedad, apatía, pérdida de la motivación, aumento en la irritabilidad, etc. Son más las disfunciones que afectan la salud mental que las que afectan la salud física.

Kornhouser (1950-1960) investigó sobre este aspecto del estrés, encontrando tres diferentes relaciones, la primera entre salud mental y la satisfacción con el trabajo, la segunda entre salud mental y la incapacidad para concentrarse y la tercera entre salud mental y la reducción en la habilidad para tomar decisiones. Todo estos aspectos van a repercutir en la salud física del empleado; la organización invertirá en mayores gastos de hospitalización y médicos y se verá afectada en su eficacia y efectividad.(Ivancevich y Matteson,1989)

Godwin (1986) realizó una revisión de las diversas investigaciones sobre la relación del estrés y la depresión y llegó a la conclusión de que los eventos estresantes de la vida pueden conducir a desordenes depresivos. (Goldberger y Breznitz,1993)

Kasl (1973) sugiere que los problemas de salud mental se vinculan con la insatisfacción en el trabajo, la sobrecarga de trabajo, presión por fechas límite, inseguridad en el empleo, etc. (Ivancevich y Matteson,1989)

Cuando el empleado se vuelve menos productivo, menos dinámico, se le ve fatigado mentalmente, apático, deprimido, irritable, aburrido y todo le parece mal en su trabajo, surgen el fenómeno que Freudenberg (1977) llamó "fatiga laboral". (Schultz, 1985)

Como se puede observar, al igual que los problemas físicos, algunas dificultades relativas a la salud mental son más graves que otras. Algunas, por su duración y su poder de incapacitar al individuo, deberán ser tratadas por algún profesional de la salud mental.

De manera lógica, se puede pensar que los efectos nocivos del estrés sobre la salud son más frecuentes dentro del ámbito organizacional, debido a que la mayoría de la gente pasa la mayor parte del tiempo en su trabajo; e independientemente de que el estrés produzca padecimientos físicos o padecimientos mentales o una combinación de ambos, debe considerarse que sus consecuencias afectarán tanto al individuo, a la familia, como a la propia organización.

1.4 EL MODELO COGNITIVO DEL ESTRES.

Como se mencionó en el tema anterior, tanto las personas como los grupos difieren en su sensibilidad y vulnerabilidad al estrés, así como en sus interpretación y reacción hacia éste.

Hay dos razones importantes para entender el porque de las diferencias antes mencionadas. En primer lugar se debe de tener en cuenta los procesos cognitivos que sirven como mediadores entre el estímulo (estresor) y la reacción (afrentamiento), además de los factores que afectan tal mediación. En segundo lugar, se debe de tomar en cuenta que la evaluación surge en el hombre debido a su necesidad de supervivencia y su necesidad de distinguir entre las situaciones favorables y las peligrosas; este proceso de evaluación cognitiva media en sus reacciones. (Lazarus y Folkman, 1991)

La evaluación cognitiva que hace cada persona ante determinada situación, refleja la particular y cambiante relación que hay entre un individuo con determinadas características y el entorno que debe predecirse e interpretarse.

1.4.1. EVALUACION COGNITIVA.

La evaluación cognitiva es definida por Lazarus (1966) como "un proceso evaluativo que determina por qué y hasta qué punto

una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno es estresante". Con el objetivo de diferenciar los aspectos básicos de la evaluación, se manejan dos términos para ésta:

- a) la evaluación primaria
- b) la evaluación secundaria. (Lazarus y Folkman,1991)

a) Evaluación primaria

En esta evaluación el individuo se pregunta si la situación le perjudica o le beneficia y en que forma, si se refiere a este momento o al futuro. (Lazarus y Folkman,1991)

Existen tres clases de evaluación primaria:

1) Irrelevante.

Es cuando el individuo percibe en el entorno implicaciones sin importancia; la situación no implica valor, compromiso o necesidad. (Lazarus y Folkman,1991)

2) Benigno - positiva.

Sucede cuando las consecuencias de la situación se valoran como positivas, o sea si logran el bienestar o ayudan a conseguirlo; generalmente esta evaluación genera emociones placenteras. (Lazarus y Folkman,1991)

3) Estresante.

Son aquellas situaciones que implican: a) daño/pérdida, b) amenaza y c) desafío.

a) Se considera **daño/pérdida** cuando el individuo ha recibido algún daño a su salud, a su estima propia o social o la pérdida de algún ser querido.

b) La **amenaza** se refiere a los daños o pérdidas que no han ocurrido pero que se preven, permite el afrontamiento anticipativo; en este tipo de situación se valora principalmente el potencial lesivo, haciéndose acompañar por emociones negativas como el miedo, ansiedad y mal humor.

c) El **desafío** implica hacer una valoración de las fuerzas que se necesitan para vencer al afrontar una situación, en el desafío surgen emociones tales como la impaciencia, la excitación y el regocijo.

La amenaza y el desafío no son excluyentes entre sí, difieren en sus componentes cognitivo-afectivos y pueden ocurrir de manera simultánea. (Lazarus y Folkman, 1991)

b) Evaluación secundaria.

Aquí el individuo reconoce los recursos que tiene para hacer frente a la situación, además de hacer una valoración de la posible eficacia de las estrategias de afrontamiento y la evaluación de las consecuencias de utilizar dichas estrategias; esta evaluación siempre aparece cuando hay una confrontación estresante. (Lazarus y Folkman, 1991)

Tanto la evaluación primaria como la secundaria interaccionan entre sí, determinando el grado de estrés, su intensidad y contenido de la respuesta emocional.

Además de la evaluación existe el concepto de reevaluación, que se refiere a una nueva evaluación de una situación que sigue a otra previa y que es capaz de modificarla; esta reevaluación puede eliminar la tensión del individuo o bien aumentarla en base a la información que se desprende de las propias reacciones de éste. (Lazarus y Folkman,1991)

1.4.2. AFRONTAMIENTO DEL ESTRES.

Cada interacción estresante con el medio conlleva al surgimiento de estrategias, que son formas de enfrentar las demandas, las que difieren dependiendo de la situación que se trate y de la evaluación que se haga de ésta.

El afrontamiento se define como "el conjunto de esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo". (Lazarus y Folkman,1991)

1.4.2.1. ETAPAS DEL AFRONTAMIENTO.

Ante situaciones de amenaza se han clasificado tres períodos que suceden sistemáticamente ante una situación de afrontamiento y son:

1) Período de anticipación.

En este período el acontecimiento todavía no ha ocurrido y los aspectos principales a evaluar son la posibilidad de que el evento ocurra o no, el momento en que ocurrirá, la naturaleza de lo que ocurra; en caso de que la persona pueda manejar la situación, hasta qué punto puede hacerlo y de qué forma. (Lazarus y Folkman, 1991)

2) Período de impacto.

En este período, algunos pensamientos y acciones pierden valor cuando el acontecimiento negativo ya ha empezado o ha terminado; también el individuo puede comprobar si el acontecimiento es igual o peor de lo que anticipaba.

Durante este período puede surgir una reevaluación, que es cuando el individuo tiene problemas en el control de la situación. Este proceso cognitivo puede durar desde este período hasta el siguiente (período de postimpacto). (Lazarus y Folkman, 1991)

3) Período de postimpacto.

Aquí ya ha terminado la situación estresante, el individuo hace una nueva serie de evaluaciones en cuanto a lo sucedido; ve la importancia o significado de lo acontecido, las reacciones psicológicas después del daño, las nuevas demandas, amenazas y desafíos que traerá y si se puede volver a estar en el status anterior o no. (Lazarus y Folkman, 1991)

1.4.2.2. FUNCIONES DEL AFRONTAMIENTO.

Como se vió anteriormente, el afrontamiento tiene como función buscar la forma más adecuada de solucionar una situación estresante, pero también tiene otras dos funciones muy importantes, que surgen cuando se sabe que no siempre se tiene el control de las situaciones, entonces favorecerá el uso de estrategias que regulen las emociones; estas dos funciones son:

- a) el afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema
- b) el afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional.

a) Afrontamiento dirigido al problema.

Este tipo de afrontamiento surge cuando se cree posible la modificación de la situación estresante. Según Kahn (1964) hay

dos grupos de estrategias dirigidas a modificar el problema.

El primer grupo está dirigido a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, recursos y procedimientos. El segundo grupo está centrado en el individuo, comprende las estrategias encargadas de los cambios motivacionales o cognitivos, por ejemplo la variación en el nivel de aspiración, el desarrollo de nuevas pautas de conducta o el aprendizaje de nuevos recursos y procedimientos. (Lazarus y Folkman, 1991)

b) Afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional.

Este tipo de afrontamiento se presenta cuando hay una evaluación que determina que no se pueden modificar las condiciones amenazantes, lesivas o desafiantes del entorno. Este afrontamiento está formado por un grupo de procesos cognitivos encargados de disminuir el grado de trastorno emocional, incluyendo estrategias como la evitación, reducción de disonancia, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y la extracción de valores positivos o los acontecimientos negativos.

El afrontamiento dirigido a la emoción puede cambiar el significado de una situación sin distorsionar la realidad; esta forma de afrontamiento sirve para conservar la esperanza y el optimismo. (Lazarus y Folkman, 1991)

Tanto el afrontamiento dirigido al problema como el afrontamiento dirigido a la emoción se utilizan para afrontar las demandas internas y/o externas originas por las situaciones estresantes, ambas pueden influirse o interferirse.

1.4.2.3. RECURSOS DEL AFRONTAMIENTO.

El modo de afrontamiento de un individuo está determinado por: a) los recursos físicos de que dispone (como la salud y energía), b) los recursos psicológicos (creencias positivas), c) las técnicas para la resolución del problema, d) las relaciones interpersonales, e) el apoyo social y f) los recursos materiales.

a) Recursos físicos

Tanto la salud como la energía facilitan el afrontamiento; es más fácil afrontar una situación estresante cuando se está bien que cuando se está mal, por ejemplo, una persona enferma y debilitada, por lógica, tiene menos energía para hacer frente al problema. (Lazarus y Folkman,1991)

b) Recursos psicológicos.

Son las creencias positivas, actitudes y valores que tiene el individuo, las cuales pueden ser generales o específicas que sirven de base para la esperanza y favorecen el afrontamiento en las condiciones más adversas. La esperanza genera la creencia de que la situación puede ser controlada, es decir, que determinada

resolución puede ser eficaz o que se tiene la fuerza suficiente para cambiar la situación. (Lazarus y Folkman, 1991)

c) Técnicas para la resolución del problema.

Estas técnicas se derivan de otros recursos como las experiencias previas, almacenamiento de información y habilidades cognitivo-conductuales que sirven para aplicar esta información. Estas técnicas constituyen las habilidades que se tienen para conseguir información necesaria, para poder analizar la situación estresante, para examinar la posibilidad de que existan alternativas y elegir un buen plan de acción que lleve a una respuesta adecuada. (Lazarus y Folkman, 1991)

d) Relaciones interpersonales.

Se refiere a la capacidad que tiene el individuo para comunicarse y relacionarse con los demás en una forma socialmente adecuada y efectiva. Esta habilidad sirve para la resolución de problemas en coordinación y con el apoyo de otras personas. (Lazarus y Folkman, 1991)

e) Apoyo social.

El apoyo social surge de las interacciones que ocurren en las relaciones sociales, especialmente de la forma como son evaluadas por el individuo. (Sarason, Levine y Bashan, 1983).

También el entorno social va a proporcionar los recursos vitales con los que el individuo puede y debe sobrevivir y

evolucionar. Las personas obtienen sustento y apoyo a partir de sus relaciones sociales.

El encontrarse integrado a una estructura social es esencial para que el individuo pueda sentirse bien con respecto a sí mismo y a su vida, esto como parte del apoyo social. "El apoyo social puede ser útil para prevenir el estrés, al hacer que sus experiencias dañinas o amenazantes lo parezcan menos, o bien, proporcionando recursos valiosos para su afrontamiento una vez que el estrés ha aparecido. (Lazarus y Folkman, 1991)

Schafer y sus colaboradores (1982) distinguieron tres tipos de funciones del apoyo social:

1) **Apoyo emocional:** es la vinculación que existe entre los individuos, es la posibilidad de contar y confiar en alguien; producto de ésto el individuo se va a sentir amado o cuidado.

2) **Apoyo tangible:** es la ayuda directa hacia otras personas, tal como préstamos o regalos y los servicios, también el cuidar a un enfermo, ayudar a encontrar un empleo a otros, etc.

3) **Apoyo informacional:** como su nombre lo dice, proporciona información al individuo, le avisa de algo y le permite que conozca cual va siendo el resultado de sus actos.

En conjunto estos tres rubros ayudan al individuo a mantener su identidad social y el sentido de integración en la sociedad. (Lazarus y Folkman,1991)

En la actualidad hay diversos estudios en donde se demuestra que un apoyo social escaso puede provocar la aparición de alteraciones de la salud, que van desde la neurosis (Henderson, et al.,1978), complicaciones en el embarazo (Nuckolls, et al.,1972) hasta la muerte (Berkman y Syme, 1979). (Lazarus y Folkman,1991)

Berkman y Syme (1979) realizaron un estudio longitudinal de 9 años, donde participaron 7,000 personas de ambos sexos, que tenían entre 30 y 69 años de edad; en este estudio se encontró que las personas con pocos vínculos sociales presentaban una tasa de mortalidad alta. Concluyeron que las personas con entramados sociales amplios son socialmente competentes y afrontadores efectivos y, por lo tanto, serán más capaces de utilizar los recursos materiales de que disponen. (Lazarus y Folkman,1991)

Gore (1978) encontró que los sujetos que no se sentían apoyados al haber perdido su trabajo mostraron niveles de colesterol más altos en la sangre y más síntomas de enfermedad que los que se sentían apoyados. (Lazarus y Folkman,1991)

Andrews y sus colaboradores (1978) encontraron que el deterioro psicológico en una crisis estaba asociado a bajas

expectativas de ayuda de los amigos, parientes o vecinos. (Lazarus y Folkman,1991)

Estudios hechos por Nuckolls, Cassel y Kaplan (1972), Antonovsky (1972,1979), Cassel (1976), Cobb (1976), Kaplan, Cassel y Gore (1977), Berkman y Syme (1979)(en Lazarus y Folkman,1991) demuestran que el tener el apoyo de otras personas es benéfico al afrontar la situación de estrés.

No hay que olvidar que las relaciones sociales además de ser un gran apoyo también son productoras de problemas que causan estrés en la vida del individuo. El balance entre costos y beneficios del apoyo social varia de una persona a otra, de un rol social a otro y de una situación de estrés a otra. Además, el apoyo social es un recurso disponible dentro del entorno, pero que el individuo debe de cultivar y utilizar.

Con base en lo expuesto en este inciso, se puede concluir que el apoyo social y el afrontamiento estan relacionados, ya que ambos surgen como consecuencia de las interacciones que el individuo tiene con su entorno social. (Lazarus y Folkman, 1991)

f) Recursos materiales.

Este punto se refiere al dinero y a los bienes y servicios que con éste se pueden adquirir. Con los recursos económicos se aumentan las opciones de afrontamiento, ya que se facilita el acceso a la asistencia legal, médica, financiera, etc. Este tipo

de recurso reduce la vulnerabilidad del individuo ante la amenaza y así se facilita un afrontamiento efectivo. (Lazarus y Folkman, 1991)

1.4.2.4. LIMITACIONES DE LOS RECURSOS DE AFRONTAMIENTO.

Las limitaciones surgen cuando el individuo no hace uso de sus recursos al máximo. Aquí los valores y creencias del individuo juegan un papel muy importante, van a servir de normas que determinan cuando ciertas conductas y sentimientos son apropiados o no. También el medio ambiente puede impedir el uso apropiado de los recursos de afrontamiento. El grado en que una persona se sienta amenazada, va a depender en gran parte de la evaluación de los recursos de que dispone y de las limitaciones para su aplicación, por lo tanto el grado de amenaza también va a ser un factor determinante para el afrontamiento.

Además, los recursos de afrontamiento no son constantes en el tiempo, tienen la capacidad de expandirse, contraerse y adaptarse en base a la experiencia y al momento de la vida que esté viviendo el individuo. (Lazarus y Folkman, 1991)

1.5 EUSTRES Y DISTRES.

Como se explicó anteriormente, no es el acontecimiento en sí mismo lo que provoca el estrés, sino la manera en que lo percibe el individuo. Su capacidad de enfrentar al estrés va a depender de su modo de interpretación en base a sus experiencias previas de acontecimientos similares y de su habilidad actual para enfrentarse a ellos. (Papalia,1990)

Es poco probable, que en el transcurso de su vida el individuo evite por completo el estrés, ya sea éste personal, social u organizacional; como se postuló anteriormente, es necesario insistir en que el estrés no es necesariamente malo en sí, sino que también posee un valor positivo intrínseco.

Tomando como base la respuesta (afrentamiento) que el individuo tiene ante el estrés, éste prodrá convertirse en eustrés o distrés (Eustrés del griego "e"-bueno y distrés del latín "dis"-nocivo, dañino, malo).

El eustrés es el tipo de estrés al cual le debemos todo progreso personal, gracias a él logramos subir peldaños cada vez más altos de desarrollo personal; éste ejerce en el organismo una función protectora y motivacional. (Troch,1982)

Este estrés positivo nace de actividades estimulantes, que se pueden abandonar a voluntad; si el estrés es breve no hay ningún problema, porque después el organismo tiene tiempo para descansar. Estos cambios son meramente adaptativos. (Witkin,1985)

El eustrés muestra los niveles moderados del estrés y actúa de una manera vigorizante y constructiva, haciendo que el individuo realice un mayor esfuerzo y aumente su creatividad. (Schermerhorn,1987)

Por el contrario. el distrés o estrés negativo sucede cuando el individuo no puede controlar el estrés, sus efectos son nocivos para la salud física y mental del individuo. Como señala Selye (1974) "éste es un enemigo de todo el mundo. Puede golpeararnos de manera despiadada y afectar no sólo a nuestro cuerpo, si no también al espíritu y dispone de muchos medios para torturarnos o aniquilarnos". (Witkin,1985)

La teoría del "ajuste-estrés" expone que el distrés aumenta la propensión al accidente o a cualquier otra conducta de baja calidad. Según esta teoría, el porcentaje de accidentes por estrés está en una proporción de un 45 o 60%. (Kerr,1957)

Además los efectos del distrés son costosos y van a redundar en una menor productividad, va a disminuir la motivación y capacidad física del empleado, incrementando la posibilidad de

errores y accidentes. El distrés y sus consecuencias también provocan retardos, ausentismo, decisiones deficientes, rotación de personal, costos elevados de atención médica para la organización, etc. (Schultz,1985)

Pero es muy importante mencionar que el estrés desadaptador y perjudicial puede hacer que el individuo desarrolle recursos adaptativos, haciendo que estas personas ganen firmeza para afrontar posteriores crisis; permitiéndoles tener un desarrollo personal como consecuencia del estrés. (Lazarus y Folkman,1991)

En conclusión, demasiado estrés no es bueno, ni poco es conveniente, pero una dosis adecuada de estrés es necesaria para el individuo.

1.5.1. EUSTRES Y DESEMPEÑO LABORAL.

Como se mencionó anteriormente, las personas pasan la mayor parte del tiempo en su trabajo y el estrés organizacional es un problema que los aqueja, pero en este apartado se hablará del eustrés y su repercusión en el ámbito laboral y más específicamente en el desempeño laboral.

Es durante la segunda guerra mundial (1939-1945) que tienen un gran auge las investigaciones sobre el estrés y sus consecuencias sobre el desempeño; un ejemplo de ello es que a los

militares les interesaba conocer el efecto del estrés sobre el rendimiento durante el combate, ya que éste podía incrementar la vulnerabilidad de los soldados a las lesiones y sobre todo a la muerte, además de debilitar el potencial de acción de combate en grupo. (Grinker y Spiegel (1945), citado por Lazarus y Folkman (1991))

También, con la llegada de la guerra de Corea, se efectuaron estudios para averiguar los efectos del estrés sobre la secreción de hormonas adrenocorticales sobre el rendimiento del individuo; la finalidad de estos estudios fue desarrollar principios que permitieran seleccionar al personal menos vulnerable en combate; además de tratar de conseguir un mayor rendimiento bajo condiciones de estrés. (Lazarus y Folkman, 1991)

Schermerhorn (1987) encontró que el eustrés actúa en el individuo de una manera positiva y vigorizante, que el estrés en dosis moderadas puede aumentar el esfuerzo, estimular la creatividad y alentar la diligencia en el desempeño laboral.

Robbins (1991) afirma que un estrés moderado va a estimular el organismo, incrementando su capacidad para reaccionar, por consiguiente los individuos realizarán mejor sus tareas con mayor intensidad y rapidez.

También Ivancevich y Matteson (1989) hablan del eustrés, dicen que éste excita a los individuos a la acción, estimula la

motivación y el logro. Un empleado que afronta de manera positiva el estrés (eustrés) siente el desafío y entusiasmo necesario para un desempeño máximo.

Por lo tanto, se puede concluir que el eustrés, o sea, una cantidad moderada de estrés va a tener como consecuencia en el individuo una relación familiar positiva, nexos sociales más estrechos, dentro del ámbito laboral habrá menos ausentismo, mayor salud física y mental, menos accidentes, relaciones laborales positivas, mayor productividad, etc., lo que va a redundar en un mejor desempeño laboral, lo que beneficia tanto al individuo como a la organización.

CAPÍTULO II

EL DESEMPEÑO LABORAL

2.1. ANTECEDENTES Y DEFINICION DEL DESEMPEÑO LABORAL.

Las prácticas de evaluación del desempeño humano no son nuevas, son tan antiguas como el hombre mismo; desde que el hombre realizó una acción frente a otro su trabajo pasó a evaluarse.

El primer dato que se tiene sobre evaluación del desempeño, se remonta a la época en que existió San Ignacio de Loyola; este personaje utilizó un sistema combinado de informes y notas de las actividades y el potencial de cada uno de los jesuitas. El sistema se basaba en una autoclasificación, en informes de los superiores respecto a cada uno de sus subordinados y el reporte de cualquier jesuita que tuviera información acerca de él mismo o de algún compañero. (Chiavenato,1988)

A principios del siglo XIX, Robert Owen ideó un método de evaluación para la fábrica de hilados y tejidos New Lanark en Escocia. El método consistía en un sistema de libros y cuadernos, en donde a cada empleado se le asignaba un libro de registro y un cuaderno; en el libro los supervisores anotaban diariamente los reportes y comentarios sobre el desempeño del empleado en cuestión. El cuaderno estaba compuesto por hojas de distintos colores, en donde cada color significaba diferente nivel de rendimiento; este block era colocado sobre el banco de trabajo de cada empleado. (Grados, Beutelspacher, Castro,1992).

En el año de 1842, en Estados Unidos se aprobó una ley en donde se obligaba a los jefes de departamento ejecutivo del Servicio Público Federal a realizar un informe anual, en el se reportaba si los subordinados habían sido aprovechados al máximo logrando así un mejor desempeño dentro de este sector. (Chiavenato,1988)

A partir de 1880 se desarrolló un sistema de evaluación del desempeño para el ejército americano y posteriormente se ordenó a todos los departamentos del Poder Ejecutivo Americano adoptar dicho sistema para la evaluación de cada uno de sus empleados. (Chiavenato,1988)

A principios del siglo XX, Winslow Taylor realizó estudios y observaciones del rendimiento de un obrero ante determinada tarea, para obtener así un estándar para estimar la eficiencia y rendimiento de otros obreros en la ejecución de la misma tarea; y de esta manera también obtener un instrumento de medición que ayudará al incremento de la producción. Con base en dicho trabajo, Taylor planteó tres principios básicos de la evaluación del individuo en el trabajo, éstos son:

- 1) "Seleccionar a los mejores hombres para el trabajo
- 2) Instruirlos en los métodos más eficaces y los movimientos más económicos que deben aplicar a su trabajo.
- 3) Conceder incentivos en forma de salarios más altos para los mejores trabajadores". (Taylor,1957)

En 1918 la General Motors se convierte en la primera compañía en implantar un sistema de evaluación formal para sus ejecutivos. (Chiavenato,1988)

Es a partir de la Segunda Guerra Mundial (1939-1945) que los sistemas regulares y escritos de evaluación del desempeño se desarrollan en forma efectiva. También dentro de este periodo se hace énfasis en la evaluación de los gerentes a nivel medio y superior, así como del personal técnico y profesional. (Cruden,1977)

Es durante este periodo que tienen auge las investigaciones sobre el estrés y sus consecuencias sobre el desempeño laboral. (Grinker y Spiegel (1945), citado por Lazarus y Folkman (1991))

También durante la guerra de Corea se efectuaron estudios sobre los efectos del estrés en la secreción de hormonas adrenocorticales y sobre el desempeño del individuo en el trabajo. (Lazarus y Folkman,1991)

Todo esto con la finalidad de seleccionar al personal menos vulnerable en combate y de tratar de conseguir un mejor rendimiento bajo condiciones de estrés.

En la actualidad, la evaluación del desempeño se conoce a nivel mundial en el medio laboral; el desarrollo de conceptos más recientes para la medición, han dado como resultado nuevos

métodos de evaluación.

La evaluación del desempeño juega un papel importante entre los medios y fines de las actividades y metas del trabajo dentro de la organización; ahora es indispensable definir lo que se entiende por evaluación del desempeño laboral.

La evaluación del desempeño "es un sistema de apreciación del desempeño del individuo en el cargo de su potencial de desarrollo" (Chiavenato,1988). En este proceso de evaluación se va a estimar el valor, la excelencia y las cualidades del empleado. Las organizaciones van a evaluar a sus empleados ya sea de manera formal o informal de forma periódica.

Antes de que se proceda a la evaluación del desempeño laboral, se deben conocer las tareas que se realizan, las responsabilidades de cada empleado, así como el criterio de un desempeño dinámico y saber si algunas actividades son más importantes que otras. (Jessup,1975)

El proceso de medición del rendimiento da como resultado una evaluación del desempeño de un empleado en el pasado y/o la predicción de su rendimiento futuro. La precisión depende primordialmente de las normas, las medidas y las técnicas de evaluación que se escojan; sin embargo, el proceso de evaluación tendrá poco valor en tanto los empleados no reciban retroalimentación sobre su desempeño. (Werther,1982)

2.1.1. OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO LABORAL.

La evaluación del desempeño es una herramienta indispensable tanto para la empresa como para el empleado. La evaluación debe cumplir con ciertos objetivos como son:

a) Permitir condiciones de medida del potencial humano en el sentido de determinar su plena aplicación.

b) Permitir el tratamiento de los recursos humanos como un recurso básico de la organización y cuya productividad puede ser desarrollada indefinidamente, dependiendo de la forma de administración de la organización.

c) Proporcionar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo presente por una parte los objetivos organizacionales y por otra los objetivos individuales.
(Chiavenato,1988)

La evaluación del desempeño trae consigo diversos beneficios a corto, mediano y largo plazo, para la empresa, el jefe y el empleado. Entre los beneficios que brinda a la empresa tenemos que:

a) La organización puede evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo, definiendo así la contribución de

cada empleado.

b) La empresa puede identificar a los empleados que necesitan reciclaje, perfeccionamiento en determinadas áreas de actividad; también puede seleccionar a los empleados que tienen condiciones de promoción o transferencia.

c) La empresa puede estimular la productividad y las relaciones humanas de sus empleados. (Chiavenato,1988)

Algunos de estos beneficios para la empresa pueden resultar ser una situación de estrés para el empleado. Como se mencionó en el capítulo anterior, la evaluación del desempeño, el cambio (reciclaje) y el desarrollo de la carrera organizacional son estresores a nivel individual que van a afectar el desempeño del empleado en su trabajo.

En cuanto a los beneficios que puede obtener el jefe mediante la evaluación del desempeño están:

a) Proponer medidas para mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados.

b) Le permite tener comunicación con sus subordinados para hacerles comprender la mecánica de la evaluación como un sistema objetivo, además de la forma en que se está desarrollando su desempeño mediante un sistema. (Chiavenato,1988)

El empleado mediante la evaluación del desempeño:

a) Conoce los aspectos del comportamiento y de desempeño que la empresa más valoriza en sus empleados.

b) Conoce cuáles son las expectativas de su jefe respecto de su desempeño y cuáles son sus puntos débiles y fuertes.

c) Puede hacer una auto-evaluación y autocrítica para su propio desarrollo y control. (Chiavenato, 1988)

Aquí, el conocer que es lo que se espera de él y cuáles son sus fallas, son aspectos que pueden ser considerados como estresores y que dependiendo de la manera de afrontar dicha situación el empleado pueda superar la situación sin que afecte su desempeño en el trabajo.

Es muy importante comunicar los resultados de la evaluación al empleado, de modo que éste tenga una retroalimentación, desarrolle algún método constructivo para mejorar su rendimiento y tenga una motivación para modificar su conducta en el sentido indicado.

2.2 METODOS DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO.

La evaluación debe ofrecer un cuadro preciso del desempeño del individuo en el trabajo; para alcanzar esta meta, los sistemas de evaluación deben estar relacionados con el trabajo, ser prácticos, tener normas y usar medidas confiables. (Werther,1982)

Los métodos utilizados para evaluar el desempeño van a variar de una empresa a otra, aún dentro de la misma empresa estos métodos van a variar ya que se tiene que evaluar diferentes niveles de personal.

La evaluación del desempeño se puede dividir en dos categorías: en evaluación de trabajos relacionados con la producción y evaluación de trabajos no relacionados con la producción.

La evaluación del rendimiento en trabajos relacionados con la producción resulta sencilla, puede ser la anotación simple del número de unidades realizadas en determinado periodo de tiempo; además de estimar la calidad del trabajo y el uso adecuado de las herramientas o materiales utilizados. (Schultz,1985)

La evaluación del desempeño en trabajos no relacionados con la producción, se refiere a aquellos trabajos en que se estima la

competencia o eficiencia en términos cualitativos, ya que las tareas realizadas dentro de este rubro no son cuantificables; hay que observar la conducta del empleado durante cierto periodo y opinar cual es su calidad. (Schultz,1985)

2.2.1. METODOS UTILIZADOS EN TRABAJOS RELACIONADOS CON LA PRODUCCION.

a) Cantidad de producción.

Se refiere al número de unidades elaboradas durante determinado periodo de tiempo. (Schultz,1985)

b) Calidad de producción.

Está basada en las normas de inspección de la empresa o en el número de artículos defectuosos producidos por el empleado. (Schultz,1985)

Aunado a estos dos aspectos de evaluación del desempeño, hay ciertos factores que deben tomarse en cuenta para poder tener así un cuadro más preciso de evaluación del empleado; estos factores son: los accidentes, el sueldo, el ausentismo y los ascensos. También es necesario tomar en cuenta el ambiente de trabajo y la antigüedad del empleado. (Schultz,1985)

2.2.2. METODOS UTILIZADOS EN TRABAJOS NO RELACIONADOS CON LA PRODUCCION.

a) Método de escala gráfica de calificación.

Este método es el más comunmente usado, aparentemente es el método más simple. Cada cualidad o característica a ser calificadas se representa mediante una escala, en la cual el evaluador indica el grado hasta el cual considera que el evaluado posee dicha cualidad o característica. (Cruden,1977)

La escala gráfica es un instrumento de doble entrada, es decir, en las líneas horizontales se encuentran los factores a evaluar y en las líneas verticales se representan los grados de variación de dichos factores. Los grados de variación van desde el débil o insastisfactorio hasta el óptimo o muy satisfactorio. (Chiavenato,1988)

b) Método de selección forzada.

Este método consiste en seleccionar frases descriptivas previamente determinadas de diferentes tipos de desempeño, las frases están ordenadas en una serie de bloques. Cada bloque está compuesto por dos, cuatro o más frases de entre las cuales el evaluador debe escoger forzosamente una frase, ya sea la que más describa el desempeño del empleado de manera positiva o la que más lo describa pero de una manera negativa. (Chiavenato,1988)

c) Método de investigación de campo.

En este método la persona encargada del departamento de personal se entrevista con el superior inmediato de cada empleado y le hace una serie de preguntas acerca del desempeño del empleado en cuestión; posteriormente la persona encargada de este tipo de evaluación hará un informe sobre el desempeño de cada empleado, el cual en ocasiones es revisado por el jefe inmediato del empleado y da su firma de autorización. (Cruden,1977)

d) Método de incidentes críticos.

En este método el jefe inmediato de cada empleado registra en un diario o bitácora los hechos más destacados o significativos, ya sea positivos o negativos, del desempeño de cada empleado. Este registro se hace diaria o semanalmente según periodos predeterminadas. (Schermerhorn,1987)

e) Método de comparación por pares.

En este método se compara a cada empleado con todos los demás empleados que desempeñan el mismo trabajo dentro de la organización, el resultado es ordenado por frecuencias, es de esta manera que se puede obtener que persona se desempeña mejor en comparación con las otras. (Schultz,1985)

f) Método de superposición de perfiles.

Se obtiene un perfil del empleado através de una auto-evaluación, otro perfil hecho con base en el promedio de las evaluaciones que los colegas de trabajo hacen a dicho empleado y

un perfil más, hecho por el jefe inmediato del empleado en cuestión. La superposición de los tres perfiles va a proporcionar un perfil definitivo del empleado que se está evaluando, el cual va a permitir ver tanto los aspectos positivos como negativos del desempeño del empleado. (Chiavenato,1988)

g) Método de ordenamiento.

Es un método muy sencillo, en el cual se van a ordenar a cada empleado del mejor al peor en cada factor del desempeño que se esté evaluando. (Schermerhorn,1987)

h) Método de frases descriptivas.

En este método el evaluador va escoger de una lista de frases todas aquellas que mejor describan al empleado en su desempeño, ya sea de manera positiva o negativa. Se diferencia de el método de selección forzada en que no se va a obligar al evaluador a escoger una sola frase sino que va a escoger tantas como él crea necesario. (Chiavenato,1988)

i) Método de consenso común.

Esta evaluación está a cargo tanto del jefe inmediato como de todas aquellas personas que comparten puestos similares y conocen al empleado que se está evaluando, se hace una reunión en donde se discute el desempeño del empleado y se llega a una conclusión. (Cruden,1977)

j) Método de auto-evaluación.

En este método se le pide al mismo empleado que haga un sincero análisis de su desempeño, ya sea de manera oral o escrita y esta es discutida con su jefe inmediato. (Chiavenato,1988)

k) Método de evaluación por objetivos.

En este sistema de evaluación el empleado va a trabajar con su jefe inmediato para establecer objetivos específicos en relación con las tareas que tiene que realizar, los objetivos se establecen por determinado periodo de tiempo; después de este periodo analizan los objetivos establecidos y los resultados realmente alcanzados, obteniendo así los puntos débiles y fuertes en el desempeño del empleado. (Schermerhorn,1987)

Una vez llevada acabo la evaluación del desempeño se debe comunicar el resultado de la misma al empleado, para que éste pueda conocer sus cualidades y limitaciones en el trabajo. Esta retroalimentación debe ser proporcionada con tacto y sensibilidad, ya que puede repercutir de manera negativa en el empleado provocándole estrés, si es que no se tiene un buen afrontamiento ante el estrés como se señaló anteriormente.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA

3.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

¿Cuál es la relación entre el eustrés (afrentamiento positivo) y el desempeño laboral de los empleados a nivel operativo, administrativo y de supervisión, que laboran en el Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI del IMSS?

3.2. OBJETIVO.

Comprobar que el estrés puede producir una respuesta positiva (afrentamiento) en el empleado, lo cual conducirá a un mejor desempeño laboral.

3.3. HIPOTESIS.

I) Si el empleado afronta el estrés de manera positiva, tendrá un buen desempeño laboral y si lo afronta de manera negativa la relación se invierte.

II) Dependiendo del nivel jerárquico, la edad, y el estado civil del empleado, el afrontamiento ante el estrés y el desempeño laboral serán distintos para cada variable.

III) El desempeño laboral y el tipo de afrontamiento ante el estrés será diferente, dependiendo de la escolaridad, el número

de hijos y los ingresos del empleado dentro de la organización.

3.4. DEFINICION DE CONCEPTOS.

ESTRES.

Es una relación particular entre el individuo y el entorno, donde el individuo evalúa a éste como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar. (Lazarus y Folkman, 1991)

EUSTRES.

Selye (1974) utilizó el término eustrés para explicar de manera adecuada aquellos estresores que son benéficos o inofensivos, eustrés, del griego "eu"-bueno.

DISTRES.

Es aquel estrés de consecuencias dañinas, distrés, del latín "dis"-nocivo, dañino, malo. (Selye, 1974)

AFRONTAMIENTO.

Son aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que desarrolla el individuo para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos que él tiene. (Lazarus y Folkman, 1991)

AFRONTAMIENTO POSITIVO.

Es cuando los esfuerzos cognitivos y conductuales del individuo son utilizados de manera adecuada y satisfactoria ante una situación de estrés, logrando así superar o minimizar dicha situación.

AFRONTAMIENTO NEGATIVO.

Es cuando los esfuerzos cognitivos y conductuales del individuo no son utilizados de manera adecuada ante una situación de estrés, provocando no superar la situación.

DESEMPEÑO LABORAL.

Es el conjunto de tareas y responsabilidades que desarrolla el trabajador dentro de su ambiente de trabajo. (Jessup,1975)

3.5. VARIABLES.

- Tipo de afrontamiento: a)Afrontamiento positivo
b)Afrontamiento negativo.
- Desempeño laboral.
- Nivel jerárquico: a)Operativo
b)Administrativo
c)Supervisión.

- Estado civil.
- Edad.
- Escolaridad.
- Número de hijos.
- Ingresos.

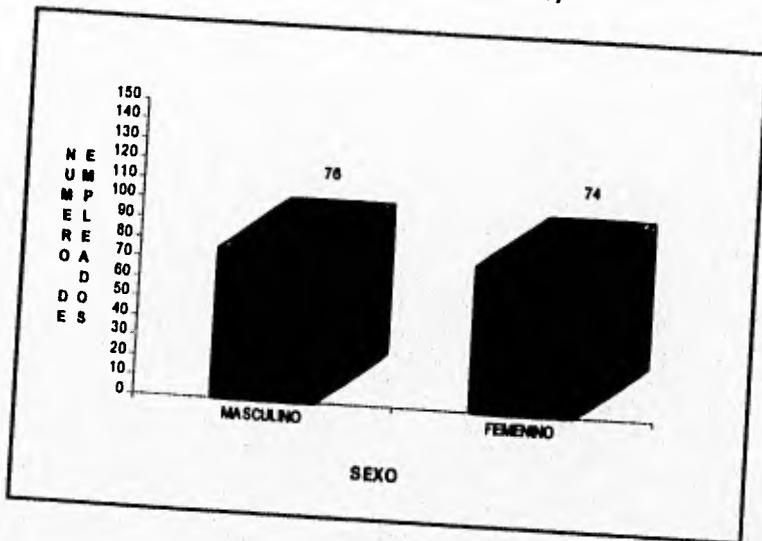
3.6. POBLACION.

La población fue de 150 empleados del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI del IMSS. organizados en 3 grupos jerárquicos: 50 empleados pertenecientes al nivel operativo, 50 empleados pertenecientes al nivel administrativo y 50 empleados pertenecientes al nivel de supervisión de la organización.

De la población encuestada: 76 personas son del sexo masculino y 74 son del sexo femenino (gráfica 1) y cuyas edades se distribuyeron de la siguiente manera: de 15-19 años 4 personas, de 20-29 años 49 personas, de 30-39 años 62 personas, de 40-49 años 20 personas y con más de 50 años 13 personas (gráfica 2); de las cuales 40 son solteros (as), 91 casados (as), 2 divorciados (as), 3 viudos (as) y 12 viven en unión libre (gráfica 3).

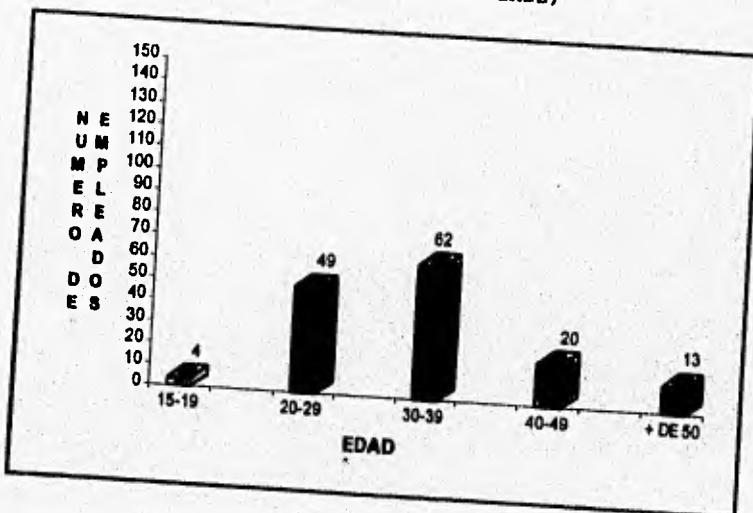
GRÁFICA 1.

Encuesta SWS-SURVEY de Estrés, Salud Mental y Trabajo.
(Sexo-Centro Médico IMSS)



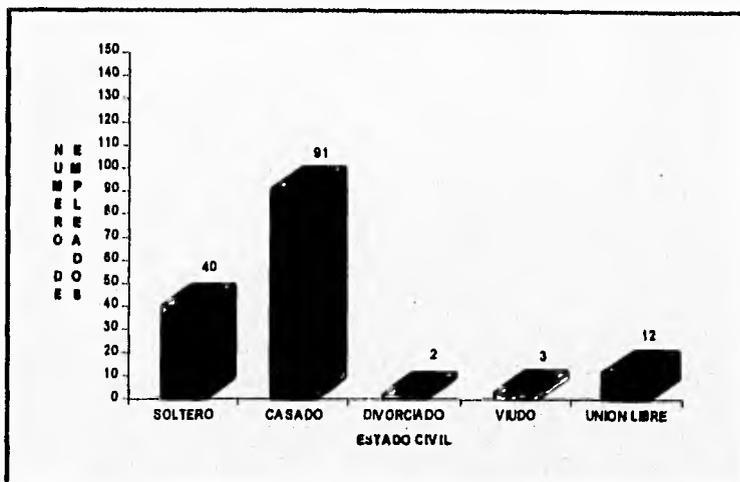
GRÁFICA 2.

Encuesta SWS-SURVEY de Estrés, Salud Mental y Trabajo.
(Edad-Centro Médico IMSS)



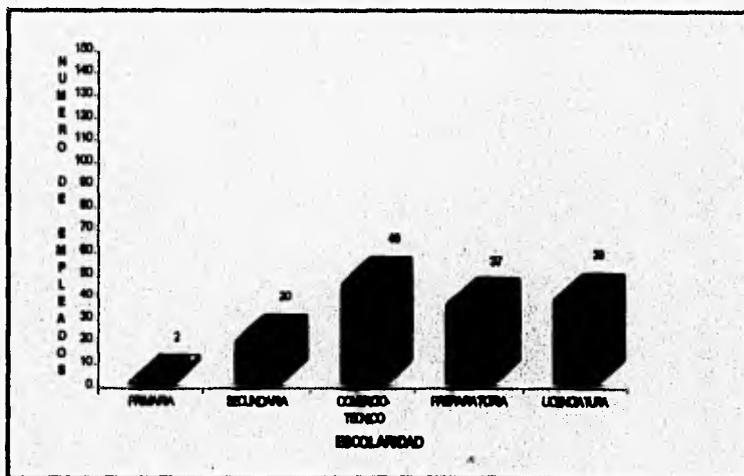
GRÁFICA 3.

Encuesta SWS-SURVEY de Estrés, Salud Mental y Trabajo.
(Estado Civil-Centro Médico IMSS)



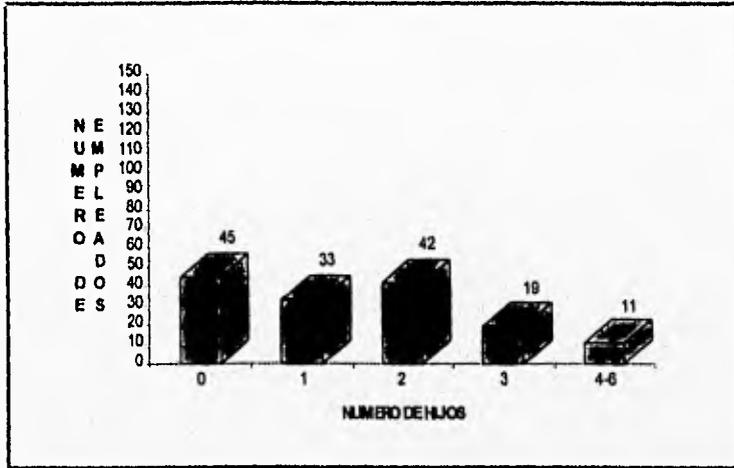
GRÁFICA 4.

Encuesta SWS-SURVEY de Estrés, Salud Mental y Trabajo.
(Escolaridad-Centro Médico IMSS)



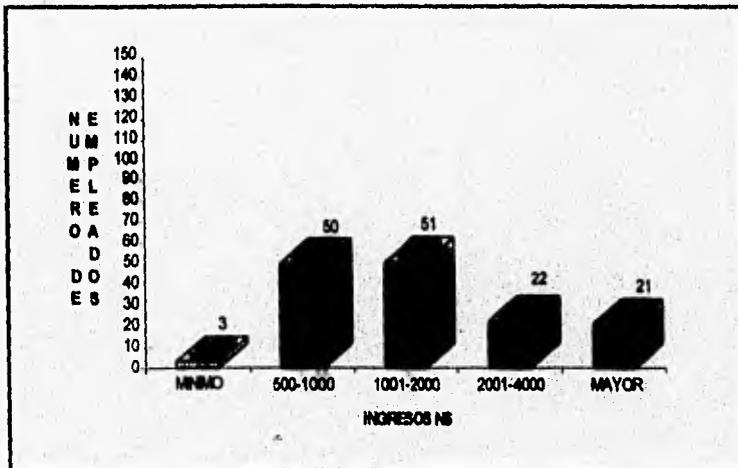
GRÁFICA 5.

Encuesta SWS-SURVEY de Estrés, Salud Mental y Trabajo.
(Número de Hijos-Centro Médico IMSS)



GRÁFICA 6.

Encuesta SWS-SURVEY de Estrés, Salud Mental y Trabajo.
(Ingresos-Centro Médico IMSS)



Con respecto a la escolaridad 2 personas tienen nivel de primaria, 20 de secundaria, 46 nivel de comercio o técnico, 37 con preparatoria y 39 con nivel de licenciatura (gráfica 4).

De las 150 personas encuestadas 45 no tienen hijos, 33 tienen sólo un hijo, 42 tienen 2 hijos, 19 tienen 3 hijos y 11 tienen entre 4 y 6 hijos (gráfica 5); además de que 3 de estas personas perciben el salario mínimo, 50 personas de \$500 a \$1,000, 51 personas de \$1,001 a \$2,000, 22 personas de \$2,001 a \$4,000 y 21 personas perciben un salario mayor a los \$4,000 (gráfica 6).

3.7. INSTRUMENTOS.

A) Encuesta de Estrés/Apoyo (SWS--SURVEY) (Gutiérrez y Ostermann, 1994).

Esta encuesta es un cuestionario de autoaplicación (lápiz y papel) que toma aproximadamente 40 minutos contestar; consta de 200 reactivos que evalúan factores de estrés y apoyo en las áreas personal (se refiere a la constitución personal-familiar y disposición propia), social (son las relaciones interpersonales ajenas al trabajo), laboral (involucra la situación proveedora de ingreso) y de salud mental.

Las opciones de respuesta de cada reactivo son cinco (escala tipo Likert): A) NUNCA, B) CASI NUNCA, C) OCASIONALMENTE, D) FRECUENTEMENTE, E) MUY FRECUENTEMENTE. (anexo 1)

Los reactivos están divididos en 8 escalas que miden lo siguiente:

INDICADORES DE SALUD MENTAL POBRE (SP): estos reactivos incluyen los síntomas clásicos y los reportes de dolencias físicas asociadas con inestabilidad emocional, disminución del tono emocional y comportamiento socialmente inapropiado, dañino y perjudicial.

INDICADORES DE BUENA SALUD MENTAL (BS): Estos reactivos reflejan los comportamientos de un individuo optimista, positivo, relajado, ecuánime, quien mantiene una alta autoestima, buena salud y una actitud y porte apropiado con los demás.

INDICADORES DE ESTRÉS EN EL TRABAJO (ET): Estos reactivos incluyen factores de estrés en el lugar de trabajo que son debidos a la naturaleza del mismo, a las condiciones de trabajo, a conflictos interpersonales, a una supervisión, gerencia o dirección ineficaz, a conflictos entre el trabajo y las obligaciones personales y con sus necesidades propias de autorrealización.

INDICADORES DE APOYO EN EL TRABAJO (AT): Estos reactivos incluyen condiciones de trabajo que propician plenamente el desarrollo de la potencialidad de la persona, trabajo con alto significado, buenas relaciones interpersonales de apoyo y en general condiciones de trabajo confortables.

INDICADORES DE ESTRES PERSONAL (EP): Estos reactivos reflejan la disposición individual y comportamientos que incluyen emociones que generan desde culpa, fracasos e inefectividad y comportamientos socialmente inapropiados generados, como por ejemplo evitación, proyección y reserva extrema.

INDICADORES DE APOYO PERSONAL (AP): Estos reactivos reflejan la disposición individual y comportamental consistente con actitudes de autoconfianza, habilidad para manejar y controlar eventos de la vida (buenas estrategias de afrontamiento de los diversos estresores), satisfacción de ser uno mismo y tener perspectivas congruentes de sí mismo en su propia situación de vida.

INDICADORES DE ESTRES SOCIAL (ES): Estos reactivos comprenden situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito del trabajo e incluyen condiciones de vida caóticas, peligrosas o insalubres, relaciones conflictivas en la dinámica con la familia, con los amigos y los vecinos, responsabilidades abrumadoras, etc.

INDICADORES DE APOYO SOCIAL (AS): Estos reactivos comprenden situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo, que incluyen relaciones compatibles, útiles y satisfactorias, además de condiciones de vida confortables y protegidas.

La encuesta SWS-SURVEY funciona como un instrumento de diagnóstico prescriptivo.

En México, 90 jueces profesionales de la salud mental validaron el SWS-SURVEY (alfa de Cronbach por subescala de .913 a .963), los valores de consistencia interna fluctúan entre .78 a .90 (Gutiérrez, et al., 1994)

En forma paralela se hizo la validación y confiabilidad de contenido de la escala SWS-SURVEY por medio de 480 jueces de 12 culturas: Austria, Brasil, Corea, China (Beijing, Hangzhou, Shanghai), España, Estados Unidos, Japón, México, Rumania y Tailandia, obteniendo una confiabilidad de .810 a .972 (alfa de Cronbach). (Gutiérrez, et al., 1994)

B) Forma de evaluación del desempeño/SWS--SURVEY (Gutiérrez y Ostermann, 1994).

Este instrumento mide 12 factores del desempeño laboral de un empleado y son:

- 1) CANTIDAD de trabajo.
- 2) CALIDAD, la omisión de errores.
- 3) MORAL/ACTITUD que se tiene hacia el trabajo, la organización y de manera personal.
- 4) DISCIPLINA, si el empleado sigue las reglas.
- 5) TRABAJO EN EQUIPO, participación en los trabajos de grupo.
- 6) RESPONSABILIDAD, capacidad de trabajar sin supervisión.
- 7) ASISTENCIA, llegar a tiempo y permanecer dentro del horario de trabajo.
- 8) INICIATIVA, trabajar por cuenta propia más de lo especificado.
- 9) ORGANIZACION, si es limpio, ordenado.

10) EFICIENCIA, no desperdicia tiempo y/o material.

11) RITMO, si es rápido, dispuesto y está alerta.

12) COOPERACION, si realiza su trabajo sin quejas.

Cada factor puede ser calificado como: POBRE, ADECUADO, SUPERIOR y EXCELENTE . (anexo 2)

Este instrumento de evaluación del desempeño obtuvo una confiabilidad y validez de .91 (alfa de Cronbach).

La hoja de evaluación es contestada de manera confidencial por el jefe inmediato de cada empleado .

3.8. PROCEDIMIENTO.

Se aplicó la encuesta de Estrés/Apoyo de manera individual, dentro de su área de trabajo, a 150 empleados del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI del IMSS.

Después se procedió a tomar la presión arterial de cada uno de los empleados que habían contestado la encuesta. Para esta investigación no se tomó en cuenta los datos relacionados con esta variable, pero en el trabajo realizado por Gutiérrez, et al.

(1995) para el VII Congreso Mexicano de Psicología, se reportan estos resultados.

Posteriormente se pidió a cada supervisor de cada empleado contestara la Forma de Evaluación del Desempeño/SWS--SURVEY de manera confidencial.

Una vez hecha la aplicación, se procedió a la captura de cada uno de los cuestionarios con su respectiva hoja de desempeño y de esta manera proceder al análisis estadístico de los datos.

ANALISIS ESTADISTICO.

Se utilizó estadística paramétrica: correlación producto-momento de Pearson (de orden 0), la cual indica el grado en que el cambio en una variable está relacionado a un cambio en la otra variable, esto con el fin de saber como se comportan en promedio los 3 grupos (obreros, administrativos y supervisión), con respecto a cada una de las escalas de la Encuesta y de su desempeño laboral.

3.9 RESULTADOS Y DISCUSION

Cuadro I. Correlación global entre el desempeño laboral de los trabajadores y las escalas de la Encuesta SWS-SURVEY.

	Escalas de la Encuesta SWS-SURVEY							
	SP	BS	ET	AT	RS	AS	EP	AP
Desempeño Laboral	-0.0568	0.1802	-0.0481	0.3429	-0.0356	0.289	0.0728	0.2046
		*		***		***		*

*** = $P \leq 0.001$, ** = $P \leq 0.01$, * = $P \leq 0.05$

Como se puede observar en el cuadro anterior existe una relación significativa de 0.1802 ($P \leq 0.05$) entre el desempeño laboral de los trabajadores y la buena salud mental de los mismos.

También existe relación entre el desempeño laboral y los diferentes tipos de apoyos, en el trabajo 0.3429 ($P \leq 0.001$), social 0.2890 ($P \leq 0.001$) y personal 0.2046 ($P \leq 0.05$).

Con estos resultados se corrobora la hipótesis que postula que existe una relación entre la buena salud mental los diferentes apoyos, y el desempeño en el trabajo en los 150 empleados que contestaron la Encuesta SWS-SURVEY que laboran en el Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI.

A lo largo de esta investigación se ha manejado que el apoyo es parte fundamental del afrontamiento y que el apoyo hace que el individuo en una situación de estrés tenga cierto grado de control sobre la misma.

De esta manera se acepta la hipótesis número 1 de que el empleado que afronta el estrés de manera positiva tiene un buen desempeño en el trabajo y si el empleado afronta de manera negativa el estrés tendrá un mal desempeño laboral.

Cuadro II. Correlación global entre el desempeño laboral de los trabajadores con el nivel jerárquico, edad, estado civil, escolaridad, número de hijos, ingresos y las escalas de la Encuesta SWS-SURVEY.

		Escalas de la Encuesta SWS-SURVEY							
		SP	BS	ET	AT	ES	AS	EP	AP
D E S E M P E Ñ O L A B O R A L	OBREROS	-0.2435	0.0520	-0.1991	0.3090	-0.1285	0.1767	-0.0603	0.0671
	ADMINIS- TRATIVOS	-0.1726	0.2305	-0.1533	0.3925	-0.0325	0.3365	-0.0042	0.2475
	EDAD 20-29	-0.1500	0.1951	-0.1347	0.4851	-0.1678	0.2711	-0.0293	0.2054
	EDAD 30-39	-0.2402	0.1958	-0.2017	0.2775	-0.1071	0.3490	-0.1038	0.2410
	EDAD 40-49	-0.1720	0.2925	0.0294	0.4969	-0.0156	0.4954	0.0344	-0.3954
	SOLTERO	-0.2752	0.2184	-0.4030	0.2733	-0.2653	0.1454	-0.0134	0.1039
	CASADO	-0.0045	0.1910	0.0353	0.4135	-0.0113	0.3803	0.0755	0.2726
	VIUDO	0.8275	0.9098	0.4785	-0.1550	0.9982	0.3142	0.9718	0.5369
	S/Escola ridad	0.7665	0.2994	0.4201	0.1811	0.5718	-0.1908	0.8831	0.0838
	Secunda- ria	-0.5880	0.1806	-0.1772	0.3299	-0.3048	0.2548	-0.2802	0.2316
	Com/Tec	-0.2281	0.0966	-0.2836	0.3820	-0.2116	0.3039	-0.1418	0.1368
	Prepara- toria	0.1074	0.3742	-0.0493	0.4598	0.1790	0.3609	0.2043	0.3139
	Licencia- tura	0.3323	-0.0345	0.2568	0.1113	0.3253	0.1236	0.3120	0.0145
	2 hijos	-0.0835	0.1670	-0.0824	0.4479	-0.1940	0.3078	-0.0549	0.2270
	3 hijos	-0.3141	0.7032	0.0713	0.6486	0.1946	0.7850	0.1349	0.7310
	Ingresos 500-1,000	-0.2740	0.2782	-0.1397	0.5956	-0.1348	0.4439	-0.0369	0.3241

*** = $P \leq 0.001$, ** = $P \leq 0.01$, * = $P \leq 0.05$

En el cuadro II se puede observar, dentro del nivel jerárquico que el grupo de los obreros encuentran apoyo dentro de su medio laboral .3090 ($P=.05$)), y ésto se refleja en su desempeño laboral, posiblemente se deba a que las personas con este nivel jerárquico laboral, ven en el trabajo su única forma de ingreso y sustento familiar.

Los empleados a nivel administrativo obtienen apoyo de su trabajo .3925 ($P=.01$) y de la sociedad .3365 ($P=.05$) además de existir una relación entre estos dos apoyos y su desempeño laboral. Para ellos su trabajo es un medio de apoyo, ya que es su fuente fundamental de ingresos, que los coloca dentro de la sociedad a un nivel socioeconómico un tanto desahogado, permitiéndoles un desarrollo social diferente al de los obreros.

Los empleados del nivel de supervisión no tuvieron una relación estadísticamente significativa entre su afrontamiento (apoyos) y su desempeño laboral; por lo cual no se incluyó este nivel dentro del cuadro II.

De esta manera se acepta la hipótesis II que dice que dependiendo del nivel jerárquico tanto el afrontamiento como el desempeño laboral de los empleados serán significativamente diferentes.

EDAD: (cuadroII)

Dentro de los diferentes rangos de edad, los empleados de 20

a 29 años (33.5% de la población), manejan su afrontamiento a través del apoyo en el trabajo .4851 ($P=.001$) lo que repercute también en su desempeño laboral; esto posiblemente se deba a que dentro de este período de la vida, los jóvenes ven en su trabajo la forma más viable para cubrir sus necesidades básicas.

Los empleados entre 30 y 39 años (41.4% de la población) manejan su afrontamiento en base al apoyo social .3490 ($P=.001$) logrando así un buen desempeño, ya que generalmente a esta edad las personas ya cuentan con una familia y nexos sociales más amplios de donde se deriva su apoyo.

Los empleados con edad de 40 a 49 años (13.3% de la población), logran su afrontamiento en base al apoyo en el trabajo .4969 ($P=.05$) y al apoyo social .4954 ($P=.05$), posiblemente se deba a que con esa edad ya no es fácil conseguir un empleo, por lo que aquellas personas que lo tienen se esmeran por conservarlo.

Con estos datos se acepta la hipótesis II que dice que el desempeño laboral y el tipo de afrontamiento ante el estrés será diferente dependiendo de la edad del empleado.

ESTADO CIVIL:

Dentro del rubro que se refiere al estado civil de los trabajadores se encontró que los empleados que permanecen solteros (26.7% de la población), presentan mayor estrés

provocado por su medio laboral $-.4030$ ($P=.01$), lo que repercute negativamente en su desempeño dentro del mismo, posiblemente se debe a que estas personas, como aún no cuentan con una familia propia, en quien apoyarse y a quién aportar beneficios económicos, ellos ven en su trabajo no una fuente de apoyo, sino, una fuente de estrés.

Las personas que son casadas (60,7% de la población) tienen un buen afrontamiento en base al apoyo en el trabajo $.4135$ ($P=.001$), al apoyo social $.3803$ ($P=.001$) y al apoyo personal $.2726$ ($P=.001$), esto resulta muy comprensible, ya que al obtener apoyo de su trabajo su desempeño se ve favorecido, con lo que logran armonía (apoyo) con la familia, los amigos y por consiguiente con ellos mismos.

Se encontró una relación altamente significativa $.9982$ ($P=.05$) entre las personas que han quedado viudas y el estrés social. Como se vió en el capítulo I, la pérdida del conyuge produce distrés durante un largo periodo y en ocasiones nunca llega a superar esta situación de pérdida; la pérdida de la pareja puede provocar en el individuo el aislamiento tanto de la familia como de los amigos, también el vivir sólo hace que las situaciones sociales incomoden a la persona.

Aquí se puede afirmar que los empleados que son viudos, tiene un afrontamiento negativo ante el estrés provocado por la situación social en que se encuentran, lo cual repercute en su

desempeño laboral de manera también negativa.

En base a estos resultados se acepta la hipótesis II que se refiere a que dependiendo del estado civil del empleado, el desempeño laboral y el tipo de afrontamiento ante el estrés será diferente.

NIVEL ESCOLAR:

Los empleados que no anotaron ninguna opción dentro del rubro de escolaridad nos hace suponer que no tienen escolaridad, o que ésta es elemental pero está inconclusa. Ellos presentaron un alto estrés personal .8831 ($P=.01$), esto se debe posiblemente a que en la actualidad, es muy importante el nivel de escolaridad que se tiene para poder tener un buen empleo o lograr ascensos dentro del mismo.

Entonces se puede decir que las personas con poca o ninguna preparación académica tienen un afrontamiento negativo ante el estrés personal que tienen y esto se va a reflejar en su desempeño laboral.

Se encontró que los empleados con nivel escolar de secundaria (13.3% de la población) tienen una salud mental pobre -.5880 ($P=.001$), es decir constantemente se quejan de malestares físicos, inestabilidad emocional, además de mostrar un comportamiento social inapropiado; todo esto se ve reflejado de manera negativa en su desempeño laboral. Las causas de su salud

mental pobre, quizá sean similares a las de los empleados sin escolaridad, que por no tener una preparación académica acorde con las exigencias de una sociedad en desarrollo, no se puede obtener un buen trabajo y por consiguiente una situación económica un tanto desahogada.

Las personas que tienen con estudios comerciales o técnicos (31.9% de la población) afrontan el estrés en base al apoyo en el trabajo .3820 ($P=.001$) y al apoyo social .3039 ($P=.05$), lo que repercute en su desempeño laboral de una manera positiva; así se corrobora que realmente existe una relación entre la escolaridad, los apoyos (afrontamiento) y el desempeño laboral.

Estas personas al tener una preparación que va más allá de lo elemental, tienen un mejor manejo del estrés (afrontamiento positivo), gracias a su preparación pueden encontrar en su trabajo, en su familia y amigos un apoyo fundamental.

Los empleados con preparatoria (25.7% de la población), al igual que los empleados con preparación a nivel comercial o técnico, afrontan su estrés en base al apoyo en el trabajo .4598 ($P=.001$) y al apoyo social .3609 ($P=.01$), además de que cuentan con una buena salud mental .3742 ($P=.05$), lo que viene a reflejarse en un buen desempeño laboral.

Estas personas, al contar con una educación media superior tienen un trabajo que los satisface, nexos sociales estrechos,

una estabilidad emocional y un buen desempeño en su trabajo.

Se encontró también que los empleados que tienen una licenciatura (27.1% de la población) presentan salud mental pobre .3323 ($P=.05$) y estrés social .3253 ($P=.05$), posiblemente se deba a que las expectativas de vida esperadas por la sociedad para este tipo de personas son muy altas, en cuanto a situación economía se refiere; también, tomando en cuenta la realidad social de México, tanto la crisis económica como la remuneración inadecuada hacia los profesionistas, hacen que el individuo no logre cubrir sus expectativas de vida, que se supone, una profesión le deberían de dar.

Estos empleados a pesar de tener una salud mental pobre y estrés social, logran un buen manejo del estrés (afrentamiento positivo), esto quizá se deba a que su preparación académica los hace ver de una forma distinta las situaciones estresantes y los hace actuar positivamente, lo cual se va a reflejar en un mejor desempeño laboral.

Con estos datos se comprueba la hipótesis III, que hace referencia a que el desempeño laboral y el tipo de afrontamiento ante el estrés va a ser significativamente diferente dependiendo de la escolaridad máxima alcanzada por el empleado.

NUMERO DE HIJOS:

Las personas que laboran en este Hospital y que tienen 2

hijos (40% de la población), tienen un manejo de estrés (afrentamiento positivo) en base al apoyo que reciben de su trabajo .4479 (P=.001) y de la sociedad .3078 (P=.05). Es por medio de su trabajo que logran cubrir las necesidades económicas de su familia, por lo que ven en el trabajo un apoyo, y es a través de sus nexos sociales que cubren su necesidad de filiación, logrando así que ellos tengan un buen afrontamiento ante el estrés y un desempeño adecuado en su trabajo.

En los empleados que tienen 3 hijos (18.1% de la población) se encontró que existe una relación entre el desempeño y su afrontamiento positivo, esto con base en la buena salud mental .7032 (P=.001), al apoyo laboral .6486 (P=.001), social .7850 (P=.001) y personal .7310 (P=.001). Estos empleados ven en su trabajo un apoyo, ya que por medio de él, pueden solventar los gastos de una familia numerosa, lo que a su vez hace que la situación familiar sea llevada de manera funcional, logrando que el empleado esté satisfecho por su esfuerzo, lo cual va a repercutir en un buen desempeño.

Aquí también se corrobora la hipótesis III que dice que el desempeño laboral y el tipo de afrontamiento ante el estrés es diferente dependiendo del número de hijos que el empleado tenga.

INGRESOS:

Con respecto a los ingresos económicos que percibe cada empleado del Hospital, se encontró que existe una relación

significativa entre los empleados que ganan de \$500 a \$1,000 pesos (34.7% de la población), el desempeño y el afrontamiento positivo. Estas personas logran un buen manejo de estrés con base el apoyo que reciben de su trabajo .5956 ($P=.001$), al apoyo social .4439 ($P=.001$) y al apoyo personal .3241 ($P=.05$), además de que cuentan con buena salud mental .2782 ($P=.05$)). El personal que gana esta cantidad de dinero, son gente con preparación mínima o nula, como se mencionó anteriormente, ellos tienen estrés personal, debido a que su preparación académica no les permite aspirar a un desarrollo laboral. No obstante, el poder contar con un empleo y un sueldo que les permite cubrir sus necesidades económicas, hace que vean en su trabajo una fuente de apoyo, que junto con su buena salud mental, hacen que ellos tengan un afrontamiento positivo y por consiguiente un buen desempeño laboral.

Con los resultados obtenidos se acepta la hipótesis III que se refiere a que existe una relación entre los ingresos, el desempeño laboral y el tipo de afrontamiento ante el estrés.

Como se puede observar, se corroboraron todas las hipótesis planteadas, es decir, que para esta muestra (150 empleados del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI) sí existe relación entre el tipo de afrontamiento (positivo y negativo) y el desempeño laboral, además de que ambos se ven afectados por la edad, el estado civil, la escolaridad, el número de hijos y los ingresos que tienen cada uno de estos empleados.

Al realizar la comparación de medias por escala del grupo de obreros contra el total de la población encuestada (Gráfica 7), se obtuvo un puntaje de Salud Mental Pobre para los obreros de 47.14, un punto por arriba en comparación con el promedio global 46.85. En la escala de Buena Salud Mental de los obreros, éstos obtuvieron un puntaje de 94.86, es decir, dos puntos por abajo del promedio global que es de 96.83.

Aquí se puede decir que la salud mental del grupo de obreros que laboran en este Hospital es más pobre que buena, estos empleados se quejan de dolencias físicas, inestabilidad emocional y en ocasiones presentan un comportamiento social inapropiado.

Con respecto a las escalas de Estrés, el grupo de obreros obtuvo un puntaje de 57.44 en el ámbito laboral, un punto por arriba del promedio global que es de 56.15, en el Estrés Social tuvieron un puntaje de 49.46, ubicándose tres puntos por arriba del promedio que es de 46.99, y en el Estrés Personal obtuvieron un puntaje de 52.92 que es un punto por abajo del promedio global que es de 53.35.

Aquí se observa que el grupo de obreros presentan mayor estrés comparados con el promedio del estrés global; estos empleados ven en su trabajo una fuente de estrés además de tener relaciones disfuncionales con su familia, amigos y vecinos.

Dentro de las escalas que miden Apoyo, este grupo obtuvo un

puntaje de 90.28 en Apoyo en el Trabajo, ubicándose tres puntos abajo del promedio que es de 93.21, en Apoyo Social obtuvieron un puntaje de 88.76 que es cuatro puntos abajo del promedio que es de 92.85 y en el Apoyo Personal sacaron un puntaje de 88.66, tres puntos por abajo del promedio que es de 91.89.

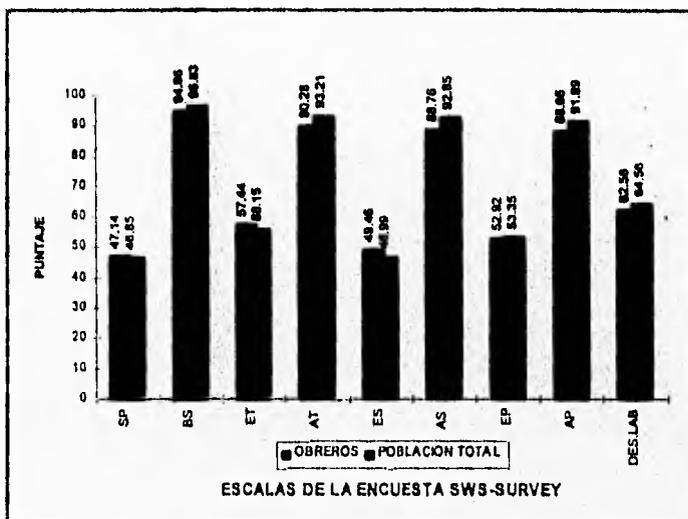
Como se puede observar, los obreros dentro de las tres escalas de apoyo obtuvieron de tres a cuatro puntos por abajo del promedio, es decir, que el apoyo que reciben en su trabajo, con su familia, amigos y vecinos y su confianza en sí mismos, son más bajos en comparación con el promedio global.

En lo que se refiere al desempeño laboral, su puntaje es de 62.56 y el puntaje global es de 64.56, es decir que el desempeño de los obreros es inferior por dos puntos porcentuales en comparación con el promedio global de desempeño laboral; la puntuación máxima que se pudo haber obtenido en cuanto a desempeño es de 84.

Hablando de manera general, los obreros del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI presentan más salud mental pobre, mayor estrés y menos apoyo, lo que repercute en un desempeño laboral más bajo. Si estas personas tuvieran más apoyo, sobre todo dentro de la familia, sus niveles de estrés y de salud mental pobre se verían disminuídos, ya que por medio de este apoyo tendrían un afrontamiento positivo ante el estrés.

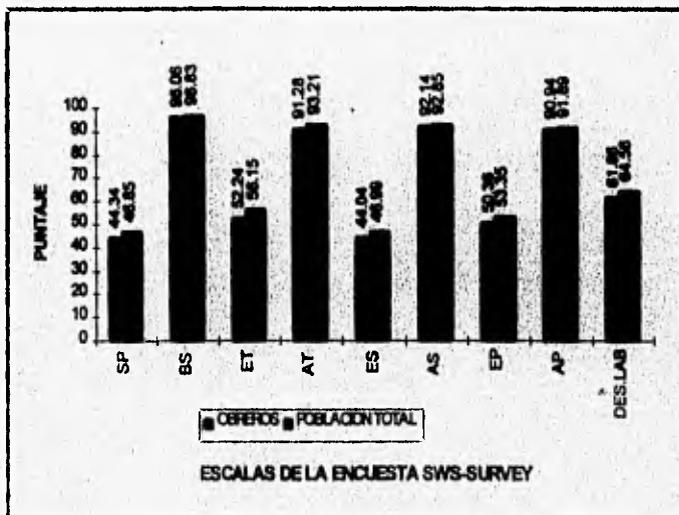
GRÁFICA 7.

Comparación de medias por escala del grupo de obreros contra el total de la población encuestada (Centro Médico IMSS).



GRÁFICA 8.

Comparación de medias por escala del grupo de administrativos contra el total de la población encuestada (Centro Médico IMSS).



En la gráfica 8 se muestra la comparación de medias del grupo de administrativos contra el puntaje total de la población encuestada. Los administrativos obtuvieron un puntaje de 44.34 en la escala de Salud Mental Pobre, con lo que se ubican dos puntos por abajo del promedio global que es de 46.85. En la escala de Buena Salud Mental obtuvieron un puntaje de 96.06 que en comparación con el puntaje global es aproximadamente igual 96.83. Aquí se puede decir, que los empleados del nivel administrativo poseen una buena salud mental, es decir, son optimistas, mantienen una alta autoestima y una actitud y porte apropiado con los demás, también cuentan con una buena salud física.

Este mismo grupo, en la escala que mide Estrés en el Trabajo obtuvieron un puntaje de 52.24, cuatro puntos abajo del puntaje global que es 56.15; en la escala de Estrés Social obtuvieron un puntaje de 44.04 que es dos puntos abajo del promedio global de 46.99 y en la escala de Estrés Personal su puntaje fue de 50.36, tres puntos por abajo del promedio global de 53.35, es decir, el estrés de los empleados a nivel administrativo es menor en comparación con el puntaje global obtenido por el total de la población encuestada.

Con respecto a la escala de Apoyo en el Trabajo los empleados administrativos obtuvieron un puntaje de 91.28, dos puntos abajo del promedio general que es de 93.21; en el Apoyo Social su puntaje fue de 92.14, el cual es casi igual al del

promedio global que es de 92.85 y en la escala de Apoyo Personal obtuvieron un puntaje de 90.94, un punto abajo del promedio general que es de 91.89.

Como se puede observar, los apoyos (en el trabajo, social y personal) que reciben los empleados administrativos de este Hospital son menores en comparación con el promedio global. Se puede decir que estos empleados no encuentran en su trabajo, familia, amigos, vecinos y en ellos mismos una fuente de apoyo que los haga afrontar el estrés de una manera adecuada.

En lo que se refiere al desempeño laboral obtuvieron un puntaje de 61.86 que es tres puntos abajo del promedio global 64.56, es decir, que el desempeño laboral de los empleados administrativos es más bajo que el del promedio general.

Hablando en términos generales, los empleados administrativos del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI, aunque presentan una buena salud mental y un menor estrés, el apoyo que se les brinda no es suficiente para que puedan manejar de una manera adecuada el estrés que tienen, lo cual se refleja en un menor desempeño laboral.

En la gráfica 9 se muestran las medias que obtuvieron los empleados a nivel de supervisión, comparados contra las medias globales. En la escala de Salud Pobre obtuvieron un puntaje de 49.08, tres puntos arriba del promedio global 46.85 y en la

escala de Buena Salud Mental su puntaje fue de 99.56, tres puntos por arriba del promedio global que es de 96.83; es decir, tanto la salud pobre como la buena salud mental de los empleados de supervisión están por arriba del promedio general.

En la escala de Estrés en el Trabajo obtuvieron un puntaje de 58.76 que es dos puntos arriba del promedio que es de 56.15, en la escala de Estrés Social su puntaje fue de 47.48, un punto arriba del promedio global 46.99 y en la escala de Estrés Personal su puntaje fue de 56.76 que es tres puntos por arriba del global 53.35; en otras palabras, los empleados del nivel de supervisión presentan un estrés superior al del promedio global dentro de los tres ámbitos (trabajo, social y personal).

Los empleados a este nivel, ven en su trabajo una fuente de estrés, tienen conflictos interpersonales debido a la interacción que existe entre ellos y sus subordinados y los altos mandos, también tienen conflictos entre el trabajo y las obligaciones personales; también poseen emociones que les generan culpa, ya que en ocasiones existe una disparidad entre las demandas del puesto y las convicciones o valores personales del individuo. Los supervisores al tener la responsabilidad de los recursos humanos y materiales de la empresa, tienen mayor carga y presión de trabajo que son fuente generadora de estrés; esta situación abrumadora hace que tengan relaciones disfuncionales con la familia, los amigos y los vecinos.

En lo que se refiere al apoyo, en la escala de Apoyo en el Trabajo obtuvieron un puntaje de 98.06, cinco puntos arriba del promedio global que es de 93.21, en Apoyo Social su puntaje fue de 97.66, también cinco puntos por arriba del promedio global 92.85 y en Apoyo Personal su puntaje fue de 96.06, cinco puntos por arriba del promedio general de 91.89, es decir que estos empleados presentan un apoyo superior al del promedio global.

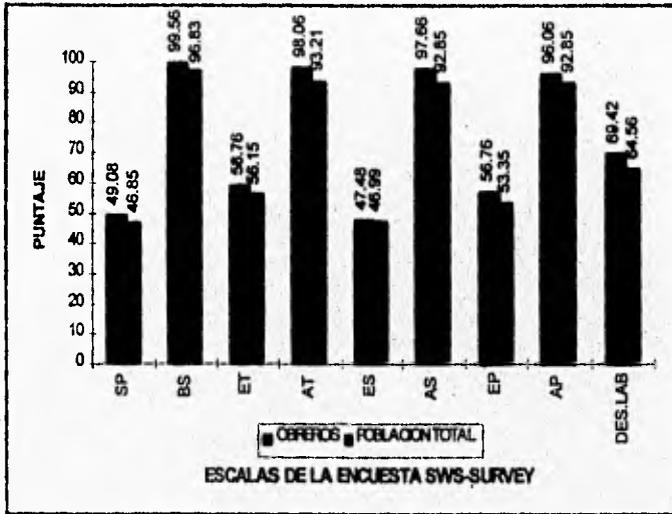
Estos empleados realmente encuentran apoyo en su medio laboral, en su familia, amigos y con sus vecinos, además de contar con buenas estrategias de afrontamiento ante los estresores laborales, sociales y personales, esto en comparación con el promedio global de la población.

Con respecto al desempeño laboral los supervisores obtuvieron un puntaje de 69.42, cinco puntos arriba del promedio global 64.56, es decir, su desempeño laboral también es superior al del promedio.

Con todo lo anterior se puede concluir que los empleados del nivel de supervisión del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI tienen una salud mental más pobre, pero también son los que tienen una buena salud mental superior a la del promedio, también tienen mayor estrés pero cuentan con más apoyo; esto quiere decir que aunque tengan salud mental pobre y mayor estrés, que surge por la misma naturaleza de su trabajo, y es gracias al apoyo que reciben y la buena salud mental que tienen, que pueden

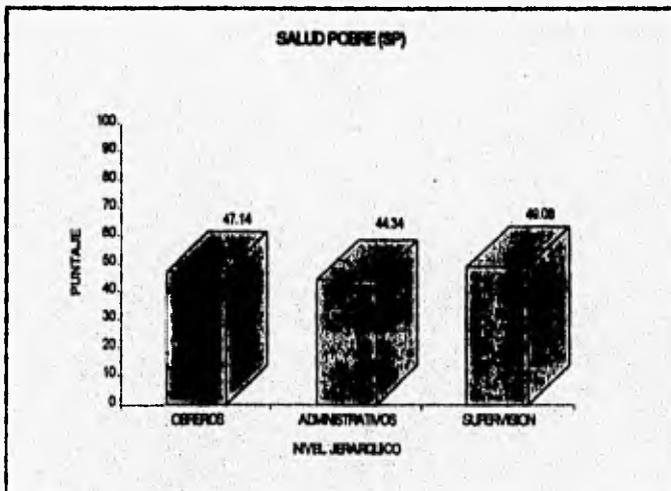
GRÁFICA 9.

Comparación de medias por escala del grupo de **supervisión** contra el total de la población encuestada (Centro Médico IMSS).



GRÁFICA 10.

Comparación de medias de **Salud Pobre** de los tres grupos jerárquicos encuestados (Centro Médico IMSS).



afrontar positivamente las situaciones estresantes que los agobian, lo que va a repercutir por lógica en un desempeño laboral superior al del promedio global de la población.

Al realizar la comparación de medias entre los tres grupos jerárquicos (obreros, administrativos, supervisión) para cada una de las escalas de la encuesta SWS-SURVEY se obtuvieron los siguientes resultados.

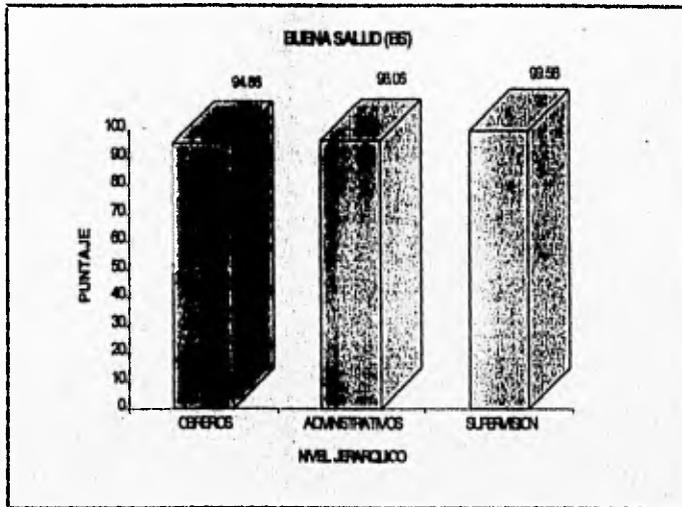
En la gráfica 10 se muestra la comparación de medias de los tres grupos con respecto a la escala de Salud Mental Pobre; en donde los obreros obtuvieron un puntaje de 47.14, los administrativos de 44.34 y los de supervisión de 49.08.

Como se puede observar los empleados del nivel de supervisión tienen el mayor puntaje de Salud Mental Pobre, y los obreros son los que tienen el puntaje más bajo; son los trabajadores que tienen a su cargo la supervisión de los demás quienes constantemente se quejan de dolencias físicas, inestabilidad emocional y comportamiento social inapropiado y los que menos presentan estas conductas características de la salud mental pobre son los obreros.

En la escala de Buena Salud Mental (gráfica 11), los obreros obtuvieron un puntaje de 94.86, los administrativos de 96.06 y los de supervisión 99.56, en donde los supervisores obtuvieron el

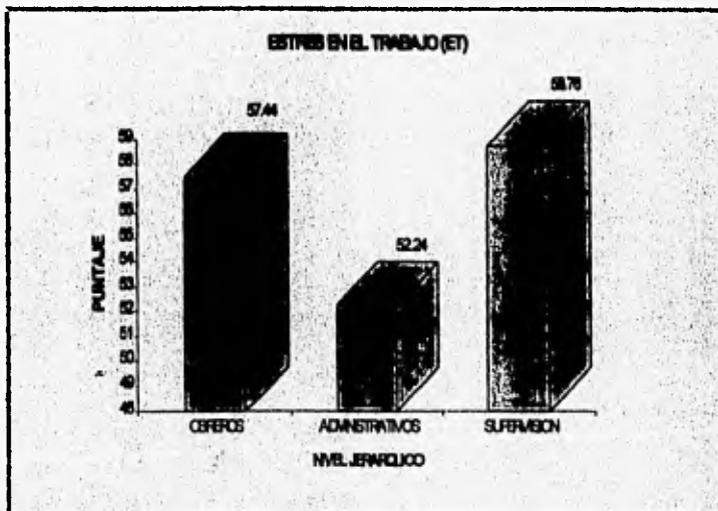
GRÁFICA 11.

Comparación de medias de Buena Salud Mental de los tres grupo jerárquicos encuestados (Centro Médico IMSS).



GRÁFICA 12.

Comparación de medias de Estrés en el Trabajo de los tres grupos jerárquicos encuestados (Centro Médico IMSS).



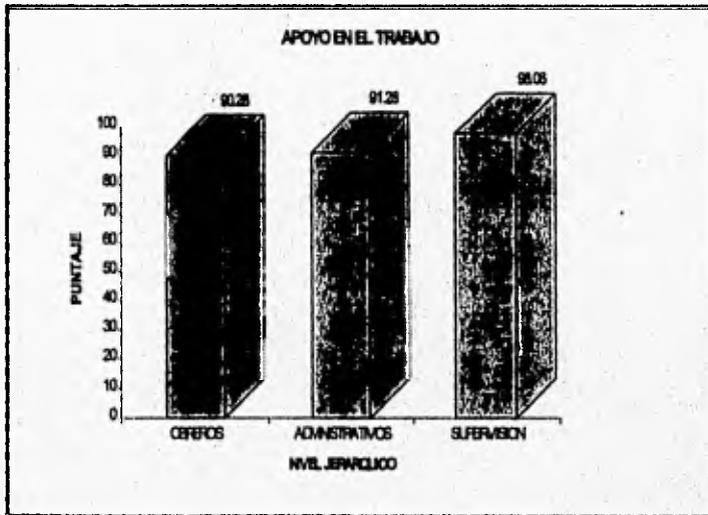
puntaje más alto (5 puntos arriba del más bajo) y son los obreros quienes obtuvieron el puntaje más bajo; es decir, que los empleados de supervisión al tener una buena salud mental, son optimistas, positivos, relajados, ecuanímenes, mantienen una alta autoestima, una buena salud física, además de mantener una actitud apropiada hacia los demás; los obreros son los que en menor grado presentan toda esta gama de comportamientos que corresponden a una buena salud mental.

En la escala de Estrés en el Trabajo (gráfica 12) los obreros obtuvieron un puntaje de 57.44, los administrativos de 52.24 y los supervisores de 58.76. Aquí los supervisores tuvieron el puntaje más alto y los empleados administrativos el más bajo, es decir que los supervisores trabajan bajo condiciones estresantes como podrían ser: conflictos interpersonales, debido a que su puesto implica mayor interacción, posiblemente tengan una dirección ineficaz, también tienen conflictos entre las exigencias del puesto y las convicciones o valores personales, además de tener conflictos con sus necesidades de autorrealización, es decir, no hay correspondencia entre las aspiraciones de la carrera laboral y el nivel real logrado. Los empleados administrativos son los que en menor grado se van a encontrar bajo dichas situaciones estresantes en su medio laboral.

En lo que respecta a la escala de Apoyo en el Trabajo (gráfica 13), los obreros obtuvieron como puntaje 90.28, los

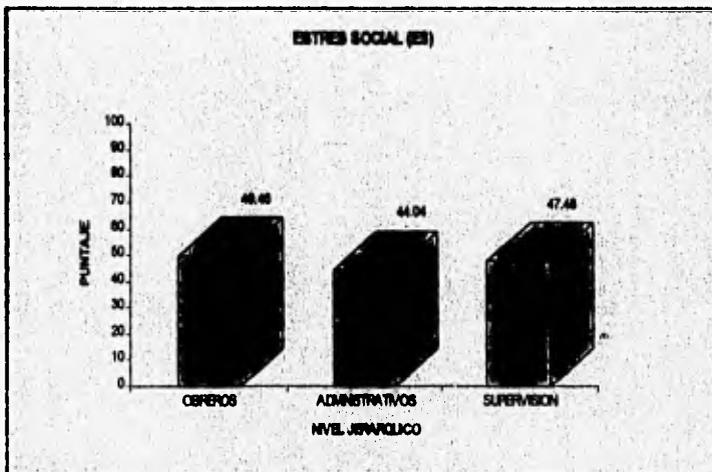
GRÁFICA 13.

Comparación de medias de **Apoyo en el Trabajo** de los tres grupos jerárquicos encuestados (Centro Médico IMSS).



GRÁFICA 14.

Comparación de medias de **Estrés Social** en los tres grupos jerárquicos encuestados (Centro Médico IMSS).



administrativos 91.28 y los de supervisión 98.06. Aquí los empleados de supervisión se colocaron cinco puntos por arriba del puntaje más bajo, que fue el de los obreros.

Así es como los supervisores encuentran en su trabajo condiciones propicias para el pleno desarrollo de su potencialidad, para ellos el trabajo tiene un alto significado, hay buenas relaciones interpersonales de apoyo, etc. Siendo los obreros los que en menor grado ven o sienten en su trabajo dichas condiciones.

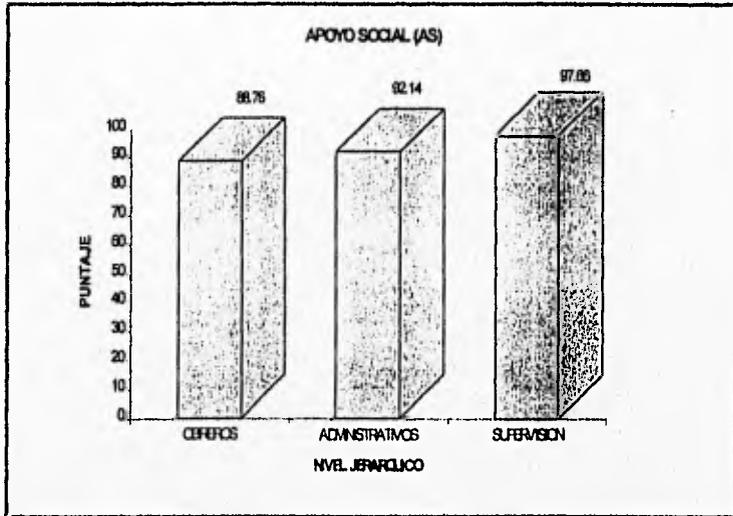
En la escala de Estrés Social (gráfica 14), los obreros tuvieron un puntaje de 49.46, los de administrativos 44.04 y los supervisores de 47.48. Aquí los obreros obtuvieron el puntaje más alto en comparación con los administrativos que obtuvieron el puntaje más bajo.

Es decir que los obreros mantienen relaciones disfuncionales dentro de la familia, con los amigos y los vecinos, sienten que sus responsabilidades son abrumadoras, etc., siendo los empleados a nivel administrativo los que menos se encuentran en dichas circunstancias sociales estresantes.

En Apoyo Social (gráfica 15), los empleados que pertenecen al grupo de obreros obtuvieron un puntaje de 88.76, los administrativos de 92.14 y los de supervisión de 97.66. Aquí los supervisores sacaron el puntaje más alto y los obreros el más

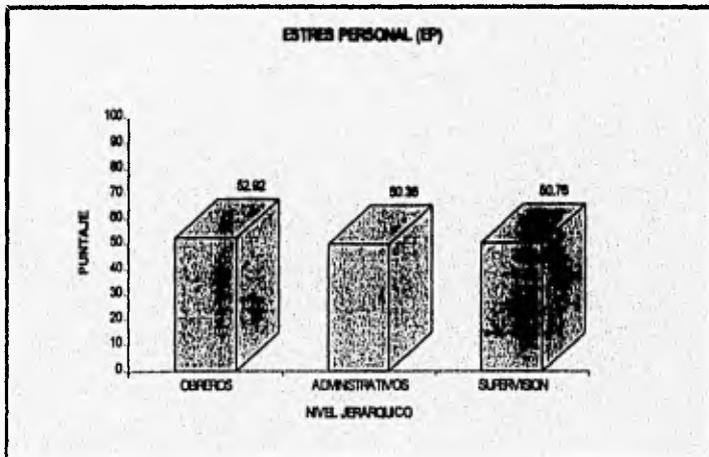
GRÁFICA 15.

Comparación de medias de **Apoyo Social** de los tres grupos jerárquicos encuestados (Centro Médico IMSS).



GRÁFICA 16.

Comparación de medias de **Estrés Personal** en los tres grupos jerárquicos encuestados (Centro Médico IMSS).



bajo.

Se puede decir que los supervisores tienen relaciones interpersonales más compatibles, útiles y satisfactorias, además de tener condiciones de vida confortables y protegidas; todo esto en comparación con los obreros quienes en menor grado tienen el apoyo de una sociedad.

Dentro de la escala de Estrés Personal (gráfica 16), los obreros tuvieron un puntaje de 52.92, los administrativos de 50.36 y los supervisores de 56.76; siendo los empleados administrativos los que obtuvieron el puntaje más bajo y los supervisores el más alto.

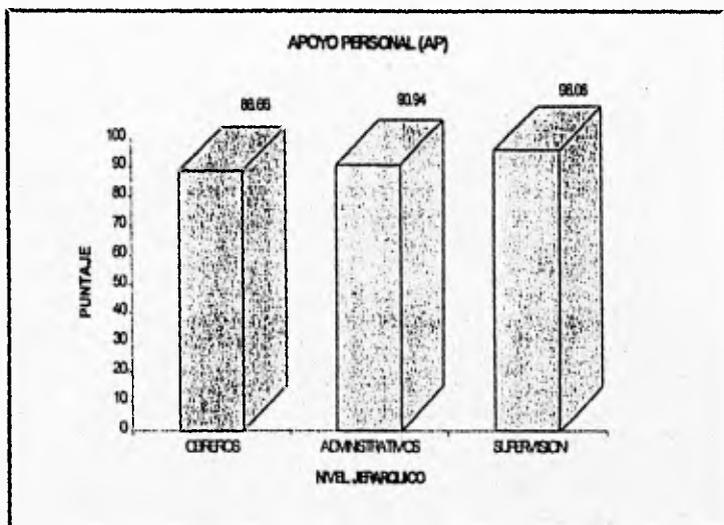
Aquí se muestra como los supervisores son quienes presentan en mayor grado sentimientos de culpa o frustración que son generados por su mismo trabajo, pues son ellos quienes se encargan de despedir y reprender al personal; y los empleados administrativos los que menos tienen estas conductas, ya que su puesto no exige la toma de decisiones tan drásticas como las de los supervisores.

En la escala de Apoyo Personal (gráfica 17), los obreros tuvieron un puntaje de 88.66, los administrativos de 90.94 y los de supervisión de 96.06; siendo éstos últimos los que obtuvieron el puntaje más alto y los obreros el más bajo.

Es decir que los supervisores muestran actitudes de

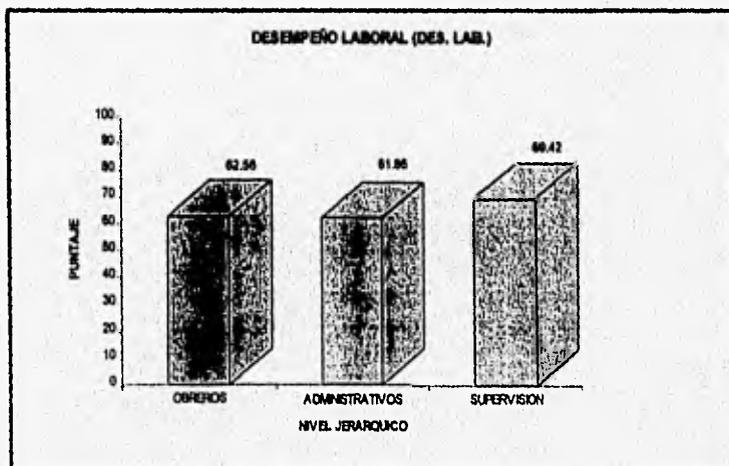
GRÁFICA 17.

Comparación de medias de Apoyo Personal en los tres grupos jerárquicos encuestados (Centro Médico IMSS).



GRÁFICA 18.

Comparación de medias de Desempeño Laboral en los tres grupos jerárquicos encuestados (Centro Médico IMSS).



autoconfianza, tienen la habilidad para manejar y controlar situaciones estresantes (afrentamiento positivo), están satisfechos consigo mismos. Y es el grupo de los obreros quienes presentan, pero en menor grado, estas características de la personalidad.

Por último, en lo que se refiere al Desempeño Laboral (gráfica 18) los obreros obtuvieron un puntaje de 62.56, los administrativos de 61.86 y los supervisores de 69.42, siendo el puntaje máximo que se puede obtener de 84. Los empleados del nivel administrativo tienen un desempeño laboral inferior en comparación con los supervisores quienes su desempeño laboral es superior.

Resumiendo, son los supervisores del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI del IMSS, quienes en las escalas de Salud Pobre, Estrés en el Trabajo y Estrés Personal obtuvieron los puntajes más altos con respecto a los otros dos grupos comparativos (obreros, administrativos); y los empleados del nivel administrativo de este mismo Hospital son quienes obtuvieron el puntaje más bajo dentro de estas mismas escalas además de la escala de Estrés Social.

Son los supervisores, que por la misma naturaleza de su trabajo, tienen mayor salud mental pobre y estrés a nivel laboral y personal, y los empleados administrativos tienen menor salud mental pobre y estrés en el trabajo, social y personal.

autoconfianza, tienen la habilidad para manejar y controlar situaciones estresantes (afrentamiento positivo), están satisfechos consigo mismos. Y es el grupo de los obreros quienes presentan, pero en menor grado, estas características de la personalidad.

Por último, en lo que se refiere al Desempeño Laboral (gráfica 18) los obreros obtuvieron un puntaje de 62.56, los administrativos de 61.86 y los supervisores de 69.42, siendo el puntaje máximo que se puede obtener de 84. Los empleados del nivel administrativo tienen un desempeño laboral inferior en comparación con los supervisores quienes su desempeño laboral es superior.

Resumiendo, son los supervisores del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI del IMSS, quienes en las escalas de Salud Pobre, Estrés en el Trabajo y Estrés Personal obtuvieron los puntajes más altos con respecto a los otros dos grupos comparativos (obreros, administrativos); y los empleados del nivel administrativo de este mismo Hospital son quienes obtuvieron el puntaje más bajo dentro de estas mismas escalas además de la escala de Estrés Social.

Son los supervisores, que por la misma naturaleza de su trabajo, tienen mayor salud mental pobre y estrés a nivel laboral y personal, y los empleados administrativos tienen menor salud mental pobre y estrés en el trabajo, social y personal.

En lo que se refiere a las escalas de Apoyo (Laboral, Social y Personal) y Buena Salud Mental, también son los supervisores del Hospital de Pediatría quienes obtuvieron los puntajes más altos y los obreros de este mismo Hospital los más bajos. es decir que los supervisores tienen mejor salud mental y un mayor apoyo a nivel laboral, social y personal, ésto en comparación con los obreros que laboran en este mismo Hospital.

Con respecto al Desempeño laboral son los supervisores quienes tienen un desempeño superior y los empleados administrativos los que tienen un desempeño laboral inferior dentro del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI.

Los puntajes obtenidos por los tres grupos en Desempeño Laboral no fueron altos, si tomamos en cuenta que el puntaje máximo a alcanzar era de 84; esto posiblemente se deba a las características del medio laboral (Centro Médico IMSS), como son la interacción entre las personas, las políticas de la empresa, las metas tanto personales como organizacionales, etc.

3.10 CONCLUSION.

Para fines de esta investigación se consideró a las escalas de apoyo y buena salud mental de la encuesta SWS-SURVEY como indicadores de afrontamiento, teniendo como base lo que mencionan Lazarus y Folkman (1991) acerca de los recursos de que se vale el individuo (físicos, psicológicos, materiales) para lograr un afrontamiento; por ejemplo cuando habla de la salud física y energía que un individuo debe poseer para que se facilite el afrontamiento, en la encuesta SWS-SURVEY la escala de Buena Salud Mental refleja este aspecto del afrontamiento, ya que la salud mental de un individuo es parte importante de la salud física que tenga en general y sobre todo para lograr un buen afrontamiento ante el estrés.

Lazarus y Folkman (1991) también hablan de las creencias positivas y de las técnicas que se utilizan para la resolución de un problema, en donde las creencias tanto generales como particulares son las que dan esperanza al individuo en situaciones adversas, las técnicas van a ser la habilidad de conseguir información, la capacidad de analizar una situación y el examinar diferentes alternativas que se tienen para lograr el resultado deseado; entonces tanto las creencias positivas como las técnicas para la resolución de un problema son dentro de la encuesta SWS-SURVEY las que conforman por definición la escala de Apoyo Personal.

En cuanto a las habilidades y al apoyo social que mencionan Lazarus y Folkman (1991), equivalen a la escala de Apoyo Social y Apoyo en el Trabajo dentro de la encuesta SWS-SURVEY, ya que en ambos casos se refieren a la capacidad del individuo de interactuar y comunicarse con los demás de manera adecuada y efectiva, ésto conlleva a una solución de problemas en grupo, a la cooperación y apoyo ya sea emocional, informativo y/o tangible de otras personas, todo esto a nivel social o laboral.

En cuanto al manejo del concepto de eustrés en esta investigación, al igual como lo define Selye (1974) "son aquellos estresores benéficos o inofensivos", lo que puede equipararse con el afrontamiento que lleva al individuo a un buen manejo del estrés, ya sea en el ámbito laboral, social o personal; de esta manera se puede afirmar, que una persona que tiene un buen afrontamiento ante el estrés, es lo mismo que decir tiene eustrés; además de poder decir que el eustrés lleva al individuo -como menciona Troch (1982)- a un progreso personal y a subir peldaños de superación, que en este caso será a un buen desempeño en el trabajo.

En base a lo anterior y a los resultados obtenidos se puede concluir que efectivamente el desempeño laboral de los 3 niveles jerárquicos encuestados (obreros, administrativos y supervisores), del Hospital de Pediatría del Centro Médico Siglo XXI del IMSS, está relacionado con la manera de afrontar el estrés, es decir, aquellos que tienen buen manejo del estrés

(eustrés) tuvieron un menor desempeño y viceversa.

También se encontró que son los supervisores, quienes por las características de su trabajo, van a estar más expuestos a las situaciones estresantes, pero también son quienes mejor afrontamiento hacia el estrés tienen (eustrés), lo cual se va a reflejar directamente en su desempeño laboral de una manera positiva. Y los empleados del nivel administrativo de este Hospital, son quienes no tienen un manejo tan efectivo del estrés debido a que no cuentan con el apoyo suficiente para lograr un afrontamiento positivo.

Aquí se puede aplicar lo que Ivancevich y Matteson (1989) y Turcotte (1986) decían acerca del nivel jerárquico organizacional, que aquellas jerarquías que no aportan mucho o ejercen poco control sobre su trabajo (autonomía relacionada con la tarea), experimentan mayor nivel de estrés; que en este caso serían los empleados administrativos (secretarías, archivistas, etc.) que por la misma naturaleza de su trabajo no tienen mucho que aportar, ni tienen control sobre el mismo.

Asímismo, Warwel(1964), French y Caplan (1970) e Ivancevich y Matteson (1989), también nos hablan de las jerarquías con responsabilidades por recursos materiales o recursos humanos, estas responsabilidades pueden representar una carga para el empleado y producirle estrés; en este caso se hace alusión a los supervisores del Hospital, quienes fueron los que mayor grado de

estrés reportaron.

Además también se corroboró que la edad es un factor significativo con respecto al afrontamiento y al desempeño de los trabajadores. Ivancevich y Matteson (1989) dicen al hablar de las diferencias individuales (demográficas/conductuales), que la edad afecta de manera significativa la manera de afrontar el estrés; siendo los empleados con edades que van de los 40 a los 49 años quienes mejor manejan las situaciones de estrés, tomando para ello apoyo de su trabajo y de la sociedad.

Con respecto al estado civil, también se encontró relación entre éste, el afrontamiento y el desempeño laboral; siendo los empleados casados quienes tienen un mejor desempeño debido al eustrés (afrontamiento positivo).

Como se sabe, la familia es uno de los aspectos más importantes del individuo y puede ser una fuente de apoyo, siempre y cuando haya buenas relaciones marido-mujer, padres-hijos; llegándose a convertir en el lugar ideal para aliviar el estrés laboral (Ivancevich y Matteson, 1989), que vendría a ser la situación de los empleados que reportaron ser casados.

Dentro de este rubro también se puede corroborar que los empleados que son viudos (as) tienen mucho estrés social, producido por la pérdida de la pareja, que como se vió en la revisión bibliográfica, es una de las situaciones que mayor

estrés producen en el individuo.

Ivancevich y Matteson (1989) al referirse a la educación (diferencia individual demográfica/conductual), nos dicen que los individuos con diferentes niveles educativos, van a tener diferentes tipos de experiencias y por consiguiente, su manera de responder ante el estrés será diferente. En esta investigación quedó corroborado que dependiendo del grado de escolaridad que tenga el empleado va a ser el estrés que se experimente y también va a ser diferente la manera de afrontarlo; siendo los empleados sin escolaridad o con primaria y los profesionistas los más estresados, los primeros por no poder aspirar a una situación laboral, social y personal mayor y los otros por que su misma preparación profesional les exige dar más.

En cuanto al número de hijos, los empleados que tuvieron de 2 a 3 hijos son los que tuvieron un afrontamiento positivo (eustrés) y esto se reflejó en su desempeño laboral, en especial aquellos empleados que tuvieron 3 hijos; ya que ellos se ven en la necesidad de trabajar más arduamente para que su familia tenga una solvencia económica, que sólo su trabajo les puede dar, por lo que ven en éste una fuente de apoyo, siendo esta situación la que les permite un afrontamiento positivo ante el estrés.

Con respecto a los ingresos, aquellos empleados que perciben de \$500 a \$1,000 pesos son los que mejor manejan las situaciones de estrés (eustrés). Las personas que reciben este sueldo son

obreros, quienes su nivel de aspiraciones no es alto y piensan que con esa cantidad es más que suficiente para cubrir sus necesidades básicas como son: comida, ropa, atención médica, transporte y educación, entre otras; con lo que van a tener menos preocupaciones a nivel social y personal, situación que les va a permitir afrontar las situaciones estresantes (Ivancevich y Matteson, 1989).

En un estudio hecho por Gutiérrez, et al. (1995), con la misma población pero con una muestra más grande, se obtuvo como resultado que efectivamente el estrés disfuncional o incapacitante (distrés) está asociado con la Salud Mental Pobre y el buen estrés o activador (eustrés) está relacionado con la Buena Salud Mental.

Donde también se encontró relaciones estadísticamente significativas ($P=.001$) entre la Buena Salud Mental y Apoyo en el Trabajo de .6435, con Apoyo Social de .7858 y con Apoyo Personal de .08072. En la Salud Mental Pobre las correlaciones fueron de .6318 para Estrés en el Trabajo, .7079 para Estrés Social y .8236 para Estrés Personal ($P=.001$).

Con los resultados obtenidos dentro de estas dos investigaciones se corrobora que los Apoyos se relacionan con los buenos niveles de Salud Mental y los factores de Estrés se asocian con una Salud Mental Pobre; asimismo, como se mencionó anteriormente, los apoyos van a permitir al individuo un mejor

afrentamiento del estrés (eustrés).

Con todo esto se puede afirmar que el eustrés se va a dar dependiendo del apoyo que el individuo tenga tanto en su trabajo, en la sociedad y consigo mismo (afrentamiento positivo), lo cual se va a reflejar en su desempeño laboral de manera positiva.

Con estos resultados, tanto el individuo como la organización pueden conocer las situaciones de apoyo y estrés que rodean al individuo, con lo cual se puede prevenir el distrés y transformarlo en eustrés para que el trabajador tenga una mejor calidad de vida y un mejor desempeño laboral, lo cual beneficiará de muy diversas formas a la organización.

ANEXOS

SWS--Survey--forma GP(c) ()

(c) copyright 1994. Rololfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann)

S:
D:

La finalidad de la presente investigación es establecer la relación entre niveles de estrés y factores personales, sociales y de trabajo en la población. Es importante que usted conteste el cuestionario de una manera honesta y sincera. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Por favor conteste absolutamente todas las frases. El tiempo que se requiere es de 20 minutos en promedio. *Agradecemos de antemano su valiosa cooperación.*

PUESTO: _____ DEPARTAMENTO: _____ FOLIO: _____

DATOS GENERALES

Favor de marcar con una "X" en la columna de letras, aquella que mejor lo describa

1.- Mi sexo es: A) Masculino B) femenino	1	A	B					
2.- Mi nacionalidad es: A) Mexicana B) Chilena C) Española D) Cubana E) Peruana	2	A	B	C	D	E		
3.- Mi edad es entre: A) 15-19 B) 20-29 C) 30-39 D) 40-49 E) más de 50	3	A	B	C	D	E		
4.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre	4	A	B	C	D	E		
5.- Trabajo como: A) Obrero(a) B) Administrativo(a) C) Supervisor D) Gerente E) Director	5	A	B	C	D	E		
6.- Soy: A) Estudiante B) Vendedor u otro C) Comerciante D) Técnico E) Profesiónista	6	A	B	C	D	E		
7.- Mi escolaridad es: A) Primaria B) Secundaria C) Comercio o Técnico D) Prepa E) Licenciatura	7	A	B	C	D	E		
8.- Tengo: A) Un hijo B) Dos hijos C) Tres hijos D) Entre 4 y 6 hijos E) Más de siete hijos	8	A	B	C	D	E		
9.- Ingresos: A) Mínimo B) de 500 a 1 000 n\$. C) 1.001 - 2,000 n\$. D) 2.001 a 4,000 n\$. E) Mayor	9	A	B	C	D	E		

CUESTIONARIO SWS-SURVEY

En esta sección, cada letra tiene un valor que va desde... (A) NUNCA ... hasta ... (E) MUY FRECUENTEMENTE.

Un ejemplo para entender el valor de cada letra es el siguiente:

Voy a Colombia a comprar arroz	A	Nunca	X	B	C	D	E
Me tropiezo	B	Casi Nunca	A	X	C	D	E
Mé duele el estómago	C	Ocasionalmente	A	B	X	D	E
Llego a mi casa cansado	D	Frecuentemente	A	B	C	X	E
Tomo agua.	E	Muy frecuentemente	A	B	C	D	X

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la letra que mejor refleje la frecuencia en que esto le sucede o la forma en que usted se siente. Las respuestas son estrictamente confidenciales.

A) NUNCA... B) CASI NUNCA... C) OCASIONALMENTE... D) FRECUENTEMENTE... E) MUY FRECUENTEMENTE

SECCION 1

1.- Pienso que la gente que me rodea es agradable y considerada	1	A	B	C	D	E
2.- Disfruto fiestas y celebraciones	2	A	B	C	D	E
3.- Siento que las cosas que andan mal, a la larga mejoran	3	A	B	C	D	E
4.- Me impaciento conmigo mismo(a) y con los demás	4	A	B	C	D	E
5.- Se que con mi trabajo contribuyo con algo valioso	5	A	B	C	D	E
6.- Tengo hábitos nerviosos (tics)	6	A	B	C	D	E
7.- Lo que sé tiene que hacer en el trabajo no tiene sentido	7	A	B	C	D	E
8.- Me es imposible ser lo que la gente espera de mí	8	A	B	C	D	E
9.- Siento que puedo manejar cualquier problema que se me presente	9	A	B	C	D	E
10.- Me es fácil congeniar con él (o con ella)	10	A	B	C	D	E
11.- Oigo voces e imagino cosas inexistentes	11	A	B	C	D	E
12.- El trabajo me aleja de mi familia	12	A	B	C	D	E
13.- Sigo las costumbres y rutinas socialmente aceptadas	13	A	B	C	D	E
14.- Soy valiente y atrevido(a)	14	A	B	C	D	E
15.- Donde trabajo, mis errores podrían causar serios problemas	15	A	B	C	D	E
16.- Tan solo hacer los trabajos rutinarios es un problema	16	A	B	C	D	E
17.- Me gustaría rendirme pero no puedo	17	A	B	C	D	E
18.- Siento que ayudo a mejorar el mundo con mi trabajo	18	A	B	C	D	E
19.- Si tengo problemas, los compañeros de trabajo me ayudarán	19	A	B	C	D	E
20.- En mi trabajo me resulta confuso lo que debo hacer	20	A	B	C	D	E
21.- Sueño despierto(a), me pierdo en fantasías	21	A	B	C	D	E
22.- Mi trabajo se puede ajustar a mi vida familiar	22	A	B	C	D	E
23.- Encuentro muchas cosas interesantes que hacer	23	A	B	C	D	E
24.- La gente no osta de acuerdo conmigo y me contradice	24	A	B	C	D	E
25.- Una de las cosas más importantes de mi vida es el trabajo	25	A	B	C	D	E

	A) NUNCA	B) CASI NUNCA	C) OCASIONALMENTE	D) FRECUENTEMENTE	E) MUY FRECUENTEMENTE
--	----------	---------------	-------------------	-------------------	-----------------------

SECCION II

1 - Pienso que los demás me respetan	1	A	B	C	D	E
2 - Tengo muchos amigos y compañeros buenos y leales	2	A	B	C	D	E
3 - Me preocupo por el trabajo aun cuando estoy en casa	3	A	B	C	D	E
4 - Me siento dividido entre muchas responsabilidades sociales	4	A	B	C	D	E
5 - El trabajo me hace sentir importante y poderoso(a)	5	A	B	C	D	E
6 - He perdido a alguien muy cercano a mí	6	A	B	C	D	E
7 - Tengo jaquecas, dolores de cuello/espada por tensión	7	A	B	C	D	E
8 - Como, fumo, bebo café, etc. en exceso	8	A	B	C	D	E
9 - Puedo ser castigado(a) sin razón	9	A	B	C	D	E
10 - Estoy de acuerdo en como se hacen las cosas en mi trabajo	10	A	B	C	D	E
11 - Le simpatizo y le agrado a la gente con quien trabajo	11	A	B	C	D	E
12 - Constantemente me quejo sin necesidad	12	A	B	C	D	E
13 - Tengo mucho interés o placer por el sexo	13	A	B	C	D	E
14 - Soy firme y determinante en mis decisiones	14	A	B	C	D	E
15 - La gente en el trabajo sabe lo que hago y lo aprecia	15	A	B	C	D	E
16 - Me culpo a mí mismo(a), me disculpo, me justifico	16	A	B	C	D	E
17 - Tengo dificultad en empezar lo que tengo que hacer	17	A	B	C	D	E
18 - Impido que la gente se aproveche de mí y tome ventaja	18	A	B	C	D	E
19 - Tengo cambios de humor súbitos y frecuentes	19	A	B	C	D	E
20 - Evito algunos lugares, personas, o actividades para no ser molestado(a)	20	A	B	C	D	E
21 - Me gusta hacer las cosas tan rápido como me es posible	21	A	B	C	D	E
22 - Considero que la vida en mi comunidad es ordenada y segura	22	A	B	C	D	E
23 - Tengo problemas de respiración, pulso o digestión	23	A	B	C	D	E
24 - Siento que "hago lo que haga, no está bien hecho"	24	A	B	C	D	E
25 - La gente en mi trabajo me encuentra defectos	25	A	B	C	D	E

SECCION III

1 - Por donde vivo nadie parece hacerse cargo de la situación: no hay reglas	1	A	B	C	D	E
2 - Soy cuidadoso(a) y dedicado(a) con mi trabajo	2	A	B	C	D	E
3 - Mis actividades religiosas me dan fuerza	3	A	B	C	D	E
4 - El lugar donde trabajo es sucio, insalubre	4	A	B	C	D	E
5 - Alguien cercano a mí morirá próximamente	5	A	B	C	D	E
6 - En el trabajo no obtengo respuesta, ni buena ni mala	6	A	B	C	D	E
7 - Tengo dificultad para poner atención o recordar	7	A	B	C	D	E
8 - Siento que en el trabajo las personas dependen de mí	8	A	B	C	D	E
9 - La gente me insulta y se burla de mí	9	A	B	C	D	E
10 - Hay mucho peligro, violencia, crimen, etc. donde vivo	10	A	B	C	D	E
11 - Veo el lado bueno de las cosas	11	A	B	C	D	E
12 - Participo y disfruto del entretenimiento	12	A	B	C	D	E
13 - Haga lo que haga en el trabajo, es insuficiente	13	A	B	C	D	E
14 - Siento que no hay nada realmente malo en mí	14	A	B	C	D	E
15 - Me es difícil desprenderme de pensamientos que me molestan o asustan	15	A	B	C	D	E
16 - Es difícil que me da por vencido(a) fácilmente, busco el lado bueno de la vida	16	A	B	C	D	E
17 - Pienso que tengo problemas personales que no me atrevo a contar a nadie	17	A	B	C	D	E
18 - Soy muy desorganizado(a) y dejo muchas cosas sin terminar	18	A	B	C	D	E
19 - Me canso fácilmente, me inquieto y tengo dificultad para dormir	19	A	B	C	D	E
20 - Me encierro en mí mismo(a), y evito a los demás	20	A	B	C	D	E
21 - Tengo arranques emocionales, me enojo, grito	21	A	B	C	D	E
22 - Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable	22	A	B	C	D	E
23 - Pertenzo a un grupo que se preocupa por mi bienestar	23	A	B	C	D	E
24 - Camino con paso ligero y vivaz	24	A	B	C	D	E
25 - Me preocupo por cosas sin importancia	25	A	B	C	D	E

SECCION IV

1 - Ignoro lo que va a pasar en el trabajo	1	A	B	C	D	E
2 - La gente con quien trabajo, no se interesa por mí	2	A	B	C	D	E
3 - Es probable que los jefes me hagan daño	3	A	B	C	D	E
4 - Es inútil esperar que las cosas salgan toda el tiempo como quiero	4	A	B	C	D	E
5 - Disfruto de herirme a mí mismo(a), o a otros	5	A	B	C	D	E
6 - Me rindo fácilmente y evado los conflictos	6	A	B	C	D	E
7 - Soy popular en mi comunidad	7	A	B	C	D	E
8 - Cuando hay problemas de trabajo, trato de resolverlos en equipo	8	A	B	C	D	E

Por favor continúe en la siguiente página

9.- Me siento adaptado a mi familia y amistades	9	A	B	C	D	E
10.- Mi trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido	10	A	B	C	D	E
11.- Algunas personas con quienes trabajo, son mis mejores amigos	11	A	B	C	D	E
12.- Donde vivo las cosas van mal y no mejoran	12	A	B	C	D	E
13.- Investigo y ensayo cosas nuevas	13	A	B	C	D	E
14.- Me siento mal y sin esperanza de mejorar	14	A	B	C	D	E
15.- Mis problemas familiares van más allá de lo que puedo soportar	15	A	B	C	D	E
16.- Disfruto de cantar, silbar y/o bailar	16	A	B	C	D	E
17.- Pienso que en el trabajo fracaso porque tengo mala suerte	17	A	B	C	D	E
18.- Tengo que estar separado(a) de mi familia y de los que quiero	18	A	B	C	D	E
19.- Me es fácil relajarme, jugar y divertirme	19	A	B	C	D	E
20.- El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios	20	A	B	C	D	E
21.- Mi fe religiosa es muy fuerte	21	A	B	C	D	E
22.- Tengo confianza en mi habilidad	22	A	B	C	D	E
23.- El trabajo interfiere con mis otras responsabilidades	23	A	B	C	D	E
24.- Pertenzo a una familia unida	24	A	B	C	D	E
25.- El trabajo me hace sentir seguro(a)	25	A	B	C	D	E

SECCION V

1.- Me siento atrapado(a)	1	A	B	C	D	E
2.- Pienso que la policia realmente me protege	2	A	B	C	D	E
3.- Me importa poco lo que pasa, me doy por vencido, quisiera huir	3	A	B	C	D	E
4.- Mis ideas y creencias difieren de la mayoría de la gente que conozco	4	A	B	C	D	E
5.- Me siento satisfecho con mi vida sexual en esta etapa de mi vida	5	A	B	C	D	E
6.- Aún cuando no sea mi responsabilidad, tengo que hacerme cargo de algo	6	A	B	C	D	E
7.- Es fácil que ocurran accidentes o errores en el trabajo si no tengo cuidado	7	A	B	C	D	E
8.- Sin importar lo que pase, siento que Dios proveerá	8	A	B	C	D	E
9.- Es seguro y confortable donde trabajo	9	A	B	C	D	E
10.- Siento que recibo muchas felicitaciones de la gente	10	A	B	C	D	E
11.- Tengo buen apetito	11	A	B	C	D	E
12.- Puedo canalizar mi estrés al trabajo productivo	12	A	B	C	D	E
13.- Mi hogar está rodeado de cosas agradables y alegres	13	A	B	C	D	E
14.- Mi sueldo es adecuado	14	A	B	C	D	E
15.- Tengo miedo de perder el empleo	15	A	B	C	D	E
16.- Pienso que las dificultades que tengo, tienen una razón de ser	16	A	B	C	D	E
17.- En el trabajo no tengo oportunidad de descansar cuando me canso	17	A	B	C	D	E
18.- Tengo buena salud física	18	A	B	C	D	E
19.- Tengo demasiado trabajo que hacer	19	A	B	C	D	E
20.- Cuento con alguien que me ayuda	20	A	B	C	D	E
21.- Me recupero rápidamente de situaciones estresantes	21	A	B	C	D	E
22.- A veces finjo estar enfermo(a) para evitar cumplir con mi deber	22	A	B	C	D	E
23.- Hay tantos cambios en el trabajo que me confundo	23	A	B	C	D	E
24.- Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor	24	A	B	C	D	E
25.- Mi humor es equilibrado, no me molestan las altas y bajas de la vida	25	A	B	C	D	E

SECCION VI

1.- Me pongo en guardia, controlo mis emociones	1	A	B	C	D	E
2.- En general me siento satisfecho(a) con mi vida	2	A	B	C	D	E
3.- Me siento triste, deprimido(a), lloro con facilidad	3	A	B	C	D	E
4.- Se necesita de mucho para lograr que me enoje	4	A	B	C	D	E
5.- Ríe, sonrío, me siento feliz y despreocupado(a)	5	A	B	C	D	E
6.- Cuando me enoja presiono a los demás	6	A	B	C	D	E
7.- En el trabajo puedo arreglar las cosas a mi conveniencia	7	A	B	C	D	E
8.- Me mantengo en buen estado físico	8	A	B	C	D	E
9.- Me es fácil relajarme	9	A	B	C	D	E
10.- Me siento amado(a) y atendido(a)	10	A	B	C	D	E
11.- En el trabajo, tengo que luchar para salir adelante	11	A	B	C	D	E
12.- El trabajo me da la oportunidad de mejorar	12	A	B	C	D	E
13.- Siento que el mundo ha sido bueno conmigo	13	A	B	C	D	E
14.- El tipo de trabajo que hago es demandante y no es respetado	14	A	B	C	D	E
15.- Donde trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar	15	A	B	C	D	E
18.- Siento que puedo hacer realidad todos mis sueños	16	A	B	C	D	E

Por favor continúe en la siguiente página

	A) NUNCA	B) CASI NUNCA	C) OCASIONALMENTE	D) FRECUENTEMENTE	E) MUY FRECUENTEMENTE
--	----------	---------------	-------------------	-------------------	-----------------------

17 - El trabajo me ayuda a mantenerme saludable	17	A	B	C	D	E
18 - En el trabajo estoy contento(a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer	18	A	B	C	D	E
19 - Mantengo la compostura en situaciones de conflicto	19	A	B	C	D	E
20 - Hay conflictos dentro del trabajo, la gente discute y pelea	20	A	B	C	D	E
21 - La vida a mi alrededor es confusa y desordenada (caótica)	21	A	B	C	D	E
22 - Tengo que mentir y engañar para lograr mis propósitos	22	A	B	C	D	E
23 - Estoy decidido(a) a ser el(la) mejor todo el tiempo	23	A	B	C	D	E
24 - Me he tenido que cambiar de diferentes lugares donde he vivido	24	A	B	C	D	E
25 - Pienso que no puedo hacer todo lo que tengo que hacer	25	A	B	C	D	E

SECCION VII

1 - Puedo vivir solo(a)	1	A	B	C	D	E
2 - Mi trabajo es divertido y disfruto haciendolo	2	A	B	C	D	E
3 - Evito que el trabajo gobierne mi vida	3	A	B	C	D	E
4 - Siento que mis metas son realistas y alcanzables	4	A	B	C	D	E
5 - La gente me está molestando	5	A	B	C	D	E
6 - Pienso que el gobierno se preocupa por mi bienestar social	6	A	B	C	D	E
7 - Mis condiciones de vida no son saludables	7	A	B	C	D	E
8 - Estoy constantemente preocupado(a) por mis problemas	8	A	B	C	D	E
9 - En general encuentro un lugar tranquilo y callado cuando lo deseo	9	A	B	C	D	E
10 - La gente no me reconoce, nunca estima lo que hago	10	A	B	C	D	E
11 - A veces siento verdadero pánico y terror	11	A	B	C	D	E
12 - Me acompaña el recuerdo de padres y/o hijos	12	A	B	C	D	E
13 - Resuelto mis problemas, pero estos persisten	13	A	B	C	D	E
14 - Me siento contento(a) conmigo mismo(a) Me gusta ser como soy	14	A	B	C	D	E
15 - Realmente no hay nadie a quien quiera o quien me quiera	15	A	B	C	D	E
16 - En mi casa hay demasiada gente	16	A	B	C	D	E
17 - Tengo temor de que algo terrible vaya a pasar	17	A	B	C	D	E
18 - Estoy en tratamiento medico por problemas cardiacos o gastrointestinales	18	A	B	C	D	E
19 - El trabajo que hago me da satisfaccion personal, dignidad y orgullo	19	A	B	C	D	E
20 - Tengo un sentido muy claro del bien y del mal	20	A	B	C	D	E
21 - Necesito que alguien me presione	21	A	B	C	D	E
22 - Acepto y disfruto mis responsabilidades sociales	22	A	B	C	D	E
23 - Endurezco los musculos faciales, frunzo el ceño	23	A	B	C	D	E
24 - Hay fiestas y celebraciones donde trabajo	24	A	B	C	D	E
25 - Tengo la oportunidad de ayudar a otros	25	A	B	C	D	E

SECCION VIII

1 - Culpo a otros por mis problemas y fallas	1	A	B	C	D	E
2 - Pienso que en el trabajo es un gran reto hacer lo que parece "imposible"	2	A	B	C	D	E
3 - Debo trabajar aun cuando estoy enfermo(a)	3	A	B	C	D	E
4 - Me siento seguro en el vecindario o colonia	4	A	B	C	D	E
5 - Necesito mucho apoyo y estímulo	5	A	B	C	D	E
6 - Hay gente con quien puedo compartir mi vida con confianza	6	A	B	C	D	E
7 - Invento excusas para mis errores y fallas	7	A	B	C	D	E
8 - Puedo aceptar la presión cuando es necesario	8	A	B	C	D	E
9 - Tengo una relación sentimental intensa	9	A	B	C	D	E
10 - Me avergüenzo fácilmente	10	A	B	C	D	E
11 - Me muestro lleno(a) de energía y entusiasmo por la vida	11	A	B	C	D	E
12 - Sé que cualquier problema se resolverá de una manera u otra	12	A	B	C	D	E
13 - Disfruto las vacaciones y las fiestas	13	A	B	C	D	E
14 - Siento que mis condiciones de vida son buenas y mejoran constantemente	14	A	B	C	D	E
15 - Esconto mis decepciones y sentimientos de enojo	15	A	B	C	D	E
16 - Soy eficiente en mi trabajo y lo hago bien	16	A	B	C	D	E
17 - Me preocupo por las cosas por mucho tiempo, aunque sé que de nada sirve	17	A	B	C	D	E
18 - Reconozco que hay muchas cosas malas pero no me importa	18	A	B	C	D	E
19 - Mis juicios y decisiones determinan la mayor parte de mi vida	19	A	B	C	D	E
20 - Las cosas que hago con mis amigos me son muy estimulantes	20	A	B	C	D	E
21 - Puedo expresar mi malestar cuando algo me molesta	21	A	B	C	D	E
22 - Tengo una vida bien organizada y bajo control	22	A	B	C	D	E
23 - Me da pánico en las crisis y pierdo el control por un tiempo prolongado	23	A	B	C	D	E
24 - Me impongo metas muy altas y un ritmo acelerado, desafiadamente	24	A	B	C	D	E
25 - La gente a mi alrededor es irritable, grita y pelea	25	A	B	C	D	E

!!! GRACIAS POR SU COOPERACION !!!

FORMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO/ SWS--SURVEY^(C)
(C) GUTIERREZ Y OSTERMANN, 1994

COMPANIA _____

NOMBRE DEL SUPERVISOR _____

NOMBRE DEL TRABAJADOR _____

	POBRE	ADECUADO	SUPERIOR	EXCELENTE
CANTIDAD (DE TRABAJO)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
CALIDAD (SIN ERRORES)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
MORAL/ACTITUD (HACIA EL TRABAJO, COMPANIA, PERSONAL)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
DISCIPLINA (SIGUE REGLAS)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
TRABAJO EN EQUIPO (PARTICIPA)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
RESPONSABILIDAD (TRABAJA SIN SUPERVISIÓN)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
ASISTENCIA (LLEGA A TIEMPO Y PERMANECE EN EL TRABAJO)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
INICIATIVA (TRABAJA POR SU CUENTA MÁS DE LO ESPECIFICADO)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
ORGANIZACION (LIMPIO, ORDENADO)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
EFICIENCIA (NO DESPERDICIA TIEMPO/MATERIAL)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
RITMO (RÁPIDO, DISPUESTO, ALERTA)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7
COOPERACION (SIN QUEJAS)	1.....	2...3..	4...5.....	6.....7

CALIFICACION TOTAL -----

BIBLIOGRAFÍA

- Cabrera, M.L.A. (1989). Algunas consideraciones sobre el estrés, los procesos cognitivos y la evaluación académica. Tesis licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México.
- Campbell, D. y Stanley, J. (1973). Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación social. Amorrortu. Buenos Aires.
- Cleary, P.D. y Mechanic, D. (1983). Diferencias sexuales en el distrés psicológico entre personas casadas. Journal of Health and social behavior. Vol. 24, 11-121. (junio).
- Cruden, H.J. (1977). Administración de personal. Compañía editorial continental, S.A. de C.V. México.
- Chiavenato, I. (1988). Administración de recursos humanos. McGrawHill. México.
- Deutsch, M. y Krauss, R.M. (1988). Teorías en Psicología social. Paidós. México.
- Fleishman, E.A. y Bass, A.R. (1976). Estudios en Psicología industrial y del personal. Trillas. México.
- Gardiner, W.L. (1970). Psychology: a story of a search. Brooks/Cole publishing company. Belmont, California.
- Goldberger, L. y Breznitz, S. (1993). Handbook of stress. Theoretical and clinical aspects. The free press. New York.
- Grados, J.A., Beutelspacher, O. y Castro, M.A. (1992). Calificación de méritos: Evaluación de la conducta laboral. Trillas. México.
- Gutiérrez, R.E. y Ostermann, R.F. Encuesta SWS-SURVEY, forma GP, México (copyright 1994).
- Gutiérrez, R.E. y Ostermann, R.F. Forma de Evaluación del Desempeño/SWS-SURVEY. (copyright 1994).
- Gutiérrez, R.E., et al. (1995). Encuesta SWS-SURVEY de Estrés, Salud Mental y Trabajo. VII Congreso Mexicano de Psicología.
- Gutiérrez, R.E., et al. (1994). Validación en 12 culturas de la escala internacional de estrés y trabajo SWS-SURVEY. II Simposio Internacional de Psicología Aplicada al Perfeccionamiento de la Dirección Empresarial. La Habana.

- Gutiérrez, R.D., et al. (1995). Validez de constructo de las escalas de Salud Mental del SWS. Psicología y Salud del Instituto de Investigaciones Psicológicas de la Universidad Veracruzana. Vol.6. (julio-diciembre).
- Ivancevich, J.M. y Matteson, M.T. (1989). Estrés y trabajo. Una perspectiva gerencial. Trillas. México.
- Jessup, G.H. (1975). Selección y evaluación en el trabajo. CECSA. México.
- Korman, A.K. (1978). Psicología de la industria y de las organizaciones. Marova. España.
- Lazarus, R.S. y Folkman, S. (1991). Estrés y procesos cognitivos. Roca. México.
- Livier, B. de R.O., et al. (1982). Curso de prácticas de tercer nivel. Social Unidimensional. 4to semestre. Facultad de Psicología. UNAM. México.
- Moccio, F. (1986). Terapia del stress. Un método de relajación biofeedback. Cinco. Argentina.
- Papalia, D.E. (1990). Psicología. McGraw-Hill. México.
- Quiroz, L.M. (1989). Alcances y limitaciones de la evaluación del desempeño. Tesis licenciatura. Facultad de Psicología. UNAM. México.
- Robbins, S.P. (1991). Organizational behavior. Concepts, controversies and applications. Prentice Hall. Englewood Cliffs, N.J.
- Ruiz, R.A. y Contreras, H.M. (1991). Relación entre el análisis de puestos, los resultados de una batería psicológica y el desempeño laboral. Tesis licenciatura. Facultad de psicología. UNAM. México.
- Scott, W.A. y Wertheimer, M. (1981). Introducción a la investigación en Psicología. Manual Moderno. México.
- Schermerhorn, J.R. (1987). Comportamiento en las organizaciones. Interamericana. México.
- Schultz, D.P. (1985). Psicología industrial. McGraw-Hill. México.
- Schwartz, J. (1987). S.O.S. estoy tenso. Pax. México.
- Stora, J.B. (1991). ¿Qué sé? El estrés. Publicaciones Cruz O., S.A. México.

- Troch, A. (1982). El estrés y la personalidad. Herder. Barcelona.
- Turcotte, P.R. (1986). Calidad de vida en el trabajo. Antiestrés y creatividad. Trillas. México.
- Werther, Jr.W. y Davis, K. (1982). Dirección de personal y recursos humanos. McGraw-Hill. México.
- Wheatley, D.(1985). Estrés y el corazón. CECSA. México.
- Witkin-Lanoil, G. (1985). El estrés de la mujer. Como reconocerlo y superarlo. Grijalbo. Barcelona.