

209

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA
DE MEXICO



FACULTAD DE PSICOLOGIA

0289131

"EL ESTRES EN EL DESEMPEÑO LABORAL,
DIAGNOSTICO Y TECNICAS DE INTERVENCION"

T E S I N A

QUE PARA OBTENER EL TITULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGIA

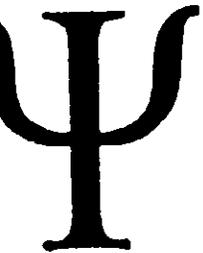
P R E S E N T A :

MIGUEL ANGEL RAMOS OJEDA

DIRECTOR DE TESINA: DR. RODOLFO E. GUTIERREZ MARTINEZ

MEXICO, D. F.

2001



PROYECTO DGAPA-ES-305098
PROYECTO CONACYT-27774H



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.

DEDICATORIA

A MIS PADRES:

A quienes gracias a su ejemplo de responsabilidad y fortaleza me han enseñado hacerle frente a la vida siempre guiando mis pasos con amor, ya que nunca podré pagarles sus desvelos, preocupaciones y el gran amor que me profesan mil gracias, porque han realizado sin escatimar esfuerzo alguno mi formación profesional y personal.

A MIS ABUELOS:

Porque con sus cuidados y cariño siempre me han alentado a seguir adelante.

A MIS HERMANOS:

Ruben, Dana y Aarón, ya que juntos siempre hemos compartido por igual nuestros fracasos y nuestros triunfos les dedico este trabajo y aprovecho nuevamente para honrar nuestra amistad, respeto y cariño.

A MI SOBRINO:

Joshua, que con tu ternura me has enseñado una nueva visión de la vida, sea este trabajo un aliciente para que consigas tus ideales.

A VERONICA:

Gracias por iluminar el sendero de mi vida y ser tú la inspiración para vivirla, gracias por que siempre estas ahí para compartir nuestros anhelos, gracias por existir en mi.

A MIS AMIGOS:

Porque siempre han estado listos a cada momento para mostrar su apoyo y motivación incondicional en los momentos mas difíciles.

PERO SOBRE TODO GRACIAS A DIOS POR LA OPORTUNIDAD DE VIVIR.

MIGUEL ANGEL.

AGRADECIMIENTO

DR. Rodolfo E. Gutiérrez Martínez

Con un especial agradecimiento, mi infinita gratitud y admiración, porque gracias a sus enseñanzas y conocimientos brindados, pero sobre todo por su gran calidad humana ha sido posible la realización de una de mis metas.

Con todo respeto agradezco a mi jurado:

Mtra. Mirna R. Valle Gómez

Mtro. J. Felipe Uribe Prado

Lic. Isaura E. López Segura

Lic. Juan Varela Juárez

Por el tiempo que dedicaron a la revisión de la tesina.

A la **División de Educación Continua** que con su programa de apoyo para la titulación han impulsado la realización de este trabajo.

MIGUEL ANGEL

INDICE

	PAG.
INTRODUCCIÓN	1
CAPITULO 1	
ESTRES	
1.1 ANTECEDENTES DEL ESTRÉS	5
1.2 DEFINICION DEL ESTRÉS	12
1.3 INDIVIDUO Y ESTRÉS	19
1.4 EL ESTRÉS ABORDADO POR DIFERENTES ENFOQUES	33
CAPITULO II	
LAS ORGANIZACIONES LABORALES	
2.1 DESARROLLO Y CONCEPTO DE LAS ORGANIZACIONES	42
2.2 CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL	47
2.3 EL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO ORGANIZACIONAL	55
CAPITULO III	
EL ESTRÉS EN LAS ORGANIZACIONES	
3.1 ESTRESORES ORGANIZACIONALES	65
3.2 ESTRESORES INDIVIDUALES	70
3.3 ESTRESORES GRUPALES	75
3.4 ESTRESORES DEL MEDIO AMBIENTE FISICO	80
3.5 ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES	83
3.6 REPERCUSIONES ACTUALES DEL ESTRÉS EN LAS ORGANIZACIONES	89
3.7 MANEJO DEL ESTRÉS EN LAS ORGANIZACIONES (PROCEDIMIENTOS TECNICAS)	96

	PAG.
CONCLUSIONES	108
SUGERENCIAS	112
ANEXOS	124
BIBLIOGRAFÍA	127

INTRODUCCIÓN.

Al realizar una revisión general y a manera de introducción de un tema tan controvertido como lo es el estrés en el desempeño laboral, la investigación se centra en analizar el impacto que tiene este fenómeno en el individuo, ya que esta situación incide en su desempeño, su participación e incluso adaptación al trabajo,

Actualmente el mundo gira alrededor de una nueva concepción de la economía y la globalización es una realidad. La innovación y los cambios constantes sobre todo en los terrenos de la tecnología y la informática hacen que los cambios sean más rápidos, y den origen a una situación estresante, ya que surge con esto la necesidad de adaptarse constantemente al medio ambiente social y organizacional.

El rigor del trabajo constituye una importante fuente de estrés, lo que conlleva en muchos casos a una disminución de la productividad y aumento de los riesgos de trabajo, es así que el estrés se identifica como una amenaza potencial para la salud de los individuos dentro de las organizaciones.

El estrés en el trabajo se identifica como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad percibida de la persona para llevarlas a cabo" (Slipak,1999).

Mientras tanto la organización internacional del trabajo se refiere al estrés laboral con los siguientes términos: "Esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores".

Por lo cual no se puede evitar el cuestionamiento propio de la época en la que vivimos al constatar que este fenómeno se encuentra en crecimiento dentro de las organizaciones. Debido a que es la causa de un fuerte impacto en el comportamiento humano, dado que las presiones competitivas y las fuerzas del cambio empujado por la velocidad del desarrollo tecnológico, han afectado fundamentalmente el panorama laboral, en donde las relaciones entre el recurso humano y la empresa se han convertido en relaciones de carácter laboralmente conflictivo (Rodríguez,1999).

Slipak (1999), identifica que los problemas que se presentan dentro del ámbito laboral tienen influencia en la vida personal del sujeto, ya que provoca dificultades en sus relaciones inter-personales (hogar, familiares,

sociales, etc.), y el sujeto desarrolla un estrés que se lleva nuevamente al ámbito laboral, creando así un círculo vicioso de retroalimentación.

Debemos tener en cuenta que las personas invierten gran parte de su tiempo en el trabajo, con el cual se pretende encontrar identificación y gratificación personal en sus tareas, dado que estas consideraciones no siempre son adecuadamente valoradas ni reconocidas por las empresas, y sin embargo dependerá de sus recursos humanos el destino de la organización (Slipak, 1999).

Es así como en la presente investigación se pretende identificar los tipos de estrés existentes en las organizaciones, sus repercusiones y el afrontamiento actual que los grupos laborales realizan ante el estrés, de acuerdo con los factores organizacionales de las empresas que generan situaciones que provocan o desencadenan procesos ó enfermedades laborales.

CAPÍTULO I

EL ESTRÉS

1.1 ANTECEDENTES DEL ESTRÉS.

Es indudable que en años recientes se ha comenzado a presentar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores.

Par comprender el significado del estrés es necesario revisar los orígenes de dicho fenómeno.

El estrés deriva del griego "stringere" que significa "provocar tensión".

Esta palabra se utilizó por primera vez en el siglo XIV y a partir de entonces se empleó en diferentes textos como stress, strease, strest y straisse (Slipak,2000).

Claude Bernard en 1867 (Slipak,2000), sugirió "que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar el organismo y que una de las principales características de los seres vivos reside en su poder de mantener la estabilidad de su medio ambiente interno aunque se modifiquen las condiciones de su medio ambiente externo".

Al proponer Claude Bernard dichos términos, estos son identificados como uno de los primeros reconocimientos de las consecuencias de la disfunción que provoca el rompimiento de equilibrio en el organismo debido al estrés ó a su sometimiento (Ivancevich y Matteson, 1989).

Walter Cannon en 1922 propone el término homeóstasis (palabra de origen griego homoiós, similar y stasis, posición) para designar a los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno, mediante numerosos mecanismos de dichos procesos (Slipak,2000).

Al dirigir Cannon sus investigaciones a reacciones específicas del organismo ante una situación de emergencia se enfrentaba ya al término de estrés, considerándolo como una perturbación en la homeostasis.

No es sino hasta el año de 1939 que adopta el término de estrés, al referirse a los "niveles críticos de estrés", como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos (Ivancevich y Matteson,1989).

Cannon insistió sobre la estimulación del sistema nervioso y en la descarga de adrenalina por las glándulas médula suprarrenales que se producen cuando existe agresión, dado que este proceso autónomo provoca modificaciones cardiovasculares que preparan al organismo para la defensa (Slipak,2000).

Sin embargo el empleo actual del término no tiene su antecedente en Cannon sino en Hans Selye quién acuñó el término.

En 1936, Hans Selye, endocrinólogo de la universidad de Montreal, debido a sus investigaciones y basándose en los estudios de Cannon, introduce el concepto del Síndrome General de Adaptación, el cual es un conjunto de reacciones inespecíficas del organismo desencadenadas por elementos de carácter tóxico, infeccioso ó emocional (Peña Andreu,1999).

Hans Selye define al estrés como "una respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo (cuando la demanda externa excede los recursos disponibles)" (Maineri,1999).

Ivancevich y Matesson (1989), refieren que en 1950 Selye denomina al estrés como una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta de "agentes evocadores", Selye propone para dichos agentes evocadores el nombre de "estresores".

Hans Selye define al síndrome general de adaptación de la siguiente forma: lo llamó Síndrome ya que denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan de manera conjunta y son, en cierta medida interdependientes.

Lo llamo General, porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo y el término de Adaptación se refiere a la estimulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor ó lo afronte (Ivancevich y Matteson, 1989).

Hans Selye identifica tres estados en el síndrome general de adaptación:

- 1) Estado de alarma: Se da una reacción en respuesta a un factor de tensión que activa las alteraciones más significativas en el sistema nervioso autónomo y la estructura bioquímica, con la finalidad de preparar al organismo ante una situación estresante (Maineri,1999).

La preparación del organismo para el afrontamiento se lleva a cabo a través del sistema simpático-adrenal, encargado de mantener el medio interno en un estado uniforme y de facilitar las respuestas de lucha ó huida (Valdés, 1990).

Durante este periodo, las glándulas suprarrenales liberan una cantidad de hormonas y el sistema nervioso simpático se activa, provocando un aumento en la frecuencia cardiaca, se aumenta la presión sanguínea, incrementa la activación en las glándulas sudoríparas, se presenta dilatación de las pupilas y desviación de la sangre a territorios cutáneos y viscerales para concentrarla en los músculos, esto con el fin de que el músculo se haga más eficiente y se contraiga con mayor intensidad (Brown, 1985).

Las glándulas suprarrenales, parte del sistema endocrino, consta de dos partes: la corteza y la médula.

La médula suprarrenal se encuentra inervada por el sistema simpático y cuando éste se activa, dicha médula libera dos hormonas hacia la sangre: la adrenalina y la noradrenalina.

La adrenalina facilita la coagulación de la sangre, paraliza el sistema digestivo, ensancha los bronquios, provoca un incremento en la irrigación sanguínea de la musculatura del esqueleto.

La adrenalina actúa principalmente en el corazón y acelera por medio de éste, el ritmo del pulso, libera glucosa del hígado y de los músculos; eleva el nivel de glucemia de la sangre y prepara de esta manera energía que puede ser utilizada inmediatamente; moviliza las reservas grasas en la sangre, con lo que ponen a disposición del cuerpo materias combustibles (Troch,1982).

La noradrenalina activa un estrechamiento de los vasos con lo que aumenta la presión sanguínea. Por lo cual la noradrenalina esta relacionada con un afrontamiento al estrés menos directo (Rosenzweig,1992).

En conjunto la adrenalina y la noradrenalina incrementan en esta fase las disponibilidades de energía en la sangre, acelera los procesos de combustión, eleva la tasa de metabolismo, varia la regulación térmica, y tensan los músculos ante un evento estresante (Toch,1982).

Mientras tanto, cuando la corteza suprarrenal presenta una situación de estrés, el hipotálamo libera una sustancia llamada factor liberador de corticotropina (CRF) a la sangre del sistema que comunica al hipotálamo con la hipófisis.

La corticotropina hace que la hipófisis libere una sustancia hormonal llamada hormona adrenocorticotrópica (ACTH) en el torrente circulatorio, esta a su vez hace a su tiempo que la corteza suprarrenal libere sus hormonas para aumentar el metabolismo de la glucosa dando energía adicional al organismo (Brown,1985).

2) Estado de resistencia: Ocurre mientras el cuerpo se aclimata y se ajusta al factor estresante, éste estado se caracteriza por identificar al órgano ó sistema mejor dotado para afrontar la amenaza que representa el estresor, aquí las hormonas suprarrenales descienden de concentración hasta cifras casi normales. Las hormonas en esta parte, parecen actuar como tranquilizantes, que potencian la tolerancia pasiva y la coexistencia con el agente agresor. Dichas hormonas aparecen con un valor adaptativo y restaurador (Valdés,1990).

3) Estado de agotamiento: La exposición prolongada a un mismo estresor conlleva al agotamiento y a la energía adaptativa del sistema u órgano que lo enfrenta, si el evento que causa estrés continúa, la descarga de las hormonas suprarrenales desciende, y a ello puede sobrevenir una enfermedad grave e incluso la muerte (Mainieri,1999).

1.2 DEFINICIÓN DEL ESTRÉS.

El estrés se ha definido casi siempre, como un estímulo o como una respuesta.

Las definiciones en las que se consideran estímulo se centran en los acontecimientos del entorno.

Las definiciones como respuesta han prevalecido en biología y medicina las cuales hacen referencia al estado de estrés, como por ejemplo el reaccionar el organismo ante el estrés.

Los estímulos generadores de estrés se consideran generalmente como acontecimientos con los que tropieza el sujeto.

Las definiciones de estímulo incluyen también determinadas condiciones originadas en el interior del individuo, como por ejemplo el hambre, la actividad sexual, las cuales se basan en estados hormonales y estímulos originados a partir de características neurológicas determinadas (Lazarus, 1991).

Lazarus y Cohen (1977) hablan de tres tipos de estímulos inductores de estrés (estresores según el término de Selye).

a) Cambios mayores: Ciertos fenómenos de tipo de los cataclismos son considerados como estresantes de forma universal y situados fuera de cualquier tipo de control, se tratan de hechos que pueden ser prolongados como pueden ser las guerras ó pueden ocurrir de forma sumamente rápida: temblores, huracanes etc.

b) Cambios mayores que afectan solo a una persona: Estos acontecimientos estresantes pueden hallarse fuera de control del individuo, como es el caso de la muerte de un ser querido, una amenaza a la propia vida, una enfermedad incapacitante ó perder el puesto en el trabajo.

c) Ajetreos diarios: Nuestras vidas están llenas de experiencias estresantes mucho menos dramáticas que surgen como consecuencia de los respectivos lugares que ocupamos en la vida por ejemplo: el tráfico de una ciudad, soportar excesivas responsabilidades en el trabajo, etc.

Aunque las molestias que sufrimos a diario sean mucho menos dramáticas que los cambios mayores, pueden ser incluso mas importantes en el proceso de adaptación y conservación de la salud (Lazarus y Folkman,1991).

Lazarus (1991) refiere que Elliot y Eisdorfer en 1982, señalan cuatro tipos de estímulos estresantes:

a) Estresantes agudos: Estos estímulos se encuentran limitados en el tiempo; tales como esperar una intervención quirúrgica.

b) Secuencias estresantes: Se refiere a una serie de acontecimientos que ocurren durante un periodo prolongado de tiempo como resultado de un acontecimiento inicial desencadenante, por ejemplo la pérdida del puesto de trabajo.

c) Estresantes crónicos intermitentes: Estos ocurren una vez al día, a la semana, ó al mes como: problemas sexuales.

d) Estresantes crónicos: Los cuales pueden haberse iniciado o no por un acontecimiento discreto que persiste durante mucho tiempo, tales como incapacidad permanente ó estrés de origen laboral constante.

Huber (1986), propone tres definiciones posibles de estrés:

a) El estrés como situación: Todos los estímulos del ambiente, pueden actuar sobre el individuo de una forma estresante, estos estímulos deberán de ser percibidos como amenazantes por el sujeto.

b) El estrés como reacción a corto plazo: Esta reacción aparece como consecuencia de estímulos provocadores de estrés (huida/agresión) y es aquí donde se presenta los cambios fisiológicos por parte del individuo.

c) El estrés como reacción a largo plazo: Estas reacciones consisten en alteraciones del rendimiento físico o del estado psíquico de una persona, como consecuencia de que se encuentra desde hace tiempo bajo la influencia del estrés.

Miller en 1953, define al estrés como "cualquier estimulación vigorosa, extrema o inusual que, representando una amenaza cause algún cambio significativo en la conducta"(Lazarus,1991).

Bosowitz, Persky, Kurchin y Griniser en 1955 lo definen como "los estímulos con mayor probabilidad de producir trastornos" (Lazarus,1991).

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

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 (Ocampo,1996).

Hans Selye denomina al estrés como “aquella respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda” (Slipak,1999).

Ocampo (1996), refiere que Mcgrath define al estrés como “un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del organismo con consecuencias adversas resultantes”.

Coleman (1990) hace una distinción entre estresores y estrés al referirse a los primeros como a las demandas de reajuste o adaptación que enfrenta un organismo, mientras que el estrés sería la respuesta en sí que emite el sujeto ante dichas demandas (Marcos A.2000).

Aun cuando existen diferentes definiciones del estrés, la mayoría caen en una de tres categorías:

- 1) Estrés según el estímulo.
- 2) Estrés según la respuesta.
- 3) Estrés en el concepto estímulo-respuesta (Slipak, 1999).

1) Estrés según el estímulo: Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.

2) Estrés según la respuesta: Estrés es la respuesta fisiológica ó psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental, que puede consistir en un evento externo ó en una situación, ambos totalmente dañinos.

3) Estrés en el concepto de estímulo-respuesta: El estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo. Esta manera de definir al estrés hace hincapié de la relación entre la persona y su medio ambiente (Ivancevich y Matteson, 1989).

Para definir el estrés en forma objetiva se debe de hacer referencia a las condiciones ambientales y características personales del individuo.

Lazarus (1966), 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).

Ivancevich y Matteson (1989), definen al estrés como "una respuesta adaptativa, mediada por las características individuales y/o por procesos psicológicos, la cual es a la vez consecuencia de alguna acción, de una situación o un evento externo que plantean a la persona especiales demandas físicas y/o psicológicas".

Con respecto a esta definición de estrés donde la aparición y sus consecuencias de este fenómeno, será necesario la existencia de diversos factores en el individuo y en el entorno, así como una determinada combinación entre ellos. En base a lo planteado y para el presente estudio se tomara esta consideración como base a seguir para el concepto de estrés.

1.3 INDIVIDUO Y ESTRÉS.

Si bien es cierto que el estrés es un fenómeno en crecimiento en la época actual, no todos los individuos responden de la misma forma ante un evento estresante.

La capacidad del individuo para 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 (Ocampo,1996).

Hans Selye denomina dos subconjuntos para el estrés: el eustrés (estrés positivo) y el distrés (estrés negativo).

Cuando las respuestas del estrés se realizan en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, y existe un equilibrio en relación con la demanda consumiéndose biológica y físicamente la energía dispuesta por el Síndrome General de Adaptación se adopta el concepto de eustrés.

Cuando por lo contrario las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, y no se consume la energía dispuesta por el organismo se produce el distrés (Slipak, 1999).

Schermerhorn en 1987, postula que 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.

Por el contrario, el distrés sucede cuando el individuo no puede controlar el estrés y sus efectos son nocivos para la salud física y mental del individuo (Ocampo, 1996).

En las diferencias individuales del sujeto se encuentra, la forma de percibir y/o responder ante el estrés, para que éste se presente como eustrés ó distrés.

Dohrenwend (1974) establece que la percepción del estrés depende de dos grandes categorías de variables:

- 1) Los factores personales: tales como, los umbrales de sensaciones biológicas y psicológicas, la inteligencia, la capacidad verbal, el tipo de personalidad y la experiencia pasada.

2) Los factores externos: tales como edad, nivel de escolaridad, ingresos, profesión, sexo.

Para los individuos mas dotados de cualidades y recursos, son mas adaptables a situaciones estresantes (Stora,1991).

Ivancevich y Matteson (1989) afirman que las variaciones entre los individuos se dan en función a dos grandes clases de variables:

- 1) La herencia: la cual determina todas las características inmutables que poseemos en función de nuestras cualidades genéticas.
- 2) Medio ambiente: las respuestas se dan en función de nuestras vivencias anteriores, gran parte de lo que constituye el repertorio de respuestas ha sido moderado por el aprendizaje.

Kobasa en 1979, indicó que la respuesta de las personas ante el estrés depende en parte al control sobre los acontecimientos ó si se consideran impotentes ante ellos.

Seligman en 1975 muestra que algunos individuos en situaciones aparentemente desesperadas no solo se tornan apáticos sino que, cuando

cambia la situación, no reconocen que ya están en condiciones de afrontarlas mejor (Morris,1987).

Skinner subraya que las diferencias individuales son productos del aprendizaje y, por consiguiente, deducibles de relaciones de estímulo-respuesta.

Eysenck (1965) identifica dos características en las diferencias individuales:

- 1) Los extrovertidos: generalmente son individuos gregarios, desinhibidos, impulsivos. Por lo cual adquieren un mejor afrontamiento ante eventos estresantes.
- 2) Los introvertidos: son generalmente contemplativos, menos sociables, lo que los hace mas susceptibles a responder incorrectamente a estímulos aversivos (Saranson,1983)

En parte las diferencias individuales observadas son resultados de las diferencias del entorno.

Lewin en 1939 sostiene que lo que realmente importa es la "situación psicológica", resultado de la interacción entre el entorno y los factores del individuo (Citado por Lazarus,1991).

Las diferencias individuales moderan la relación entre el estrés percibido y las diversas respuestas fisiológicas y psicológicas que presenta el individuo a dicho evento.

Ivancevich y Matteson (1989) clasifican las diferencias individuales en dos grupos:

- 1) Diferencias Demográficas-Conductuales.
- 2) Diferencias Cognoscitivas-Afectivas.
- 1) Las diferencias Demográficas-Conductuales:

Muchas de las diferencias entre las personas se dan en función de su conducta y otras, depende de variables demográficas. Dentro de estas diferencias se encuentran:

- a) La edad
- b) El sexo
- c) Ocupación
- d) Estado de salud

a) La edad.

Identificando la edad cronológica, como el tiempo transcurrido desde el nacimiento, la edad fisiológica el grado de deterioro experimentado por el organismo y la edad psicológica que se refiere al nivel mental que tiene el individuo.

El postulado que Ivancevich (1989) realiza en relación edad-estrés, reside en función de que la respuesta a un estresor requiere de la adaptación individual, que es la que produce el desgaste y deterioro asociados con el envejecimiento, afectando a la edad fisiológica directamente.

b) El sexo.

Ivancevich y Matteson (1989) proponen dos clasificaciones a esta diferencia:

1) Existen diferencias entre los sexos que biológicamente predisponen a los hombres a la enfermedad y la muerte. Esto sugiere que alguna diferencia genética juega un importante papel.

2) Las diferencias no son en realidad por el sexo, sino que surgen por la diferencia de los roles desempeñados por los miembros de cada uno de los sexos.

Existen diferentes tipos de estresores inherentes a cada condición de los géneros: como por ejemplo la menstruación, el embarazo, la menopausia.

Las mujeres tienden a reaccionar mejor fisiológicamente que los hombres cuando están bajo estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).

Lo que constituye la diferenciación de sexos más importante es más que nada un reflejo de los diferentes roles que desempeña cada uno de los géneros en su ámbito cotidiano (Kluckhohn, 1972).

c) La ocupación.

Parte del estrés que se puede experimentar existe cuando ejercitamos nuestro campo de acción, en función de variables asociadas a la ocupación misma. El estrés es originado por la forma en que respondemos a las condiciones estresoras que encontramos en el trabajo.

Dentro de las variables asociadas con la ocupación encontramos que existen "ocupaciones estresantes", refiriéndonos a que existen funciones laborales que presentan un índice más alto de estrés en los individuos.

La variable del "ajuste ocupacional" se refiere a los individuos que desempeñan trabajos a los que no están adaptados pueden encontrar estresores potenciales para el estrés.

La diferencia en el horario de trabajo moderará la exposición a los estresores. Excesivas horas de trabajo acaban con la energía física y mental que de otra forma servirían al individuo a hacer frente a las situaciones estresantes (Ivancevich y Matteson, 1989).

d) Estado de salud.

Definiendo estado de salud, como estado general de salud física. Las personas con buena salud física parecen estar en mejores condiciones de hacer frente a los estresores que las que no lo están.

Selye (1976) postula que se dispone de una cantidad finita de energía para la adaptación, entonces el destinar parte de ella para un problema físico, queda menos para hacer frente a un estresor psicológico (Ivancevich y Matteson, 1989).

El realizar un afrontamiento del estrés negativo puede afectar la salud aumentando el riesgo a la mortalidad y morbilidad cuando se incluye el uso excesivo de sustancias nocivas como son el alcohol, las drogas.

Una persona frágil, enferma cansada o débil tiene menos energía que aportar al proceso de afrontamiento del estrés que otra saludable. El importante papel desempeñado por el bienestar físico se hace particularmente evidente cuando hay que resistir problemas e interacciones estresantes que exigen una movilización importante (Lazarus, 1991).

El ejercicio físico ayuda a disminuir los efectos provocados por el estrés, ya que de esta manera se mejora el estado de salud del individuo (Ocampo,1996).

3) Las diferencias Cognoscitivas-Afectivas:

El grado de estrés en cualquier situación depende, en parte, de las percepciones del individuo que están influenciadas por facetas de la personalidad.

Personalidad tipo A

La personalidad de los individuos son similares en el sentido de que todas experimentan satisfacción o privación; son frustradas por el ambiente impersonal (tiempo, obstáculos, físicos, etc.) y por las condiciones biológicas de su cuerpo (incapacidad física, enfermedades, etc.) (Kluckhohn,1972).

Allport define a la personalidad como "la organización dinámica, dentro del individuo, de aquellos sistemas psicofísicos que determinan su conducta y pensamiento característicos" (Ivancevich,1989).

Existen dos tipos de personalidad, la personalidad tipo A y la personalidad tipo B.

La personalidad tipo A se caracterizan por individuos que corresponden a perfiles psicológicos donde predomina una respuesta excesiva. Exhiben hiperactividad, irritabilidad, son ambiciosos, agresivos, hostiles, impulsivos, impacientes crónicos, tensos y competitivos, ya sea con su medio ambiente como con ellos mismos, y sus relaciones interpersonales se presentaran posiblemente problemáticas y con tendencia a la dominancia.

La personalidad tipo B generalmente son individuos tranquilos, confiados, relajados, abiertos a las emociones incluidas las hostiles (Slipak,2000).

Los individuos de personalidad tipo A experimentan una gran cantidad de estrés, mientras que los de personalidad tipo B que se encuentran mas tranquilos y relajados, raras veces se alteran o experimentan estrés.

La diferencia estriba en que las personas con personalidad tipo B buscan satisfacción de las necesidades de tal forma que no crea estragos psicológicos y físicos a los que se encuentran sujetos los individuos con personalidad tipo A (Ivancevich, y Matteson, 1989).

Los individuos con personalidad tipo A poseen mayor disposición a padecer patologías cardiovasculares, a su vez tienen con frecuencia elevado el

colesterol y acumulan asimismo otros factores de riesgo como nicotismo e hipertensión (Slipak,2000).

Los individuos tipo A con su característica conducta aumentan la probabilidad de exposición a ciertos estresores que a diferencia de los individuos tipo B evitan (Ivancevich y Matteson,1989).

Como los tipos de personalidad influyen en la percepción del estrés también intervienen otros factores como son:

- a) Nivel de necesidad
- b) Apoyo social
- c) Autoestima
- d) Locus de control

a) Nivel de necesidad.

Hull en 1951 definió la necesidad como "un estado del organismo en el que sobreviene una desviación del mismo respecto a las condiciones óptimas que precisa para sobrevivir. Cuando surge una necesidad, el organismo actúa y esta acción conduce a una reducción de la necesidad.

Por consiguiente, cualquier conducta, esta dirigida a un fin y este fin consiste en la reducción de la necesidad, lo que sirve para promover unas condiciones óptimas de supervivencia" (Wolman,1981).

Ivancevich (1989) define que las necesidades de gran importancia, como moderadoras de estrés, en el esquema de las organizaciones son aquellas que se relacionan con el éxito y los logros.

Mac Clelland en 1961 postula el término llamado "necesidad de logro" que lo identifica como una necesidad o pulsión encaminadas a la obtención de éxito, generalmente en alguna área específica. Se refleja con una tendencia a trabajar con energía, a persistir rumbo a las metas y a obtener normas altas de excelencia (Sarason,1983).

Todo lo que se realiza esta calculado consciente o inconscientemente a satisfacer una necesidad, depende de la necesidad a cubrir por cada persona que el estrés se manifieste en mayores o menores índices (Ivancevich y Matteson,1989).

b) Apoyo social.

El hecho de tener alguien de quien recibir apoyo emocional, informativo y/o tangible, es un recurso de afrontamiento ante el estrés (Lazarus,1991).

Los individuos que no encuentran un apoyo en su ambiente de trabajo, pueden encontrarlo fuera de este, en la relación familiar, con amigos etc. Este tipo de apoyo hace que los estresores laborales sean más tolerables (Ocampo,1996).

c) Autoestima.

Ivancevich (1989) menciona que los altos niveles de autoestima se encuentran asociados a una mayor confianza en la habilidad del individuo, para manejar satisfactoriamente la situación. Inversamente, los bajos niveles de autoestima pueden facilitar los efectos nocivos del estrés.

d) Locus de control.

Incluye el grado en que el individuo asume que puede controlar los acontecimientos y situaciones importantes.

Rotter (1966) define el concepto de locus de control interno y locus de control externo.

El locus de control interno se refiere a la creencia de que los acontecimientos son contingentes con la conducta del individuo.

El locus de control externo se refiere a que los acontecimientos no son contingentes con la conducta del individuo, sino que dependen de la suerte, la casualidad, el destino o el poder de los demás (Lazarus, 1991).

Los individuos con locus de control interno tendrán menos probabilidad de presentar una reacción de estrés, simplemente porque el individuo cree que puede ejercer cierto control sobre la situación.

Los individuos con locus de control externo se consideran desvalidos e incapaces de hacer algo, dado que no encuentra relación alguna entre su conducta y el control del estresor, por lo tanto la respuesta al estresor se encontrara mas allá de su control (Ivancevich, 1989).

No todos los individuos reaccionan igual ante un estímulo estresante, dependerá de las diferencias individuales tanto demográficas-conductuales como de las cognoscitivas-afectivas, para realizar una buena adaptación ante el estrés que le permitan al individuo realizar progresos en su ámbito laboral y personal, por el contrario, una inadecuación entre la demanda y el estrés provocara efectos negativos en ellos.

1.4 EL ESTRÉS ABORDADO POR DIFERENTES ENFOQUES

Las personas y los grupos difieren en su sensibilidad y vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos así como en sus interpretaciones y reacción ante los mismos.

Modelo cognitivo del estrés.

Ekehammar en 1974 propone que el individuo esta en función de la situación, pero también y más importante es que la situación esté en función del individuo a través de:

- a) La construcción cognitiva que esté haga de ella.
- b) La selección activa y modificación que lleva a cabo.

Lazarus y Folkman (1991) proponen dos aspectos importantes para las diferencias ante dichos acontecimientos:

- a) Tener en cuenta que los procesos cognitivos sirven como mediadores entre el encuentro con el estímulo y la reacción.

- b) La evaluación es necesaria para que todo individuo distinga entre situaciones favorables y situaciones peligrosas. Tal distinción suele ser útil, y depende de un sistema cognitivo eficiente.

La evaluación cognitiva es definida por Lazarus como un proceso evaluativo que determina por qué y hasta que punto una relación determinada o una serie de relaciones entre el individuo y el entorno, es estresante (Ocampo,1996).

Lazarus (1991) maneja dos términos para esta evaluación:

- a) La evaluación primaria
- b) La evaluación secundaria.

a) Evaluación primaria.

En esta evaluación el individuo se pregunta si la situación le perjudica o le beneficia y en que forma.

Existen tres clases de evaluación primaria:

- 1) Irrelevante: cuando el encuentro con el entorno no conlleva implicaciones para el individuo, dicho encuentro no implica valor, necesidad o compromiso.

2) Benigno –positiva: tiene lugar si las consecuencias del encuentro se valoran como positivas, es decir, si preservan o logran el bienestar. Estas evaluaciones se caracterizan por generar emociones placenteras.

3) Estresantes: son aquellas situaciones que implican:

a) Daño / Pérdida: se considera daño o pérdida cuando el individuo ha recibido ya algún perjuicio como haber sufrido una lesión, enfermedad incapacitante, o bien haber perdido a un ser querido.

b) Amenaza: se refiere a aquellos daños o pérdidas que todavía no han ocurrido pero que se prevén. Aun cuando ya hayan tenido lugar, se consideran igualmente amenaza por la carga de implicaciones negativas para el futuro que toda pérdida lleva consigo.

c) Desafío: tiene mucho en común con la amenaza, la diferencia principal entre los dos es que en el desafío existe una valoración de las fuerzas necesarias para vencer en la confrontación, lo cual se caracteriza por generar emociones como la impaciencia, la excitación, mientras que la amenaza valora principalmente el potencial lesivo, lo cual se acompaña de emociones negativas tales como lo sería el miedo y/o la ansiedad (Lazarus y Folkman, 1991).

d) Evaluación secundaria. En esta evaluación el individuo reconoce los recursos con los que cuenta para hacer frente a la situación, además de realizar una valoración de la posible eficacia de las estrategias de afrontamiento y la evaluación de las consecuencias de utilizar dichas estrategias.

Tanto la evaluación primaria como la secundaria interaccionan entre sí, determinando el grado de estrés, su intensidad y contenido de la respuesta emocional (Ocampo,1996).

Dentro de la evaluación existe el término de "re-evaluación" la cual es una nueva evaluación de una situación que sigue a otra previa y que es capaz de modificarla, la cual puede eliminar la tensión del individuo o bien aumentarla (Lazarus y Folkman, 1991).

Modelo médico del estrés.

Los médicos creen que los síntomas del estrés se presentan en una gran variedad de combinaciones; sin embargo, se han identificado dos tipos:

a) Los endógenos: son aquellos que no guardan una relación clara con los estresores del ambiente.

- b) Los reactivos: que constituyen una respuesta a un estresor específico o a una combinación de estresantes.

En general este modelo admite que el estrés constituye un eslabón entre los procesos etiológicos de las enfermedades mentales (Ivancevich y Matteson, 1989).

Modelo de adaptación.

Mechanic en 1971, postula que el hecho de que una situación sea estresante depende de cuatro factores:

- a) La habilidad y capacidad del individuo.
- b) Las habilidades y limitaciones resultantes de las prácticas y tradiciones del grupo al que pertenece.
- c) Los medios que ofrece el ambiente social a los individuos.
- d) Donde y como una persona puede utilizar dichos medios.

En general, quienes tienen habilidades y una preparación sólida, son más propensos a sentir confianza y a actuar con seguridad que aquellas personas que no las tienen (Ivancevich y Matteson, 1989).

Modelo de estrés del medio ambiente.

El modelo del ambiente social pretende mostrar que existe relaciones entre:

- a) Los ambientes objetivos y físicos**
- b) Entre ambiente psicológico y respuestas**
- c) Los criterios de salud**

Ya que estos son moderados por la permanencia de las características individuales y por las relaciones inter-personales.

Modelo de proceso del estrés.

MC Grath en 1976 postula el modelo de proceso en cuatro etapas:

- a) Proceso de apreciación cognoscitiva en el cual la persona percibe una situación en forma exacta o inexacta.**

- b) La toma de decisiones que establece un vínculo entre la situación percibida, las opciones posibles y la elección de una respuesta o de un conjunto de respuestas, para afrontar los pasos indeseables de la situación.**

- c) El proceso de desempeño que da por resultado un conjunto de conductas que pueden evaluarse cualitativa y cuantitativamente.

- d) Proceso resultante se refiere al grado en el que una respuesta elegida produce una conducta deseada, depende de la habilidad de la persona para llevar tal respuesta a la práctica, y de la medida en que la conducta genere cambios deseados o indeseados en la situación (Ivancevich y Matteson, 1989).

Modelo integral del estrés y del trabajo.

Ivancevich y Matteson (1989) postulan el modelo integral del estrés y el trabajo en cinco etapas:

- a) Antecedentes de la situación de estrés, denotados como estresores: los cuales los identifican como estresores de ambiente físico, de nivel individual, nivel grupal, nivel organizacional y extraorganizacional.

- b) Interpretación o valoración del grado en que la existencia de condiciones previas originan estrés en los individuos (estrés percibido).

- c) Resultados: se refiere a los efectos o respuestas a la acción de los estresores como fisiológicas o conductuales.

- d) Consecuencias; se refiere al producto de tales resultados como las enfermedades de adaptación.

e) Conjunto moderador: como conjunto moderador toma en cuenta las diferencias individuales cognitivo-afectivo y demográficas-conductuales.

Para fines de la presente investigación adoptaremos este modelo integral de estrés y trabajo.

CAPÍTULO II

LAS ORGANIZACIONES LABORALES

2.1 DESARROLLO Y CONCEPTO DE LAS ORGANIZACIONES

El ritmo de los cambios que se operan en nuestra sociedad ha afectado profundamente a todas las instituciones que se enfrentan no solo a las innovaciones en las ciencias y en la tecnología, sino también a los cambios propios de la naturaleza del hombre.

Desde los tiempos más remotos los hombres han advertido la necesidad de reunirse en grupos para defenderse, para procurarse alimentos, para vencer las dificultades de la vida; en una palabra, han asociado esfuerzos para el logro de un fin común (Zerilli,1981).

La economía artesanal estaba caracterizada por la independencia de cada persona que era dueña de un trabajo, el cual lo desarrollaba con sus propios medios. Los instrumentos del artesano además eran simples, relativamente poco costosos y requerían un espacio limitado.

Con el tiempo, los instrumentos y herramientas para ejecutar el trabajo se hacen más complicados y costosos, con el fin de alcanzar volúmenes de producción notables para obtener una utilidad económica efectiva (Zerilli,1981).

El paso del trabajo artesanal al de tipo industrial esta caracterizada por tres factores:

- a) La aparición de máquinas cada vez mayores y más complejas.
- b) La progresiva adopción de las máquinas como fuente de energía en sustitución del hombre.
- c) La pérdida, por parte del trabajador individual, de la propiedad de los instrumentos de producción.

Adam Smith en 1770 afirma que cuando se requiere obtener una producción ejecutada de un grupo bastante numeroso de personas, es indispensable recurrir a la división del trabajo.

Max Weber en 1947, subraya a su vez que todo tipo de acción social en un grupo que esta orientado hacia consideraciones económicas y toda relación asociativa de significado económico, acarrear en cierto grado una particular forma de división y organización de los servicios humanos en interés de la producción.

Frederick W. Taylor en 1947 investigó el uso efectivo de los seres humanos en las organizaciones industriales. Postuló la teoría clásica de la organización la cual se enfoca en analizar la interacción entre las

características de los seres humanos y los ambientes sociales y de trabajo creados por las organizaciones.

Se ha considerado al desarrollo organizado como un enfoque de sistemas, con vistas al conjunto total de relaciones funcionales e interpersonales en los organismos (Margulies,1983).

Margulies (1983) identifica que el sistema del organismo se compone de tres elementos principales:

- a) El sistema técnico o de operación, que contiene el flujo de los trabajos, la tecnología que le corresponde, el papel por desempeñar en la ejecución de las tareas.
- b) El sistema administrativo, en el que se incluye la estructura de la organización, las normas y las reglas políticas, el sistema de premios y castigos, las formas en las que se toman las decisiones que están destinados a facilitar el tramite administrativo.
- c) El sistema humano o personal y cultural, cuyo interés principal radica en el aspecto intelectual del organismo, sus principios y normas, así como el satisfacer necesidades personales.

Por consiguiente el desarrollo mismo de las organizaciones puede considerarse como un sistema de tres elementos relacionados entre sí: valores, procesos y tecnología (Magulies,1983).

Como todas las organizaciones tiene como característica que se les considere como un tipo de fenómeno social. Será necesario revisar el concepto de organización.

Chester Bernard en 1938 define a las organizaciones como sistemas de actividades o fuerzas conscientemente coordinadas de dos o más personas.

Max Weber, en 1947 se refiere a las organizaciones como una relación social que esta creada o limitada la admisión de extraños, por medio de reglas, hasta donde su orden es impuesto por la acción de los individuos específicos cuya función regular es la de fungir como jefe y por lo general cuentan con un personal administrativo.

Scott en 1964 postula que las organizaciones se definen como colectividades, que se han establecido para la consecución de objetivos relativamente específicos a partir de una base mas o menos continua. No obstante, queda claro que las organizaciones tienen características distintas a parte de la continuidad y especificidad de metas.

Estas incluyen fronteras relativamente fijas, un orden normativo, niveles de autoridad, un sistema de comunicación y un sistema de incentivos que permite que varios tipos de participantes trabajen juntos en la consecución de las metas comunes (Hall, 1996).

Basados en la anterior definición, la teoría contemporánea se centra en los ambientes tanto físicos como sociales:

- El ambiente social se refiere a que existen competidores, reguladores y otras fuentes de presión y oportunidades para las organizaciones.
- El ambiente físico toma como referencia a las consideraciones presupuestales, administrativas.

Bajo estas consideraciones la definición de organización presentada para la investigación será la siguiente:

“Una organización es una colectividad con una frontera relativamente identificable, con un orden normativo, con niveles de autoridad, sistemas de comunicación y sistemas de coordinación; esta colectividad existe de manera continua en un ambiente y se involucra en actividades que se relacionan por lo general con un conjunto de metas; las actividades tienen resultados para los miembros de la organización, la organización misma y la sociedad “(Hall, 1996).

2.2 CULTURA Y CLIMA ORGANIZACIONAL.

Las organizaciones cuentan con sistemas sociales dotados de procesos de socialización así como de normas y estructuras sociales, por lo cual se les ha considerado sociedades en miniatura.

Las organizaciones cuentan con tres componentes ligados entre sí:

1. - Un sistema socioestructural compuesto de interacciones de las estructuras formales, de las estrategias, políticas y procesos gerenciales, así como de los elementos auxiliares del funcionamiento organizacional (objetivos y metas formales, estructuras de autoridad, motivación y recompensas, etc.).

2. - Un sistema cultural que reúne los aspectos expresivos y afectivos de la organización en un sistema colectivo de significados simbólicos:

- a) La ideología es un sistema coherente de creencias, que da explicaciones generales convincentes de la realidad social y exhorta a la acción colectiva.
- b) Los valores son interpretaciones simbólicas de la realidad, que presentan un significado a la acción y establecen normas de comportamiento social.

Los valores son elementos constitutivos de la ideología que los integra en un sistema de creencias, debido a esto todas las organizaciones tienen la tendencia a adoptar y mantener su propio sistema de valores.

3. - Los empleados particulares, dotados de personalidad, de experiencias y talentos propios que según su estatuto y su posición jerárquica pueden contribuir a la elaboración y modificación del sentido organizacional. Todos los empleados cualquiera que sea su función tienden a elaborar una imagen coherente de la realidad con el fin de comprender el universo organizacional.

El tipo de relación con el sistema cultural y el grado de participación con el sistema colectivo puede variar de un empleado a otro, sin embargo, todos construyen sus significados a partir de la cultura proporcionada por la organización. (Abravanel, 1992).

La cultura organizacional es un conjunto de valores, creencias y entendimientos importantes que los integrantes de una organización tienen en común. La cultura ofrece las formas definidas de pensamiento, sentimiento y reacción que guían la toma de decisiones y otras actividades de los participantes de la organización (Aguado,2000).

La cultura organizacional incluye lineamientos perdurables que dan forma al comportamiento y cumple con varias funciones importantes al:

- **Transmitir un sentido de identidad a los miembros de la organización**
- **Facilitar el compromiso con algo mayor que él yo mismo**
- **Reforzar una estabilidad del sistema social**
- **Ofrecer premisas reconocidas y aceptadas para la toma de decisiones**

Dicha cultura cumple con funciones importantes en la organización, los artefactos culturales, incluyendo el diseño y el estilo de administración, transmiten valores y filosofías socializando a los miembros, motivan al personal y facilitan la cohesión del grupo y el compromiso con las metas más relevantes (Aguado,2000).

En toda situación laboral se implica un conjunto de factores específicos en el individuo, tales como las aptitudes y características físicas y psicológicas, por lo tanto el individuo aparece inmerso dentro de un clima determinante por la naturaleza particular de la organización.

Las definiciones de clima organizacional se identifican en tres áreas relevantes:

1. Las que indican el predominio de los factores organizacionales.

Forehand y Gilmer en 1964 definen el clima organizacional como un conjunto de características que describen una organización las cuales:

- a) Distinguen a una organización de otra
- b) Son relativamente duraderas en el tiempo
- c) Influyen en la conducta de los individuos en las organizaciones

Tagiuri en 1968 define que el clima organizacional es una cualidad relativamente duradera del ambiente total que:

- a) Es experimentado por sus ocupantes
- b) Influye en su conducta
- c) Puede ser descrita en términos de valores de un conjunto particular de características del ambiente

2. Las centradas en el predominio de los factores individuales.

James y Selles en 1981 definen que el clima es una representación cognitiva de eventos situacionales relativamente cercanos, expresados en términos que reflejan el significado psicológico y la significatividad de la situación para el individuo, siendo las percepciones una función de

componentes históricos, es decir, esquemas cognitivos que reflejen experiencias de aprendizaje.

3. Las que se centran en la interacción persona-situación

Schneider y Reichers en 1983 definen que las interacciones sociales en el lugar de trabajo ayudan a los nuevos a comprender el significado de los varios aspectos del contexto del trabajo. Y es a través de las interacciones sociales como las personas llegan a tener percepciones similares del contexto.

En el clima organizacional un elemento fundamental son las percepciones que el trabajador tiene de las estructuras y procesos que ocurren en el medio laboral. La especial importancia es el hecho de que el comportamiento de un trabajador no es una resultante de los factores organizacionales existentes, sino que depende de las percepciones que tenga el trabajador de estos factores. Sin embargo estas percepciones dependen de buena medida de las actividades, interacciones y otra serie de experiencias que cada miembro tenga con la empresa (Goncalves,2000).

El clima dentro de una organización también puede descomponerse en términos de estructuras organizacionales, tamaño de la organización, modos de comunicación, estilo de liderazgo, etc.

Todos estos elementos se suman para formar un clima particular dotado de sus propias características que representan en cierto modo, la personalidad de una organización e influye en el comportamiento de las personas en cuestión (Brunet, 1987).

Los elementos existentes del clima organizacional son:

- El clima se refiere a las características del medio ambiente de trabajo.
- Estas características son percibidas directa o indirectamente por los trabajadores que se desempeñan en su medio ambiente.
- El clima tiene repercusiones en el comportamiento laboral.
- El clima es una variable interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y el comportamiento individual.
- El clima junto con las estructuras y características organizacionales y los individuos que la componen, forman un sistema interdependiente altamente dinámico.

Las percepciones y respuestas que abarcan el clima organizacional se originan en una gran variedad de factores.

Unos abarcan los factores de liderazgo y prácticas de dirección (tipos de supervisión). Otros factores están relacionados con el sistema formal y la estructura de la organización (sistemas de comunicación, relaciones de

dependencia, promociones, etc.). Otras son las consecuencias del comportamiento en el trabajo (sistema de incentivos, apoyo social, etc.).

En base a estas consideraciones se podrá definir al clima organizacional como: "un fenómeno interviniente que media entre los factores del sistema organizacional y las tendencias motivacionales que se traducen en un comportamiento que tiene consecuencias sobre la organización (productividad, satisfacción, rotación, etc.)" (Goncalves,2000).

La forma de comportarse de un individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales sino también de la forma en que éste percibe los componentes de su organización.

La consideración de la cultura y el clima organizacional se perciba como adecuado o perjudicial por parte de los integrantes de la organización va a depender de las percepciones que realicen los miembros de la misma, quienes suelen valorar como adecuado cuando permite y ofrece posibilidades para el desarrollo del desempeño laboral, y de esta forma, aporta estabilidad e integración entre sus actividades en la organización y sus necesidades personales.

Por otra parte se considera perjudicial cuando las percepciones de los individuos manifiestan un desequilibrio entre sus necesidades, la estructura y los procedimientos del sistema.

El conocimiento de la cultura y el clima organizacional proporciona retroalimentación acerca de los procesos que determinan los comportamientos organizacionales, permitiendo además introducir cambios planificados tanto en las actitudes y conductas de los miembros como en la estructura organizacional.

2.3 EL ESTRÉS EN EL DESEMPEÑO LABORAL.

El estrés laboral es un fenómeno cada vez más importante en la sociedad moderna tanto en el ámbito individual como organizacional y social. En el ámbito individual se produce un aumento en las enfermedades de adaptación como la agresividad, accidentes de trabajo, frustración, disfunción familiar, desde la perspectiva organizacional el estrés puede deteriorar la propia salud organizacional entendida en sus componentes de eficacia, capacidad para ofrecer calidad de vida laboral a sus empleados, rotación de personal, ausentismos.

El estrés laboral se conceptualiza como un conjunto de fenómenos que suceden en el organismo del trabajador con la participación de los agentes estresantes lesivos derivados directamente del trabajo o que con motivo a este pueden afectar la salud del trabajador (Ortega, 2000).

Edwards en 1992 define al estrés laboral como la discrepancia entre el estado de cosas que el empleado percibe y lo que éste desea, siempre que el grado de discrepancia se considere importante para el propio empleado.

Los factores del medio ambiente producirán estrés solo en medida en que el empleado lo perciba así. Las percepciones están influenciadas por tres grupos de variables:

- a) Compuesto por el ambiente físico y social así como por las características personales. Donde el ambiente físico incluye las características físicas del ambiente de trabajo, por ejemplo, la localización geográfica y/o condiciones de trabajo. El ambiente social se refiere a las personas y la interrelación existente entre ellas. Y las características personales acuden a los atributos del empleado tales como, capacidades, habilidades, etc.
- b) La interacción social, es decir, las conductas, opiniones y creencias de los otros empleados en el ambiente laboral influirán en la perspectiva que tenga el individuo hacia esta interacción.
- c) La construcción cognoscitiva de la realidad, lo que significa que el empleado no percibe pasivamente los estímulos externos sino que de manera activa construye su realidad monitoreando o seleccionando la información disponible. Y cuando la información es ambigua o no disponible al empleado lo compensará construyendo su propia realidad subjetiva (sin cita en internet).

El estrés en el trabajo afecta el desempeño. Los estresores potenciales se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones y complejidad, en el grado en que el trabajo se especializa más y en que la obsolescencia humana se vuelve un desafío mayor que la obsolescencia mecánica (Ivancevich y Matteson, 1989).

Ivancevich y Matteson en 1989 identifican categorías de estresores los cuales se presentan entorno a la organización:

- a) Los estresores extraorganizacionales: están constituidos por eventos y situaciones ajenas a la vida laboral inmediata de la persona, las que influyen de alguna manera en los estresores del trabajo y en el desempeño. Incluyen problemas conyugales, dificultades económicas, así como muchas preocupaciones entorno al nivel de vida.
- b) Los estresores intraorganizacionales; entre estos se encuentran los estresores individuales, grupales y organizacionales, los cuales se relacionan con el nivel o la fuente inicial del estresor. Así, la sobrecarga propia del rol puede constituir un nivel individual de fuente de estrés; el conflicto dentro de un grupo puede ser un estresor en el ámbito grupal, también los aspectos del clima o la manera en los que se asignan los puestos pueden constituir fuentes de estrés potenciales a nivel organizacional (Ivancevich y Matteson, 1989).

c) El ambiente físico en que se desempeña un trabajo puede originar estresores, como el ruido excesivo a la insuficiencia de iluminación.

El estrés organizacional se ha convertido en un problema debido a que para poder desempeñarse como debe de ser, cada persona necesita un nivel óptimo de presión, y lo mismo sucede con las organizaciones, el problema existe en el momento que los índices óptimos de presión se rebasan y no se controlan.

Cuando los individuos se alejan a uno u otro lado de su nivel óptimo de presión no solo empiezan a sentirse a disgusto sino que su desempeño se ve afectado, en las organizaciones cuando la presión cae a niveles muy bajos, las funciones se tornan torpes, aletargadas y les es imposible sacar el máximo provecho a sus recursos.

Una desviación respecto del nivel óptimo de presión no necesariamente genera estrés; lo más probable que genere el impulso necesario para el cambio, la adaptación, y la innovación. Al igual que con los individuos, son los extremos donde el estrés causa problemas (Arroba, 2000).

Buendía en 1998 propone cuatro razones para el aumento del estrés laboral:

1. Los empleos tecnológicos han producido labores que han tendido a incapacitar a sus trabajadores.
2. El incremento del nivel educativo de los trabajadores y la falta de acceso a trabajos de más capacitación.
3. No se han diseñado empleos que permitan niveles razonables de utilización de las capacidades de los trabajadores.
4. El reducido número de intervenciones para bajar los niveles de estrés laboral.

Fontana en 1992 identifica los efectos del estrés en el desempeño laboral en tres divisiones:

1. Efectos cognoscitivos del estrés excesivo.
 - Decremento del periodo de la concentración y atención
 - Aumento de la distractibilidad
 - Deterioro de la memoria a corto y largo plazo
 - La velocidad de respuesta se reduce
 - Aumento en la frecuencia de errores
 - Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo
 - Pérdida de la objetividad y capacidad crítica

2. Efectos emocionales de estrés excesivo.

- Aumento de la tensión física y psicológica
- Aparecen cambios de personalidad
- Aparece depresión e impotencia
- Pérdida repentina de la autoestima

3. Efectos conductuales generales del estrés excesivo.

- Disminución de los intereses y el entusiasmo
- Aumento del ausentismo laboral
- Aumento en el consumo de drogas
- Descenso en los niveles de energía
- Alteración en los patrones de sueño
- Se ignora la nueva información
- Las responsabilidades se depositan en los demás
- Se resuelven los problemas a un nivel cada vez más superficial

En conjunto las tres divisiones de estos efectos provocan el ausentismo, la rotación de personal y accidentes de trabajo debido a la insatisfacción laboral que presenta el trabajador.

Los procesos patológicos que relacionan el encuadre laboral con la aparición de las enfermedades tienen alguna de las siguientes características:

- a) Los estresores laborales tienden a ser crónicos más que intermitentes o autolimitados.
- b) Hay demandas laborales externas, tales como las creadas por máquinas o mecanismos de competición.
- c) La adaptación o habituación a la situación crónica es difícil y se mantiene alguna forma de vigilancia de manera permanente.
- d) El fracaso en el cumplimiento de las demandas conduce a drásticas consecuencias (vida, dinero, etc.)
- e) Existe una contaminación en los efectos de trabajo sobre otras áreas de funcionamiento (familia, por ejemplo), así que el impacto diario de la situación de demanda en el trabajo se mantiene y se acumula amenazando la salud (Guillen y Guil, 2000).

Una forma extrema de estrés laboral de acuerdo con Freudenberger en 1974 (citado en Guillen y Guil, 2000) es conocida como el burnout.

Maslach en 1977 (citado en Guillen y Guil, 2000) define el burnout como un síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y una realización

personal reducida que puede ocurrir entre individuos que de alguna manera trabajan con personas.

Maslach (1977) considera el burnout como una combinación de las siguientes características:

- Agotamiento emocional: sensación de no poder dar más de sí.
- Despersonalización: actitud impersonal y negativa hacia los usuarios.
- Falta de realización personal.

Existiendo una serie de síntomas asociados como:

- Síntomas físicos: fatiga crónica, cefaleas, insomnio, pérdida de peso, etc.
- Síntomas conductuales: abstencionismo laboral, abuso de drogas, conductas violentas.
- Síntomas cognitivos-afectivos. irritabilidad, incapacidad para concentrarse, indecisión etc. (Guillen y Guil, 2000).

Pines y Arosen en 1988 postulan que el burnout puede presentarse también en personas que no trabajan en el sector de asistencia social y lo definen como: un estado de agotamiento físico, emocional, y mental causado durante una implicación, durante un tiempo prolongado, en situaciones que son emocionalmente demandantes

Son muchas las ocupaciones que afectan a la salud de los individuos, aunque es difícil determinar si es la ocupación la que causa los problemas o si quienes eligen una determinada profesión son de antemano más vulnerables a padecerlos.

No cabe duda de que existen factores estresantes en relación con el trabajo, factores específicos tales como la peligrosidad y sobrecarga de la actividad; otros relacionados con aspectos organizativos (roles ambiguos, promoción en el trabajo, seguridad, etc.), y por último, factores que dependen de las relaciones con el resto del personal.

CAPÍTULO III

ESTRÉS EN LAS ORGANIZACIONES

3.1 ESTRESORES ORGANIZACIONALES

El medio laboral representa una de las formas más estables de expresión y compromiso del hombre, tanto en su cotidianidad, como en su proyección vital, por tanto las emociones, reflexiones, proyectos y todo cuanto ocurre en la actividad laboral, se expresaran con un sentido bien definido del hombre.

La realización de la actividad laboral no tiene un sentido solo profesional, sino que en ella se implica al individuo como totalidad, produciendose vivencias e ideas muy diversas, que afectan su autoestima, su seguridad emocional, así como otras necesidades humanas, como la de logro, prestigio social, comunicación, etc.

Como ya se ha mencionado, el estrés no es atribuible únicamente a las situaciones laborales, ya que existen otras fuentes potenciales de estrés que incluyen cambios vitales como son: las relaciones familiares y conyugales, enfermedades graves, desastres naturales, etc. Sin embargo, el dominio laboral contribuye significativamente a la variedad de demandas psicosociales a las que el individuo esta expuesto de un modo específico en la naturaleza y las consecuencias del estrés laboral.

Es por ello que identificaremos detenidamente los tipos de estresores que se encuentran inmersos en el desempeño laboral del individuo.

Slipak en 1999, identifica a los estresores organizacionales a los siguientes:

- 1) Clima organizacional
- 2) Estilos gerenciales
- 3) Tecnología
- 4) Diseños y características de los puestos
- 5) Fechas toques no racionales

1) Clima organizacional.

Como se reviso en él capítulo anterior una organización tiene una atmósfera particular propia de su esquema productivo.

Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran, ya que puede ser un clima tenso, relajado, cordial o todo lo contrario. Todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad o vulnerabilidad que tenga cada uno (Slipak, 1999).

Guillen y Guil (2000) identifican que el individuo persigue los siguientes factores en el clima organizacional:

- a) Salud: aspectos relacionados con las condiciones higiénicas, médicas, y condiciones ambientales del desempeño laboral.
- b) Equidad: valoración de sentido de justicia e igualdad ante variables relacionadas con la discriminación sexual, roles profesionales, compensaciones económicas, promociones, etc.
- c) Seguridad: hace referencia a los accidentes de trabajo, seguridad en el empleo, etc.
- d) Niveles de expresión: sistemas y fuentes de comunicación, libertad de expresión, canales de información adecuados, etc.
- e) Nivel de ingresos: el nivel retributivo y compensaciones específicas.
- f) Calidad de actividades: se refiere a los elementos que hace que se califique la actividad laboral tanto en su desarrollo como en su calidad tales como: la autonomía, participación, motivación, etc.
- g) Nivel de formación: nivel de programas de formación en la empresa.
- h) Prestigio: hace referencia a la imagen de la organización, el grado de implicación e identificación.

De tal modo que el individuo presentara un alto o bajo estrés, dependiendo de la percepción que presente ante el clima organizacional en el cual se encuentre inmerso.

2) Estilos gerenciales.

En cualquier situación organizacional, existe un agente de influencia que a menudo ejerce un impacto significativo sobre las actividades del trabajo, el clima y el grupo: el líder. Esta persona tiene probabilidad de ejercer una influencia más poderosa que cualquier otro aspecto del trabajo, que se deriva, en cierto grado, del hecho de que goza de una posición de la que tiene autoridad y poder (Ivancevich y Matteson, 1989).

En toda organización debe llevarse a cabo una serie de actividades a fin de no poner en peligro la efectividad y supervivencia de la misma. Para evitar la posibilidad de fracaso laboral en las organizaciones, se crea una serie de papeles de supervisión, cuya función esencial es ver que se satisfagan los requerimientos de los papeles organizacionales básicos (Katz, 1981).

El liderazgo autoritario o su otro extremo, la excesiva tolerancia, deterioran el clima laboral. Ello configura una inadecuada división y supervisión de tareas. La función gerencial constituye uno de los puntos neurálgicos de la organización a tal punto, que la modalidad predominante de la persona que esta al frente puede trasladarse al resto de la organización, como una forma de operar habitualmente.

3) Tecnología.

Será de alto valor estresante la disponibilidad con que la organización dota a sus empleados de los elementos necesarios para su acción, como así también la capacitación para el uso de la tecnología específica. Los recursos deben ser acordes con los requerimientos y exigencias laborales (Slipak,1999).

El ritmo del cambio es tan grande en nuestros tiempos que rebasa el desarrollo de nuevos métodos de entrenamiento para enfrentar todas las eventualidades tecnológicas, y cuando los integrantes de la organización no dominan ni controlan los sistemas informáticos que se utilizan, se generan situaciones de estrés.

4) Diseños y características de los puestos.

Dentro de la estructura organizacional se reportan niveles más altos de estrés por parte de los individuos en jerarquías que tienen poco que decir o que ejercen poco control en su trabajo (Ivancevich y Matteson, 1989).

El empleado encuentra alta satisfacción cuando existe congruencia entre sus habilidades, expectativas y el puesto de trabajo que tiene. De lo contrario se presentara el estrés por un diseño y característica del puesto inadecuado.

5) Fechas topes no racionales.

El impacto que produce el estrés en el individuo por el establecimiento de metas inalcanzables en los tiempos prefijados para ello, se presenta a tal grado que disminuye la eficiencia en sus labores (Spilak, 1999).

3.2 ESTRESORES INDIVIDUALES

Ivancevich y Matteson en 1989 postulan cinco principales estresores a nivel individual:

1) Rol conflictivo.

La forma de comportamiento del empleado en lo individual, en cierto puesto, depende de muchos factores. Algunos de estos tienen la raíz en el empleado; otros en la organización. La combinación de lo que espera y exige el empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización da como resultado un conjunto de fuerzas que se denominan presiones del rol. Cuando surge una situación en la que dos o más presiones se encuentran en conflicto, existe una condición de rol conflictivo. Los roles conflictivos estarán presentes siempre que el cumplimiento de un conjunto de presiones dificulte, objete o imposibilite el cumplimiento de otro conjunto de presiones (Ivancevich y Matteson, 1989).

El rol conflictivo puede ser objetivo o subjetivo. Será un conflicto de rol objetivo cuando existen dos o más personas dando ordenes contradictorias. En cambio, un conflicto de rol subjetivo se produce como resultado de la contradicción entre las ordenes formales que recibe el individuo y los propios valores y metas del sujeto (Slipak, 1999).

2) Ambigüedad del rol.

Ivancevich y Matteson en 1989 definen la ambigüedad del rol como una falta de claridad sobre el papel que esta desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de nuestras responsabilidades en el trabajo individual.

La ambigüedad del rol es causante de estrés, depresión y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando esta situación se mantiene en el tiempo en forma crónica. Es característica de este caso la disminución de la autoestima ante la falta de satisfacción por la tarea que se ejerce (Slipak, 1999).

Las especificaciones confusas de las funciones también hacen difícil asignar prioridades a nuestras diversas tareas y distribuir cantidades apropiadas de tiempo a cada una de ellas; dos factores que a su vez son fuentes principales de estrés.

3) La sobre carga de trabajo.

La sobre carga de trabajo puede ser de dos tipos diferentes:

- a) Cuantitativa: Cuando los empleados que tienen mucho trabajo que realizar, diferentes cosas que hacer o poco tiempo para terminar el trabajo asignado.
- b) Cualitativa: Ocurre cuando los empleados sienten que carecen de la habilidad para efectuar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tengan (Ivancevich y Matteson, 1989).

Margolis (1974) descubrió que la sobrecarga de trabajo se encontraba asociada con una menor confianza en sí mismo, una disminución en la motivación para el trabajo, aumento en el ausentismo y una marcada baja en la aportación de sugerencias por parte de los empleados sobrecargados. La sobre carga puede ser responsable de la disminución en la calidad de la toma de decisiones, al deteriorar las relaciones interpersonales y los índices de accidentes.

Por otro lado el trabajo insuficiente es otro agente estresante, relacionado con ambientes donde el trabajo es repetitivo, poco estimulante y rutinario. El aburrimiento y la falta de inversión psíquica en el trabajo pueden disminuir la

capacidad de reacción de los trabajadores en situaciones de urgencia o imprevistos (Stora, 1991).

4) La responsabilidad por otros.

La responsabilidad por la gente actúa como estresor ya que resulta de la naturaleza específica de la responsabilidad, particularmente en lo que se refiere a la necesidad de toma de decisiones.

Debido a que los puestos que tienen responsabilidad por la gente presentan sobrecargas de trabajo y tal vez roles conflictivos y ambigüedad, tendrán mayor probabilidad de presentarse estrés en el individuo que se encuentra inmerso en dicho puesto (Ivancevich y Matteson, 1989).

5) Estresores relacionados con el desarrollo de la carrera.

Stora en 1991 identifica dos grandes fuentes de estrés en el desarrollo de la carrera:

a) El relacionado con las diferentes etapas de la carrera.

En cada etapa de la carrera del individuo, se encuentra sometido a tensiones y pruebas que supera con más o menos dificultad. El inicio de la carrera en la actual sociedad, coloca a las personas en una competencia intensa para adquirir una situación social más elevada. El medio profesional se acompaña de un cortejo de decepciones: disminución o freno del

progreso y/o limitación de oportunidades, por lo cual es un factor potencial de estrés.

b) El causado por las frustraciones inducidas por el estatus profesional.

Depende de los procedimientos de promoción en las empresas y de los cambios sociales y culturales de la sociedad. El aumento en el ritmo de los cambios tecnológicos, la adaptación de las empresas obligadas a crear nuevos productos, a conquistar nuevos mercados, modifican el paso del desarrollo profesional en el seno mismo de la empresa, así como la edad promedio de los empleados y dirigentes de las compañías, el estrés se presenta dado que la permanencia del individuo en las empresas es más corta.

Erikson en 1972 indica que los niveles más altos de satisfacción en el trabajo son reportados por aquellos individuos cuyo índice de ascensos concordaba o sobre pasaba sus aspiraciones. En medida en que los índices de progreso no iban a la par de las aspiraciones, aumentaba la insatisfacción.

El estrés originado por esta categoría de estresores, a menudo se manifiesta en forma de insatisfacción en el trabajo. En grado extremo, puede

involucrarse cambios de carrera o inclusive su abandono (Ivancevich y Matteson, 1989).

3.3 ESTRESORES GRUPALES.

Los grupos de trabajo tienen influencia sobre los individuos miembros; la influencia del grupo determina el cumplimiento de sus miembros, da forma a las creencias, altera las percepciones, preferencias, actitudes y valores, aumenta la responsabilidad psicológica e incrementa el conocimiento del trabajo. No obstante la influencia del grupo puede crear estrés dentro del individuo (Ivancevich y Matteson, 1989).

Ivancevich en 1989 identifica los siguientes cuatro factores como estresores grupales:

1) Falta de cohesión en el grupo.

Por su parte Raven en 1981 define la cohesión de grupo como la suma de las fuerzas positivas que actúan en todos los miembros del grupo para permanecer dentro de él, por lo cual, nos atraen los grupos con cuyos miembros simpatizamos.

Shaw (1995) postula que la cohesión de grupo se refiere al grado en que los miembros se sienten motivados a permanecer en el grupo. Los miembros de grupos con una cohesión elevada manifiestan mas energía en las actividades.

La cohesión de un grupo puede ser un estresor positivo o negativo. Si la cohesión es una característica valiosa, su ausencia podrá originar una baja en la moral y un desempeño pobre. La falta de cohesión en el grupo puede no ser significativa para algunos empleados; por otro lado, la falta de cohesión en el grupo explica los resultados conductuales en un empleado que desea estrechos vínculos personales (Ivancevich y Matteson, 1989).

Los miembros del grupo que se sienten atraídos por el grupo, trabajan con ahinco para alcanzar los objetivos grupales; consecuencia de ello es la mayor productividad de los grupos con mayor cohesión (Shaw, 1995).

2) Apoyo inadecuado del grupo.

Shaw (1995) sugiere que la pertenencia a un grupo puede resultar gratificadora por si misma para el individuo, con independencia de quienes sean los miembros del grupo, las actividades o los propósitos de éste.

Los efectos de los estímulos estresores en el empleado se reducen cuando otros comparten el estrés. La simple convivencia con otros y la capacidad de observar su conducta en momentos de estrés es una forma de apoyo grupal (Ivancevich y Matteson, 1989).

Kahn y Quin (1970) postulan que el apoyo grupal puede considerarse como un recurso con el que cuenta un individuo que está haciendo frente a una situación de estrés.

La falta de recursos es en sí misma, un estresor para algunos individuos. No todos los empleados prefieren o valoran el apoyo grupal. Algunas personas no experimentan la sensación de disminución de estrés por el apoyo emocional que le brindan los compañeros de trabajo. Por otra parte, para aquellos empleados que necesitan ayuda emocional, el apoyo del grupo puede significar un elemento potencial de estrés (Ivancevich y Matteson, 1989).

3) Conflicto intra e intergrupales.

Raven (1981) denomina al conflicto como una relación en la que las personas son negativamente interdependientes respecto a las metas, los medios o ambos, de los fines del grupo.

Uno de los hechos de la vida organizacional es que ningún grupo tiene suficientes recursos para satisfacer todas sus necesidades internas y para cumplir con todos los requerimientos externos, debido a que existen escasez de libertad, autoridad y recursos.

Hammer y Organ en 1978 definen tres categorías en el conflicto intragrupal:

- a) El conflicto de roles: es cuando las expectativas de dos o más posiciones ocupadas por una persona son incompatibles.
- b) Conflicto de asuntos: que implica un desacuerdo entre los miembros del grupo ante la solución de un problema. El desacuerdo puede ser causado por diferentes percepciones, niveles de experiencia, valores personales o fuentes de información.
- c) Conflicto de interacción: que se refiere cuando una parte culpa a otra de un suceso o de frenar los recursos necesarios para lograr el fin del grupo.

El conflicto intergrupalo es inevitable en las organizaciones debido a que cuando los grupos dependen de uno y otro para llevar a cabo las tareas, existe un área potencial para el conflicto.

Los conflictos dentro y entre los grupos pueden crear una atmósfera de incomodidad para los empleados, las riñas y detalles desagradables que acompañan a los conflictos, ponen en marcha la actividad estresante (Ivancevich y Matteson, 1989).

Los principales factores generadores de estrés presentes en el medio ambiente de trabajo involucran aspectos de organización, administración y sistemas de trabajo y desde luego la calidad de las relaciones humanas. Otros factores externos al lugar de trabajo pero que guardan estrecha relación con las preocupaciones del trabajador se derivan de sus circunstancias familiares, de sus elementos culturales, su alimentación, sus facilidades de transporte, la vivienda y la salud.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA** ⁷⁹

3.4 ESTRESORES DEL MEDIO AMBIENTO FISICO.

Los aspectos físicos del medio ambiente laboral y las condiciones de trabajo tienen consecuencias potenciales importantes para la salud del individuo y la productividad en las empresas.

Ivancevich y Matteson en 1989 establecen cinco categorías para los estresores del medio ambiente físico dentro del contexto laboral.

1) La luz.

El alumbrado inadecuado para la tarea que se está ejecutando puede originar problemas. La luz insuficiente da como resultado un desempeño menor, una mayor cantidad de tiempo invertido para terminar la tarea y mayor frustración. Demasiada luz o brillantez también puede ser fuente de dificultades.

2) El ruido.

El ruido excesivo y/o intermitente interfiere con los niveles de concentración y es fuente de frustración que conduce al enojo y a la tensión.

La prolongada exposición al ruido puede conducir a la fatiga a parte de la pérdida de la audición y a la disminución del desempeño, dado que desde el punto de vista del estrés, el ruido puede convertirse en un estresor para el trabajador.

3) La temperatura

El calor excesivo es estresor en potencia, con respuestas fisiológicas y psicológicas, tanto para aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de esfuerzo físico o intelectual.

La respuesta fisiológica es producida cuando el estrés desarrollado por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, provocando mayores demandas de oxigenación.

En la respuesta psicológica aumenta significativamente el grado de irritabilidad del individuo. El frío extremo en el ambiente laboral también influye psicológicamente sobre los individuos, afectando los niveles de energía y disminuyendo su motivación.

4) La vibración.

La vibración y el movimiento no ocurren ordinariamente en el medio ambiente. La vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar alguna herramienta, junto con el vaivén de un barco o el movimiento

de una aeronave se pueden considerar como los estresores de movimiento más comunes.

El estrés del movimiento es precipitado por las alteraciones giratorias de la cabeza las cuales son registradas en los canales semicirculares del oído interno.

La mayoría de las consecuencias son de naturaleza física como visión obnubilada, temblores corporales, jaquecas y tensión muscular. Psicológicamente los resultados de estos estresores tienen mayor probabilidad de constituir reacciones ante las consecuencias fisiológicas que ante los estresores en sí mismos.

5) El aire contaminado.

La calidad del aire del sitio de trabajo es una condición particularmente estresante para los individuos que laboran en ambientes altamente contaminados, por ejemplo las empresas industriales que producen derivados que contaminan el aire en torno de la instalación productora. Además de contaminar el organismo del trabajador durante la respiración, muchas sustancias también pueden entrar al cuerpo a través de la piel.

El trabajador puede experimentar estrés día a día, precisamente porque sabe que el aire o las sustancias a las que se encuentra expuesto pueden reducir notablemente la oportunidad de vivir una vida normal y saludable.

El ambiente físico influye en las respuestas fisiológicas y afectivas de los trabajadores, y juega un papel significativo en relación con los accidentes, ausentismo y reducción en la productividad (Buendía, 1998).

3.5 ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES

Los estresores extraorganizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la organización. Comprenden los factores familiares, políticos, sociales y económicos, que inciden sobre el individuo.

La inadecuada interconexión hogar-trabajo genera conflictos psicológicos y fatiga mental, falta de motivación y disminución en la productividad, así como también un deterioro de la relación conyugal y familiar (Slipak, 2000).

Por tanto es de importancia reconocer que los estresores extraorganizacionales existen y que influyen en la conducta del empleado dentro del trabajo.

1) La familia

El trabajo no está aislado de otros aspectos de la vida del sujeto; por consecuencia, el estrés que surge en el dominio laboral tiene implicaciones para la vida no laboral, particularmente en la familia.

Buendía, en 1998, sugiere dos modelos en la interacción trabajo y vida familiar:

- a) El modelo de compensación, que sugiere que los individuos buscan actividades no laborales que suplan el déficit en su situación laboral, por ejemplo, actividades con ausencia de retos.
- b) El modelo del desbordamiento, que asume que las conductas y experiencias en un campo se extienden directamente al otro.

Greenhaus Y Parasuaraman (1986) identificaron tres categorías de estresores en la relación trabajo-familia:

- a) Los estresores del trabajo en si mismo, por ejemplo la sobrecarga laboral.
- b) Los estresores que surgen en áreas no laborales de la vida, como los problemas conyugales.

c) Los estresores derivados de la interacción trabajo-familia, por ejemplo los conflictos de tiempo entre las responsabilidades laborales y las familiares.

Un determinado fenómeno familiar puede ser fuente de estrés y también puede constituir una respuesta al estrés. Las hostilidades que surgen dentro de la familia pueden manifestarse en el trabajo.

Aunque la familia por sí misma pueda no ser la fuente de estrés, puede ser la unidad dentro de la cual los estresores surgen, interactúan y ejercen un impacto significativo sobre el individuo (Ivancevich y Matteson, 1989).

La familia puede ser un lugar de alivio del estrés en el trabajo. Por el contrario, si los patrones familiares o los sucesos familiares no son correctos, pueden afectar la conducta en el trabajo. Por tanto, la familia puede servir para reducir el estrés o puede contribuir a que se acumule en gran medida.

2) La reubicación.

Un estresor extraorganizacional, estrechamente vinculado al trabajo y a los factores organizacionales, es el que se relaciona con la reubicación de la

familia cuando uno de sus miembros ha recibido una transferencia geográfica.

El desplazamiento de las familias de una parte de la ciudad a otra ciudad puede ser excesivamente estresante para todos sus miembros.

La reubicación también intensifica la dependencia emocional de la pareja. La pérdida de amigos de la vieja comunidad hace que el marido y la esposa tengan mayor dependencia entre sí, en lo que se refiere a compañía humana.

El empleado reubicado, altamente estresado e infeliz, normalmente no será una persona productiva (Ivancevich y Matteson, 1989).

3) Estresores económicos y financieros.

Los excesivos aumentos en los costos de los alimentos, la ropa, los gastos médicos, los servicios públicos y la educación han deteriorado el poder adquisitivo de mucha gente en nuestro país.

La búsqueda de un mejor poder adquisitivo crea en el individuo estrés. La incapacidad percibida de ir al día económicamente, ha llevado a muchas personas a buscar un segundo trabajo.

El trabajo adicional brinda una mayor cantidad de dinero y aunque inicialmente se reduzca el estrés causado por estos problemas financieros, puede haber un aumento en el estrés originado por la fatiga, presentando mas problemas familiares y un menor desempeño en el trabajo principal del individuo (Ivancevich y Matteson, 1989).

4) Clase social y origen étnico

El origen étnico y la clase social son fuentes sociopsicológicas de estrés. Cuestiones como los ascensos en el trabajo y las oportunidades de buenos negocios son casi exclusivamente estresores de las clases media y alta. En la clase baja se tiende a gastar mas energía en sobrevivir y en encontrar la forma de alimentarse (Ivancevich y Matteson, 1989).

Ivancevich y Matteson (1989) identifican que el origen étnico al formar parte de una minoría puede generar estrés, el cual afecta la calidad de vida de una persona tanto fuera de trabajo como dentro de él.

Costa (1974) identifica que en las sociedades las aspiraciones, los caminos a escoger y los medios empleados para alcanzarlas, a menudo encuentran sus mas serios problemas en las divergencias de posición, intereses y actuación de las diferentes clases sociales con relación al propio proceso del desarrollo de su estrategia, su ritmo y dirección.

5) Estresores residenciales.

El área residencial en la que se vive puede ser descrita en diferentes términos. El orden, la limpieza, la seguridad, el transporte y las condiciones de las vías de acceso son características usadas con frecuencia para describir la comunidad del individuo.

El grado de estrés generado por estos estresores depende de la evaluación de estos atributos que el individuo realice (Ivancevich y Matteson, 1989).

Las respuestas emocionales, psicológicas y conductuales consideradas como indicadores de estrés dentro del contexto laboral y/o familiar, están influenciadas por la percepción que el individuo tiene de los estresores (Ocampo, 1996).

Al identificar los diferentes estresores como son los físicos, los individuales, los de grupo, los organizacionales y los extraorganizacionales, éstos juegan un papel con diferentes grados de ser percibidos, ya que lo que resulta ser estresante para un individuo no lo va a representar para otro, dado a las diversas representaciones que le otorgue cada uno de los individuos.

3.6 REPERCUSIONES ACTUALES DEL ESTRÉS EN LAS ORGANIZACIONES.

La organización mundial de la salud (O.M.S.) reporta que la mitad de la gente que trabaja lo hace en condiciones de insatisfacción. Cerca de un 90% invierte mas tiempo y energía en el trabajo de lo requerido, lo cual va a ocasionar que se detengan los proyectos de vida. En general, cuando el trabajador es o se siente incapaz de controlar las condiciones de trabajo o enfrenta deficientemente las exigencias de orden social, puede ocurrir que desarrolle estrés y por ende reacciones fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales (Silva y Zamudio, 1994).

- **Reacción fisiológica.**

La reacción que el estrés provoca en primera instancia, es un aumento de catecolominas y corticoesteroides en la sangre, elevando con esto las concentraciones de azúcar en la sangre, lo que podría facilitar la aparición de la diabetes mellitus.

En un principio bajo situaciones de estrés, los sentidos se agudizan y el desempeño mental mejora, pero al prolongarse esta situación demasiado, estos efectos se invierten y disminuyen las respuestas sensoriales y mentales.

El estrés induce una disminución de la producción de hormonas sexuales y cuando esto continúa demasiado puede provocar impotencia o frigidez, agudización de los síntomas de la tensión premenstrual y esterilidad.

Si la aceleración del metabolismo continúa por mucho tiempo, produce agotamiento, pérdida de peso y por último, colapso físico e inclusive la muerte (Ridruejo, 1996).

- Efectos emocionales.

La percepción de un medio ambiente hostil, la frustración, la impotencia y el afrontamiento activo para poder controlar efectivamente el estímulo estresante, tiene efectos emocionales en el individuo como: pérdida repentina de la autoestima y del interés en general, aumento en la tensión psicológica con esto disminuye la capacidad para relajarse y desprenderse de la preocupación y la ansiedad.

- Efectos cognitivos.

El individuo al enfrentarse constantemente al estrés desarrolla ciertas alteraciones como la incapacidad de tomar decisiones de alto riesgo, la velocidad de respuesta se vuelve impredecible, se recurre constantemente a la fantasía, alejándose de las soluciones reales de los problemas, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a las críticas y bloqueo mental.

▪ **Efectos conductuales.**

Existen consecuencias conductuales derivadas del estrés que pueden manifestarse en el incremento de los retardos y faltas en el trabajo, aparecen patrones de conducta excéntricos (manerismos extraños, exageraciones, indiferencia inapropiada).

Debido a los efectos del estrés que el individuo presenta y a que existen condiciones laborales que resultan ser estresantes pueden presentarse las siguientes repercusiones dentro del ámbito laboral:

- Ausentismos o retardos constantes.
- Relaciones laborales pobres (poca cooperación o disposición para el cambio, conformismo e indisciplina)
- Baja productividad. Un trabajador que trabaja a disgusto, cansado, desmotivado y tenso, rinde al mínimo de sus esfuerzos y capacidades.
- Se eleva el índice de accidentes de trabajo por causas humanas.
- Aumenta la rotación de personal en la empresa.
- Se presentan antagonismos e insatisfacción en el trabajo.

- Se presentan conflictos generados de las malas dinámicas inter-personales y de los grupos de trabajo (Silva y Zamudio, 1994).

Testa (1981) identifica cinco repercusiones a las que tiene que enfrentarse la empresa por su alta rotación de personal:

- 1) Escasa productividad de conjunto: cuanto más aumenta la rotación mas disminuye la productividad.
- 2) Necesidad continua y elevada de adiestramiento: todos los recién admitidos necesitan un período de adiestramiento como la aplicación de trabajo, indicación del puesto o aclaración de procedimientos.
- 3) Falta de funcionalidad organizativa: cada empresa tiene sus características organizativas, sus sistemas, métodos y procedimientos. Cada persona debe conocerlas de modo que pueda familiarizarse fácilmente. Una rotación elevada hace que en las estructuras organizativas un elevado número de personas que no se conocen y por lo tanto son incapaces de llegar a ser parte funcional en la misma. La consecuencia inmediata de todo esto es la ineficiencia organizativa.
- 4) Dificultad para el trabajo en grupo: los nuevos trabajadores tardan en incorporarse no solo en las estructuras organizativas, sino también y sobre todo, en el grupo del que deben constituir parte esencial. El trabajo

de grupo, en particular, necesita para su realización cierta familiaridad entre los componentes, que se consiguen solo a través de un largo entrenamiento constituido por el trabajo en común y por la colaboración continua.

- 5) Desconfianza en la empresa y en los jefes directos: la elevada rotación tiene también consecuencias sobre la moral del personal y sobre la entrega a la empresa, porque el personal mas fiel se pregunta el porqué de estos continuos cambios a consecuencia puede derivar negativas respecto a la empresa o los jefes directos.

Los accidentes del trabajo representan otra repercusión del estrés para el funcionamiento de las organizaciones.

Arias (1999) define a los accidentes de trabajo como toda lesión medicoquirúrgica o perturbación psíquica o funcional, permanente o transitoria inmediata o posterior, o la muerte producida por la acción repentina de una causa exterior que puede ser medida, sobrevenida durante el trabajo, en ejercicio de éste o como consecuencia del mismo; y toda lesión interna determinada por un violento esfuerzo, producida en las mismas circunstancias.

Entre las causas que dan origen a un accidente existen dos que conducen directamente a la producción del mismo:

1) Directas o próximas: estas dependen del ambiente de trabajo y las condiciones biológicas intrínsecas del propio accidentado; estas causas existen en dos formas:

a) Condiciones inseguras, refiriéndonos a los riesgos que hay en los materiales, maquinarias, ya sea por defecto u omisión, o por la propia naturaleza de los mismos y que representan un peligro de accidente.

b) Prácticas inseguras, que son los actos personales que en su ejecución exponen a las personas a sufrir un accidente.

2) Indirectas o remotas: estas son totalmente ajenas a las condiciones biológicas intrínsecas del accidentado, aunque pueden estar subordinadas o no al medio en el que se trabaja en forma normal, por ejemplo, que el accidente se deba a condiciones o prácticas inseguras de personas ajenas a la conducta del accidentado (Arias, 1999).

La satisfacción laboral es otro punto importante para el individuo que se encuentra inmerso en las organizaciones.

Vromm, 1964 (citado en Blum, 1981) relaciona la satisfacción laboral con la rotación de personal e identifica que cuanto mayor es la satisfacción de un empleado en su trabajo, son menores las probabilidades de que sienta el deseo de abandonar su empleo.

El estrés en las organizaciones puede ser un causante de la rotación de personal, los ausentismos, los accidentes de trabajo, la insatisfacción y desempeño laboral pobre, que conlleva a una disminución en la productividad para las empresas dado que provoca una pérdida económica para éstas y una baja calidad de vida para el trabajador.

3.7 MANEJO DE ESTRÉS EN LAS ORGANIZACIONES (PROCEDIMIENTOS Y TECNICAS)

En capítulos anteriores se han identificado los tipos de estresores a los que están expuestos los individuos, tanto en el área organizacional como también en el área extraorganizacional.

Gutiérrez y cols. en 1995 (citado en Arias, 1999) analizaron la reacción entre el estrés y factores del trabajo, de la familia, de la personalidad y de la presión arterial. Identificando que cada uno de estos elementos puede fungir como estresor o como apoyo.

Cuando se habla de estrés se le adjudican efectos nocivos. No obstante, solo cuando alcanza cierto nivel adopta este tinte. De hecho, siempre estamos bajo cierto grado de estrés y un nivel bajo de estrés puede constituir un factor motivante. Así que no es imprescindible eliminarlo sino mantenerlo en un nivel lo suficientemente bajo para que tome un matiz de impulsor. No solo es importante describir los factores asociados con el estrés negativo (distres) sino que resulta vital diseñar maneras de administrarlo para mantenerlo en niveles constructivos (eutres) (Arias, 1999).

Las estrategias para afrontar el estrés difieren dependiendo de la situación que se trate y de la evaluación que se realice de ésta.

Lazarus y Folkman (1991) definen el afrontamiento como un conjunto de esfuerzo 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.

Para el afrontamiento se han clasificado tres periodos que suceden ante una situación estresante.

1) Periodo de anticipación.

En dicho periodo el acontecimiento no ha ocurrido todavía y los aspectos principales a evaluar incluyen la posibilidad de que el acontecimiento ocurra o no, el momento en que ocurrirá y la naturaleza de lo que ocurra y si el individuo puede manejar la amenaza, hasta que punto y de que forma (Lazarus y Folkman, 1991).

2) Periodo de impacto

En este periodo, muchos de los pensamientos y acciones importantes pierden valor cuando el acontecimiento nocivo ya ha empezado o ha terminado, el individuo comienza a comprobar si es igual o peor de lo que anticipaba.

3) Periodo de postimpacto

Aunque el acontecimiento estresante se encuentre terminado, su final suscita todo un conjunto nuevo de procesos anticipatorios. El individuo realiza una nueva serie de evaluaciones en cuanto lo sucedido, las relaciones psicológicas después del daño, las nuevas demandas, amenazas y desafíos que traerá y si puede volver a estar en el estatus anterior o no (Lazarus y Folkman, 1991).

La función principal del afrontamiento es la de reducir la tensión y devolver el equilibrio al individuo, pero también tiene otras dos funciones muy importantes, que surgen cuando se sabe que no siempre se tiene el control de las situaciones.

1) El afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema:

Este tipo de afrontamiento surge cuando se cree posible la modificación de la situación estresante.

Kahn en 1964 (citado en Lazarus y Folkman, 1991) identifica dos grupos de estrategias dirigidas al problema:

- a) Las que hacen referencia al entorno: en este grupo se encuentran las estrategias dirigidas a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos y los procedimientos.
- b) Las que hacen referencia al sujeto: en este grupo se incluyen las estrategias encargadas de cambios motivacionales o cognitivos, como la variación del nivel de aspiraciones y/o el desarrollo de nuevas pautas de conducta.

2) El 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 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 la disonancia, minimización, distanciamiento, atención selectiva, comparaciones positivas y la extracción de valores positivos o los acontecimientos negativos (Ocampo, 1996).

En este afrontamiento puede cambiar el significado de una situación estresante sin distorsionar la realidad (Lazarus y Folkman, 1991).

Para realizar uno u otro modo de afrontamiento se determinará en base a los siguientes recursos que tenga el individuo:

a) Recursos físicos.

La salud y la energía juegan un papel importante que facilitan el afrontamiento. El bienestar físico se hace particularmente importante cuando hay que resistir problemas e interacciones estresantes que exigen una movilización importante (Lazarus y Folkman, 1991).

b) Recursos psicológicos.

Las creencias generales y específicas sirven de base para la esperanza y favorecen el afrontamiento en las condiciones más adversas; la esperanza puede ser alentadora por la creencia de que la situación puede ser controlable (Lazarus y Folkman, 1991).

c) Técnicas para la resolución de problemas.

Las técnicas para la resolución del problema incluyen la habilidad para conseguir información, analizar las situaciones, examinar las posibilidades alternas, predecir opciones útiles para obtener los resultados deseados y elegir un plan de acción apropiado.

Estas técnicas derivan de otros recursos, como experiencias previas, almacenamiento de información, habilidades cognitivo-intelectuales para aplicar esa información y capacidad de autocontrol (Lazarus y Folkman, 1991).

d) Habilidades sociales.

Las habilidades sociales constituyen un importante recurso de afrontamiento debido al papel fundamental de la actividad social en la adaptación humana. Estas habilidades se refieren a la capacidad de comunicarse y de actuar con los demás en una forma socialmente adecuada y efectiva. Este tipo de habilidades facilita la resolución de los problemas en coordinación con otras personas, aumentan la capacidad de atraer su cooperación o apoyo y en general, aportan al individuo un control mas amplio sobre las interacciones sociales (Lazarus y Folkman, 1991).

e) Apoyo social

Bashan y Sarason en 1983 (citado en Lazarus y Folkman, 1991) indican que el apoyo social se refiere a la naturaleza de las interacciones que ocurren en las relaciones sociales, especialmente la forma cómo son evaluadas por el individuo en cuanto a su calidad de soporte.

Schafer (1982) distingue tres tipos de funciones de apoyo social:

- 1) Apoyo emocional: es la vinculación que existe entre los individuos, es la posibilidad de contar y confiar en alguien; producto de esto el individuo se va a sentir más amado o cuidado.
- 2) Apoyo tangible: es la ayuda directa hacia otras personas tal como prestamos, regalos o ayudar a encontrar empleo.
- 3) Apoyo informacional: Proporciona información al individuo, le avisa de algo y le permite que conozca cual va siendo el resultado de sus actos (Ocampo, 1996).

Gore (1978) identificó que los sujetos que no se sientan apoyados al haber perdido su trabajo muestran niveles de colesterol más altos en la sangre y más síntomas de enfermedad que los que se sienten apoyados.

Ocampo (1996) postula que 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.

Arroba (1990) propone que el estrés en las organizaciones puede identificarse en tres niveles:

a) El de las personas.

La presencia de estrés en un individuo puede detectarse en sus cuatro principales áreas de actividad: la mental, la física, la emocional y la conductual.

b) El de los grupos.

Las reacciones entre los miembros de un grupo o equipo de trabajo se ven afectadas por la presión que experimenta todo el grupo en particular. A medida en que las relaciones se deterioran, es posible observar comportamientos que equivalen a la respuesta de pelear o huir de los individuos. Cuando un grupo se siente o está amenazado, toda su energía y su atención se centran en su supervivencia, más que en su desempeño y sus logros.

c) El de la organización.

En el nivel organizacional algunas respuestas al estrés son aumento en el índice de accidentes laborales, un mayor índice de errores en la toma de decisiones, una mala calidad y una insatisfacción generalizada.

Neidhardt (1992) propone cuatro estrategias básicas que se pueden emplear para superar el estrés:

- a) Alcanzar un buen estado de salud mediante una alimentación adecuada, ejercicio y descanso.
- b) Cambiar la situación o fuente de estrés.
- c) Cambiar nuestra mentalidad; es decir, nuestra percepción, ideas o valoración de los factores estresantes.
- d) Eliminar las reacciones de estrés y aprender a sustituirlas por reacciones relajantes con técnicas de afrontamiento.

Buendía (1998) identifica que las técnicas mas utilizadas para la reducción de estrés son: la meditación, relajación, biorretroalimentación, terapia racional emotiva, desensibilización sistemática y/o el ejercicio físico.

Meditación.

La meditación de una u otra forma es una técnica virtualmente universal. Se pueden considerar como posibles formas de meditación el reflexionar, escuchar música, orar; cualquier situación que desvíe nuestros procesos mentales de las preocupaciones cotidianas pueden considerarse como una forma de meditación.

La meditación debe ser frecuente y regular, aun si es solamente por unos cuantos minutos al día. Si se realiza con constancia, ayuda a entrenar la atención, aumenta el control sobre los procesos de pensamiento, incrementa la capacidad para manejar las emociones, y ayuda al relajamiento físico en general.

Relajación.

La relajación es mucho mas que un asunto para todos los aspectos de nuestra vida, por consiguiente, el programa de relajación se inicia conociendo desde el interior, la sensación del propio cuerpo.

Biorretroalimentación

Conceptualmente el entrenamiento de biorretroalimentación se basa en tres supuestos: en primer lugar, que las funciones neurofisiológicas puede ser vigilados por aparatos electrónicos y retroalimentadas al individuo; en segundo lugar, que los cambios del estado físico van acompañados por cambios en el estado emocional o viceversa; en tercer lugar que el estado de relajamiento conduce al establecimiento del control voluntario de funciones fisiológicas.

La biorretroalimentación dá información cuando la actividad muscular aumenta (tensión) o disminuye (relajación) con los datos obtenidos, la

mayoría de las personas aprenden a disminuir su actividad eléctrica muscular y así disminuir el estrés.

Terapia racional emotiva.

La premisa fundamental de este método es que se puede ayudar a la persona a que lleve una vida mas satisfecha, ensañándole a discriminar y disciplinar su mente, es decir, la utilización de la razón, como mediador para reducir el estrés y directriz en la búsqueda de alternativas.

La meta central de la terapia es ayudar al individuo a comprender que sus dificultades son el resultado de pensamientos y expectativas defectuosas y lograr que la persona use la razón, es decir, el estrés del individuo está en directa relación con su pensamiento ilógico e irracional.

Desensibilización sistemática

Esta es una técnica originalmente desarrollada por Joseph Wolpe en 1958 (citado en Silva, 1994) que consiste en el manejo y la atención mental del conflicto.

En esta técnica se jerarquizan las situaciones estresantes, una vez realizado el individuo imagina la situación que le provoca un problema mínimo y se prosigue gradualmente con la escena mas conflictiva hasta lograr dominar la escena que produce el máximo estado de estrés.

El ejercicio físico.

Se ha argumentado durante largo tiempo, que una de las formas mas fáciles y beneficiosas de suscitar un cambio favorable en el estilo de vida de una persona, es el dedicarse a alguna actividad sistemática de ejercicio.

El ejercicio es una efectiva herramienta contra el estrés e igualmente un contribuyente a la salud física.

Ismail y Trachtman en 1973 (citado en Ivancevich y Matteson, 1989) sugieren que los beneficios de reducción del estrés son resultados de cambios bioquímicos y fisiológicos a causa del ejercicio. De acuerdo con esto, la mayor circulación del cerebro aumenta la disponibilidad de glucosa, lo que da como resultado una mejora en el transporte de oxígeno y, consecuentemente, en las funciones mentales.

Ivancevich y Matteson (1989) respaldan fuertemente que el ejercicio es una estrategia de manejo de estrés.

Las técnicas de afrontamiento tienen una utilidad, pero es probable que sean ineficaces, si las fuentes constantes de estrés no se cambian o se reducen. Por lo cual, la prevención y atención del estrés laboral constituyen un gran reto y los criterios para contrarrestarlo deberán ser organizacionales y personales.

CONCLUSIONES

CONCLUSIONES.

Los factores psico-sociales estresantes que se encuentran en el medio ambiente de trabajo son numerosos y de diferente naturaleza. Comprenden cambios físicos y ciertos aspectos de organización y sistemas de trabajo, así como la calidad de las relaciones humanas en la empresa. Todos estos factores reaccionan entre sí y repercuten sobre el clima psicosocial de la empresa y sobre la salud física y mental de los trabajadores.

El presente estudio tuvo como objetivo identificar al estrés como una forma de reacción de la persona frente a diversas circunstancias provenientes del medio ambiente, ya sea en sus aspectos físico, psicológico, social y cultural y que implica una amenaza a la estabilidad del individuo.

Cualquier actividad es susceptible de producir una situación de estrés. El trabajo central de dicha investigación se relacionó al entorno laboral en la que se encuentra inmerso el individuo; sobre la severidad y consecuencias que el estrés causa en la vida del sujeto no solo laboral sino también de todas y cada una de sus relaciones inter e intra-personales.

Por lo que se pudo corroborar, que el desarrollo del estrés en el individuo va a depender de las situaciones individuales, tipos de personalidad, niveles de necesidades, apoyo social, autoestima y locus de control.

El individuo se encuentra actualmente en un campo laboral mas demandante, debido a la aceleración del desarrollo de nuevos productos informáticos que son sin duda uno de los mayores cambios que introducen las nuevas tecnologías, y con ello, aparecen cambios en el entorno laboral del trabajador que afectarán de manera diferencial su estado de salud.

La sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud pública y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. Es así que conceptos como el control total de calidad, equipos integrales de producción y ambiente laboral sano, son hoy habituales entre los empresarios y ejecutivos, no solo por una mayor conciencia de responsabilidad social, sino también por un avanzado concepto de rentabilidad. En el presente trabajo se revisaron teorías y estrategias desarrolladas para contemplar el impacto del estrés en el campo laboral.

La Organización Internacional del Trabajo plantea que la lucha contra el estrés en el trabajo será uno de los grandes empeños que deberán acometer tanto los gobiernos como los empleadores y los sindicatos en los próximos años. Las empresas que probablemente tengan más éxito en el futuro serán las que ayuden a los trabajadores a hacer frente al estrés y reacondicionen el lugar de trabajo para adaptarlo mejor a las aptitudes y aspiraciones humanas.

El presente documento pretende contribuir a identificar cuáles son las situaciones de estrés que más afectan al trabajador, y algunos datos aconsejables para combatirlo.

También se quiere hacer hincapié en la divulgación y la sensibilización de las consecuencias del estrés, en todas aquellas personas interesadas con la salud laboral, para que se puedan detectar las situaciones potencialmente amenazantes para la salud de un trabajador y así realizar cuando sea pertinente un cambio en su entorno para el mejor funcionamiento laboral o prepararlo para que pueda manejar situaciones estresantes de tal forma que no afecte su integridad física o psicológica y así alcanzar una mejor productividad organizacional.

SUGERENCIAS

Después de realizar una exposición acerca del estrés y sus posibles consecuencias en condiciones laborales, deberemos equilibrar las demandas laborales y los retos que enfrenta la organización con la capacidad del trabajador para enfrentarlos, lo que significa que un desempeño óptimo requiere un nivel óptimo de estrés.

Con respecto a la intervención para reducir o establecer técnicas efectivas de afrontamiento ante el estrés, se propone que en primera instancia exista un diagnóstico de dicho fenómeno, para ello se sugiere la encuesta SWS-SURVEY (Gutiérrez y Ostermann, 1994) que funciona como un instrumento de diagnóstico prescriptivo.

El SWS-SURVEY surgió como una respuesta a la necesidad percibida por los profesionales de la salud mental de países en vías de desarrollo, de la ausencia de un instrumento válido y confiable que obedeciera a las condiciones psicosociales de nuestra realidad diferencial.

Siendo este el único instrumento validado en nuestro país y en 20 culturas, para establecer los parámetros de estrés en el que se encuentra el individuo. Los índices de confiabilidad (alfa de Cronbach) en todos los países involucrados fluctuó entre .810 en Rumania a .972 en Hangzhou (China) (Gutiérrez, 1994).

En México, noventa jueces profesionales de la salud mental validaron el SWS-SURVEY (alfa de cronbach de .913 a .963), en una muestra de 2,000 personas, los valores de consistencia interna fluctuaron entre .78 a .90 (Gutiérrez, 1994).

El SWS-SURVEY es un instrumento diseñado para evaluar niveles de estrés, apoyos y salud mental en escenarios organizacionales y se basa en un modelo dinámico (Ostermann, 1989) de los efectos combinados del estrés y el apoyo en distintos ámbitos considera variables negativas (de estrés) y positivas (de apoyo) que contribuyen a la salud mental y postula que el estrés consiste en el interjuego de factores en tres áreas: personal, de trabajo y social.

- 1.- El área personal, (Self) se refiere a la constitución personal-familiar y disposición propia.
- 2.- El área laboral-organizacional (trabajo), involucra la situación proveedora de ingreso.
- 3.- El área social-situacional, tiene relación con la situación personal ajena al trabajo. (situación personal de no trabajo).

Cada una de estas áreas pueden contribuir de manera negativa (como estresores) o de manera positiva (como apoyos) a las condiciones generales de vida.

El inventario SWS-SURVEY de estrés, salud mental y trabajo permite la obtención de evaluaciones separadas de estresores y de apoyo en las tres áreas, así como una evaluación por separado de la salud mental en sus dimensiones de buena salud mental y salud mental pobre.

Este instrumento puede ser utilizado como una medida estandarizada independiente de salud mental, así como para evaluar el nivel de estrés de los trabajadores, explorando los signos positivos de salud mental y detectando tempranamente los avisos de distrés.

El instrumento SWS-SURVEY 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.

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.

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

1.- 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.

2.- 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.

3.- 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.

4.- 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.

5.- INDICADORES DE ESTRÉS 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.

6.- INDICADORES DE APOYO PERSONAL (AP): Estos reactivos reflejan la disposición individual y comportamental consistente en 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.

7.- INDICADORES DE ESTRÉS SOCIAL (ES): Estos reactivos comprenden situaciones y circunstancias que ocurren fuera de 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.

8.- 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.

Concominadamente, se toman de los expedientes de los empleados los datos de presión arterial (diastólica, sistólica y pulso). En caso de no existir registros, se utiliza un esfigmomanómetro.

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.- ORGANIZACIÓN, si es limpio, ordenado.
- 10.- EFICIENCIA, no desperdicia tiempo y/o material.
- 11.- RITMO, si es rápido dispuesto y se encuentra en alerta.
- 12.- COOPERACIÓN, si realiza su trabajo sin quejas.

Cada factor puede ser calificado de la siguiente manera:

POBRE

ADECUADO

SUPERIOR

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 y también en forma de autoreporte por el empleado.

Al obtener los resultados de la encuesta SWS-SURVEY nos permitirá identificar los eventos y situaciones estresantes para el individuo, con lo cual al contar con un diagnóstico detallado se podrá realizar una intervención para la reducción y/o afrontamiento del estrés que experimenta el individuo en el entorno laboral con la finalidad de controlar eficientemente el estrés del personal.

Una vez detectado el problema esencial se podrán utilizar técnicas de intervención, principios generales ó reglas de mejoramiento en las siguientes cuatro áreas:

1.- Nivel organizacional.

Para afrontar el estrés en esta área se sugiere:

- Rediseño de los puestos
- Análisis y clasificación del rol
- Identificación del trayecto de las carreras
- Analizar el clima organizacional y ajustar o rediseñar los factores necesarios
- Brindar oportunidades de desarrollo
- Analizar los estilos gerenciales

2.- Nivel grupal.

Al existir estresores laborales de carácter social que afectan al individuo se propone para el afrontamiento de este tipo de estresores lo siguiente:

- Dinámicas grupales
- Retroalimentación al personal
- Proponer mejores canales de comunicación entre el personal
- Colaboración mutua

- Realizar un asesoramiento del jefe hacia sus subordinados

3.- Medio ambiente físico.

Si el sitio de trabajo se encuentra físicamente confortable, el ambiente físico no tendrá probabilidades de servir como fuente de estrés, al no ser confortable el medio físico se presentará en mayor medida dicho fenómeno.

Para reducir este tipo de estresor se sugiere:

- Modificar el ambiente, disminuir el ruido, encontrar una iluminación adecuada, controlar la temperatura, etc.
- Proteger a los individuos contra estos estresores, utilizar tapones en los oídos, protección para los ojos, etc.

4.- Nivel individual.

Para afrontar el estrés a nivel individual se proponen las siguientes técnicas de afrontamiento:

- Meditación
- Relajación
- Biorretroalimentación
- Terapia racional emotiva
- Desensibilización sistemática
- Ejercicio físico

El ejercicio físico es una de las sugerencias más viables dado que el ejercicio es una efectiva herramienta contra el estrés e igualmente contribuye a la salud física.

El ejercicio físico ayuda a descargar la energía contenida por la tensión física y mental, debido a esto, tiene una función importante en la reducción de los efectos del estrés.

Existe una significativa necesidad de controlar el estrés en la organizaciones, ya que las organizaciones solo logran el éxito a través del personal que las integra y ese éxito se acrecienta cuando cuentan con los medios para lograr que las exigencias funcionen a favor de su personal, y así logren un mejor desempeño laboral con lo que no solo la organización se verá beneficiada sino que el trabajador contará con una mejor calidad de vida.

ANEXOS

ANEXO 1



UNIVERSIDAD NACIONAL
AUTÓNOMA DE
MÉXICO

AVALADA POR LA FEDERACIÓN MUNDIAL DE SALUD MENTAL (WFMH)

SWS—SURVEY—forma GP^(C) (MÉXICO)
(C) Copyright 1994, Rodolfo E. Gutiérrez & Robert F. Ostermann)

La finalidad de este cuestionario es establecer la relación entre factores personales, sociales y de trabajo. Es importante que conteste absolutamente todas las frases de una manera sincera. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 35 a 45 minutos).

D: _____ S: _____
NOMBRE: _____ PUESTO: _____ FOLIO: _____
DEPARTAMENTO: _____ EMPRESA: _____

DATOS GENERALES

Favor de marcar con una "X" la letra que lo describa

- 1.- Mi sexo es: A) Masculino B) Femenino
- 2.- Mi edad es entre: A) 15-19 B) 20-29 C) 30-39 D) 40-49 E) más de 50
- 3.- Soy: A) Soltero(a) B) Casado(a) C) Divorciado(a) D) Viudo(a) E) Unión libre
- 4.- Trabajo como: A) Obrero(a) B) Empleado(a) C) Vendedor(a) o comerciante D) Servicios E) Técnico F) Supervisor o G) Profesionalista H) Trabajador(a) y estudiante I) otro
- 5.- Mi escolaridad es: A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o comercio D) Bachillerato E) Licenciatura F) Posg
- 6.- Dependientes (hijos, hermanos u otros): A) Ninguno B) 1 a 3 C) 4 a 6 D) 7 a 9 E) Más de 9
- 7.- Mi turno de trabajo es: A) Matutino B) Vespertino C) Nocturno D) Rotación de turnos
- 8.- Horas trabajadas a la semana: A) Menos de 20 hrs. B) 20-40 hrs. C) 41-60 hrs. D) 61-80 hrs. E) más de 80 hrs.
- 9.- Mi nivel económico es: A) Muy bajo B) Bajo C) Moderado D) Alto E) Muy alto
- 10.- Mi nacionalidad es: _____

SWS--SURVEY

Para contestar esta sección, se presenta una columna de letras, cada letra tiene un valor que va de:

A Nunca B Casi Nunca C Ocasionalmente D Frecuentemente E Muy Frecuentemente

EJEMPLO:

Voy a la farmacia a comprar arroz.....	X	B	C	D	E
Me tropiezo	A	B	C	D	E
Me duele el estómago	A	B	C	D	E
Llego a mi casa cansado(a)	A	B	C	D	E
Voy al cine	A	B	C	D	E

Ahora, por favor lea con cuidado cada una de las frases siguientes. Marque con una "X" la opción que, en general, refleja su situación.

SECCION I

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

	A Nunca	B Casi Nunca	C Ocasionalmente	D Frecuentemente	E Muy Frecuentemente					
22 - Mi trabajo se puede ajustar a mi vida familiar						A	B	C	D	E
23 - Encuentro muchas cosas interesantes que hacer						A	B	C	D	E
24 - La gente no está de acuerdo conmigo y me contradice						A	B	C	D	E
25 - Una de las cosas más importantes de mi vida es el trabajo						A	B	C	D	E

SECCION II

26.-Pienso que los demás me respetan	A	B	C	D	E
27.-Tengo amigos y compañeros buenos y leales	A	B	C	D	E
28.-Me preocupo por el trabajo aún cuando estoy en casa	A	B	C	D	E
29.-Me siento dividido(a) entre diversas responsabilidades sociales	A	B	C	D	E
30.-El trabajo me hace sentir importante y poderoso	A	B	C	D	E
31.-He perdido a alguien muy cercano a mí	A	B	C	D	E
32.-Tengo jaquecas, dolores de cuello/espalda por tensión	A	B	C	D	E
33.-Como, fumo o bebo café, en exceso	A	B	C	D	E
34.-Puedo ser castigado(a) sin razón	A	B	C	D	E
35.-Estoy de acuerdo en cómo se hacen las cosas en mi trabajo	A	B	C	D	E
36.-Le simpatizo y le agrado a la gente con quien trabajo	A	B	C	D	E
37.-Constantemente me quejo sin necesidad	A	B	C	D	E
38.-Tengo poco interés o placer por el sexo	A	B	C	D	E
39.-Soy firme y determinante en mis decisiones	A	B	C	D	E
40.-La gente en el trabajo sabe lo que hago y lo aprecia	A	B	C	D	E
41.-Me culpo a mí mismo(a), me disculpo, me justifico	A	B	C	D	E
42.-Tengo dificultad en empezar lo que tengo que hacer	A	B	C	D	E
43.-Impido que la gente se aproveche de mí y tome ventaja	A	B	C	D	E
44.-Tengo cambios de humor súbitos y frecuentes	A	B	C	D	E
45.-Evito algunos lugares, personas o actividades para no ser molestado(a)	A	B	C	D	E
46.-Me gusta hacer las cosas tan rápido como me es posible	A	B	C	D	E
47.-Considero que la vida en mi comunidad es ordenada y segura	A	B	C	D	E
48.-Tengo problemas de respiración, pulso o digestión	A	B	C	D	E
49.-Siento que haga lo que haga, no está bien hecho	A	B	C	D	E
50.-La gente en mi trabajo me encuentra defectos	A	B	C	D	E

SECCION III

51.-Por donde vivo, parece que no hay quien organice las cosas, no hay reglas	A	B	C	D	E
52.-Soy cuidadoso(a) y dedicado(a) con mi trabajo	A	B	C	D	E
53.-Mis actividades religiosas me dan fuerza	A	B	C	D	E
54.-El lugar donde trabajo es sucio, insalubre	A	B	C	D	E
55.-Alguien cercano a mí, morirá próximamente	A	B	C	D	E
56.-En el trabajo no obtengo respuesta, ni buena ni mala	A	B	C	D	E
57.-Tengo dificultad para poner atención o recordar	A	B	C	D	E
58.-Siento que en el trabajo las personas dependen de mí	A	B	C	D	E
59.-La gente me insulta y se burla de mí	A	B	C	D	E
60.-Hay mucho peligro, violencia, crimen, etc., donde vivo	A	B	C	D	E
61.-Veo el lado bueno de las cosas	A	B	C	D	E
62.-Participo y disfruto del entretenimiento	A	B	C	D	E
63.-Haga lo que haga en el trabajo, es insuficiente	A	B	C	D	E
64.-Siento que no hay nada realmente malo en mí	A	B	C	D	E
65.-Me es difícil desprenderme de pensamientos que me molestan	A	B	C	D	E
66.-Es difícil que me dé por vencido(a) fácilmente, busco el lado bueno de la vida	A	B	C	D	E
67.-Pienso que tengo problemas personales que no me atrevo a contar	A	B	C	D	E
68.-Soy muy desorganizado(a) y dejo muchas cosas sin terminar	A	B	C	D	E
69.-Me canso fácilmente, me inquieto y tengo dificultad para dormir	A	B	C	D	E
70.-Me encierro en mí mismo(a), y evito a los demás	A	B	C	D	E
71.-Tengo arranques emocionales, me enojo, grito	A	B	C	D	E
72.-Cuido de mi apariencia, me mantengo limpio(a) y saludable	A	B	C	D	E
73.-Pertenezco a un grupo que se preocupa por mi bienestar	A	B	C	D	E
74.-Camino con paso ligero y vivaz	A	B	C	D	E
75.-Me preocupo por cosas sin importancia	A	B	C	D	E

SECCION IV

76.-Ignoro lo que va a pasar en el trabajo	A	B	C	D	E
77.-La gente con quien trabajo, no se interesa por mí	A	B	C	D	E
78.-Es probable que los jefes me hagan daño	A	B	C	D	E
79.-Es inútil esperar que las cosas salgan todo el tiempo como quiero	A	B	C	D	E

Por favor continúe en la siguiente página

A Nunca B Casi Nunca C Ocasionalmente D Frecuentemente E Muy Frecuentemente

80.-Disfruto de herirme a mí mismo(a), o a otros	A	B	C	D
81.-Me rindo fácilmente y evado los conflictos	A	B	C	D
82.-Soy popular en mi comunidad	A	B	C	D
83.-Cuando hay problemas de trabajo, trato de resolverlos en equipo	A	B	C	D
84.-Me siento adaptado(a) a mi familia y amistades	A	B	C	D
85.-Mi trabajo es repetitivo, rutinario y aburrido	A	B	C	D
86.-Algunas personas con quienes trabajo, son mis mejores amigos	A	B	C	D
87.-Donde vivo las cosas van mal y no mejoran	A	B	C	D
88.-Investigo y ensayo cosas nuevas	A	B	C	D
89.-Me siento mal y sin esperanza de mejorar	A	B	C	D
90.-Mis problemas familiares van más allá de lo que puedo soportar	A	B	C	D
91.-Disfruto de cantar, silbar y/o bailar	A	B	C	D
92.-Pienso que en el trabajo fracaso porque tengo mala suerte	A	B	C	D
93.-Tengo que estar separado(a) de mi familia y de los que quiero	A	B	C	D
94.-Me es fácil relajarme, jugar y divertirme	A	B	C	D
95.-El trabajo me obliga a hacer cosas contrarias a mis principios	A	B	C	D
96.-Mi fe religiosa es muy fuerte	A	B	C	D
97.-Tengo confianza en mi habilidad	A	B	C	D
98.-El trabajo interfiere con mis otras responsabilidades	A	B	C	D
99.-Pertenezco a una familia unida	A	B	C	D
100.-El trabajo me hace sentir seguro(a)	A	B	C	D

SECCION V

101.-Me siento atrapado(a)	A	B	C	D
102.-Pienso que la policía realmente me protege	A	B	C	D
103.-Me importa poco lo que pasa, me doy por vencido, quisiera huir	A	B	C	D
104.-Mis ideas y creencias difieren de la mayoría de la gente que conozco	A	B	C	D
105.-Me siento satisfecho con mi vida sexual en esta etapa de la vida	A	B	C	D
106.-Aún cuando no sea mi responsabilidad, tengo que hacerme cargo de algo	A	B	C	D
107.-Es fácil que ocurran accidentes o errores en el trabajo si no tengo cuidado	A	B	C	D
108.-Sin importar lo que pase, siento que Dios proveerá	A	B	C	D
109.-Es seguro y confortable donde trabajo	A	B	C	D
110.-Siento que recibo muchas felicitaciones de la gente	A	B	C	D
111.-Tengo buen apetito	A	B	C	D
112.-Puedo canalizar mi estrés al trabajo productivo	A	B	C	D
113.-Mi hogar esta rodeado de cosas agradables y alegres	A	B	C	D
114.-Mi sueldo es adecuado	A	B	C	D
115.-Tengo miedo de perder el empleo	A	B	C	D
116.-Pienso que las dificultades que tengo, tienen una razón de ser	A	B	C	D
117.-En el trabajo no tengo oportunidad de descansar cuando me canso	A	B	C	D
118.-Tengo buena salud física	A	B	C	D
119.-Tengo demasiado trabajo que hacer	A	B	C	D
120.-Cuento con alguien que me ayuda	A	B	C	D
121.-Me recupero rápidamente de situaciones estresantes	A	B	C	D
122.-A veces finjo estar enfermo(a) para evitar cumplir con mi deber	A	B	C	D
123.-Hay tantos cambios en el trabajo que me confundo	A	B	C	D
124.-Tengo sueños y aspiraciones por una vida mejor	A	B	C	D
125.-Mi humor es equilibrado, no me molestan las altas y bajas de la vida	A	B	C	D

SECCION VI

126.-Me pongo en guardia, controlo mis emociones	A	B	C	D
127.-En general me siento satisfecho(a) con mi vida	A	B	C	D
128.-Me siento triste, deprimido(a), lloro con facilidad	A	B	C	D
129.-Se necesita de mucho para lograr que me enoje	A	B	C	D
130.-Río, sonrío, me siento feliz y despreocupado(a)	A	B	C	D
131.-Cuando me enoja, presiono a los demás	A	B	C	D
132.-En el trabajo puedo arreglar las cosas a mi conveniencia	A	B	C	D
133.-Me mantengo en buen estado físico	A	B	C	D
134.-Me es fácil relajarme	A	B	C	D
135.-Me siento amado(a) y atendido(a)	A	B	C	D
136.-En el trabajo, tengo que luchar para salir adelante	A	B	C	D
137.-El trabajo me da la oportunidad de mejorar	A	B	C	D
138.-Siento que el mundo ha sido bueno conmigo	A	B	C	D
139.-El tipo de trabajo que hago es demandante y no es respetado	A	B	C	D
140.-Donde trabajo tengo la oportunidad de aprender y mejorar	A	B	C	D

Por favor continúe en la siguiente

A Nunca B Casi Nunca C Ocasionalmente D Frecuentemente E Muy Frecuentemente

141.-Siento que puedo hacer realidad todos mis sueños	A	B	C	D
142.-El trabajo me ayuda a mantenerme saludable	A	B	C	D
143.-En el trabajo estoy contento(a) de hacer exactamente lo que tengo que hacer	A	B	C	D
144.-Mantengo la compostura en situaciones de conflicto	A	B	C	D
145.-Hay conflictos donde trabajo, la gente discute y pelea	A	B	C	D
146.-La vida a mi alrededor es confusa y desordenada (caótica)	A	B	C	D
147.-Tengo que mentir y engañar para lograr mis propósitos	A	B	C	D
148.-Estoy decidido (a) a ser el (la) mejor todo el tiempo	A	B	C	D
149.-Me he tenido que cambiar de diferentes lugares en donde he vivido	A	B	C	D
150.-Pienso que no puedo hacer todo lo que tengo que hacer	A	B	C	D

SECCION VII

151.-Puedo vivir solo(a)	A	B	C	D
152.-Mi trabajo es divertido y disfruto haciéndolo	A	B	C	D
153.-Evito que el trabajo gobierne mi vida	A	B	C	D
154.-Siento que mis metas son realistas y alcanzables	A	B	C	D
155.-La gente me está molestando	A	B	C	D
156.-Pienso que el gobierno se interesa por mi bienestar social	A	B	C	D
157.-Mis condiciones de vida no son saludables	A	B	C	D
158.-Estoy constantemente preocupado(a) por mis problemas	A	B	C	D
159.-En general, encuentro un lugar tranquilo y callado cuando lo deseo	A	B	C	D
160.-La gente no reconoce mis esfuerzos, nunca aprecia lo que hago	A	B	C	D
161.-A veces siento verdadero pánico y terror	A	B	C	D
162.-Me acompaña el recuerdo de padres y/o hijos	A	B	C	D
163.-Resuelvo mis problemas, pero estos persisten	A	B	C	D
164.-Me siento contento(a) conmigo mismo(a); me gusta ser como soy	A	B	C	D
165.-Realmente no hay nadie a quien quiera o quien me quiera	A	B	C	D
166.-En mi casa hay demasiada gente	A	B	C	D
167.-Tengo temor de que algo terrible vaya a pasar	A	B	C	D
168.-Estoy en tratamiento médico por problemas cardiacos o gastrointestinales	A	B	C	D
169.-El trabajo que hago me da satisfacción personal, dignidad y orgullo	A	B	C	D
170.-Tengo un sentido muy claro del bien y del mal	A	B	C	D
171.-Necesito que alguien me presione	A	B	C	D
172.-Acepto y disfruto mis responsabilidades sociales	A	B	C	D
173.-Endurezco los musculos faciales, frunzo el ceño	A	B	C	D
174.-Hay fiestas y celebraciones donde trabajo	A	B	C	D
175.-Tengo la oportunidad de ayudar a otros	A	B	C	D

SECCION VIII

176.- Culpó a otros por mis problemas y fallas	A	B	C	D	E
177.- Pienso que en el trabajo es un gran reto hacer lo que parece "imposible"	A	B	C	D	E
178.- Debo trabajar aún cuando estoy enfermo(a)	A	B	C	D	E
179.- Me siento seguro en el vecindario o colonia	A	B	C	D	E
180.- Necesito mucho apoyo y estímulo	A	B	C	D	E
181.- Hay gente con quien puedo compartir mi vida con confianza	A	B	C	D	E
182.- Invento excusas para mis errores y fallas	A	B	C	D	E
183.- Puedo aceptar la presión cuando es necesario	A	B	C	D	E
184.- Tengo una relación sentimental intensa	A	B	C	D	E
185.- Me avergüenzo fácilmente	A	B	C	D	E
186.- Me muestro lleno(a) de energía y entusiasmo por la vida	A	B	C	D	E
187.- Sé que cualquier problema se resolverá de una manera u otra	A	B	C	D	E
188.- Disfruto las vacaciones y las fiestas	A	B	C	D	E
189.- Siento que mis condiciones de vida son buenas y mejoran constantemente	A	B	C	D	E
190.- Escondo mis decepciones y sentimientos de enojo	A	B	C	D	E
191.- Soy eficiente en mi trabajo y lo hago bien	A	B	C	D	E
192.- Me preocupo por las cosas por mucho tiempo, aunque sé que de nada sirve	A	B	C	D	E
193.- Reconozco que hay muchas cosas malas pero no me importa	A	B	C	D	E
194.- Mis juicios y decisiones determinan la mayor parte de mi vida	A	B	C	D	E
195.- Las cosas que hago con mis amigos me son muy estimulantes	A	B	C	D	E
196.- Puedo expresar mi malestar cuando algo me molesta	A	B	C	D	E
197.- Tengo una vida bien organizada y bajo control	A	B	C	D	E
198.- Me da pánico en las crisis y pierdo el control por un tiempo prolongado	A	B	C	D	E
199.- Me impongo metas muy altas y un ritmo acelerado, a veces audazmente	A	B	C	D	E
200.- La gente a mi alrededor es irritable, grita y pelea	A	B	C	D	E

ANEXO 2

FORMA DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO/ SWS--SURVEY^(C)

GUTIERREZ Y OSTERMANN, 1994

COMPañIA _____

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, COMPañIA, 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

Abravanel, A. F. (1992), Cultura organizacional. Colombia: Legis Editores.

Aguado, R. J. (2000). Cultura organizacional. [En Internet]
<http://spin.com.mx/~rjaguado/cultura.html>

Arias, G. F. (1999), Administración de recursos humanos. México: Trillas.

Arroba, T. (1990), Como manejar la presión en el trabajo. México: Mc graw hill.

Blum, M. (1981), Psicología industrial. México: Trillas.

Bolles, R. (1985), Teoría de la motivación. México: Trillas.

Brown, Thomas. (1985). Psicología fisiológica. México: Mc graw hill.
México.

Brunet, L. (1987), El clima de trabajo en las organizaciones. México: Trillas.

Buendía, J. (1998), Estrés laboral y salud. España: Biblioteca nueva.

Costa, P. L. (1974), Estructura de clases y cambio social. Argentina: Paidós.

Estrés (2000) [En Internet] <http://www.psicologia.cl/colabora/estrés.htm>

Estrés (2000). [En Internet]

http://members.es.tripod.de/estrés_itnl/estrés_intnl.html

Fontana, D. (1992), Control del estrés. México: Manual moderno.

Goncalves, A. (2000). Clima organizacional. [En Internet]

<http://www.qualidade.org/articles/dec97/2dec97.htm>

Guillén, C. G. y Guil, R. B. (2000). Psicología del trabajo para las relaciones laborales. España: Mc graw hill.

Gutiérrez, R.E., Ostermann,R.F., Contreras, I.C., Atenco, F. (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, Cuba.

Hall, R. H. (1996), Organizaciones, estructuras procesos y resultados.

México Prentice hall-hispanoamericana.

Hernández, S. R. y Baptista, L. P. (1996). Metodología de la investigación. México: Mc graw hill.

Huber, G. K. (1986). Stress y conflictos. Madrid: Paraninfo.

Ivancevich, J. M. y Matteson, M. T. (1989). Estrés y trabajo. México: Trillas.

Katz, D. (1981), Psicología social de las organizaciones. México: Trillas.

Kluckhohn, C. (1972). La personalidad en la naturaleza de la sociedad. Barcelona: Grijalbo.

Lazarus, R. S. (1991), Estrés y procesos cognitivos. Barcelona: Rocca.

Mainieri, R. C. (1999). ¿Qué es el estrés? [En Internet]

<http://1-2free.com/mypage/health/mainieri1/>

Marcos, A. C. (2000). Estrés en el trabajo. [En Internet]
<http://iris.sisorg.com.mx/revista/deshum/trabajo.htm>

March, J. G. y Herbert A. S. (1980), Teoría de la organización. México:
Ariel.

Margualies, N. y Raia A. P. (1983), Desarrollo organizacional. México:
Diana.

Morris, C. G. (1987). Psicología , un nuevo enfoque. México: Prentice
hall.

Neidhardt, J. E. (1992), Seis programas para prevenir y controlar el
estrés. España: Deusto.

Ocampo, V. M. (1996). Eustres y desempeño laboral. Tesis no publicada.
Licenciatura en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México,
México, D. F.

Ortega, J. V. (2000). Estrés y trabajo. [En Internet]
http://medspain.com/n3_feb00/stress.htm

Peña, A. (1999). Bioquímica de la ansiedad. [En Internet]
http://www.cofaran.es/prog9596/tema5_1.html

Raven H. B. (1981), La persona en grupos. España: Continental.

Ridruejo, A. P. (1997), Psicología medica. España: Mc graw hill.

Rosenzweig, M.(1992). Psicología fisiológica. México: Mc graw hill.

Sarason, I. (1983), Psicología anormal. México: Trillas.

Shaw, M. E. (1995), Dinámica de grupo. Barcelona: Herder.

Silva, R. V. y Zamudio, C. R. (1994). Propuesta para reducir el estrés en las organizaciones laborales. Tesis no publicada. Licenciatura en Psicología, Universidad Nacional Autónoma de México, México, D. F.

Slipak, O. (1999). Estrés laboral. [En Internet]
http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm

Slipak, O. (2000). Estrés y perfiles de personalidad. [En Internet]
http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/16/a16_06.htm

Slipak, O. (2000). Estrés1. [En Internet]

http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/06/a06_06.htm

Slipak, O. (2000). Estrés2. [En Internet]

http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/05/a05_05.htm

Slipak, O. (2000). Historia y concepto del estrés. [En Internet]

http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/03/a03_08.htm

Soly, B. (1994), Stress. España: Mensajero.

Stora, J. B. (1991). El estrés. México: Publicaciones cruz.

Testa, G. (1981), Organización y dirección del personal. España Deusto.

Troch, A. (1982), El stress y la personalidad. Barcelona: Herder.

Valdes, M. (1990). Psicobiología del estrés. España: Martínez roca.

Wolman, B. (1981), Teorías y sistemas contemporáneos en psicología.

España: Martinez roca.

Zerilli, A. (1981), Fundamentos de organización y dirección general.

España: Deusto.