



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

FACULTAD DE PSICOLOGIA

"ESTRES LABORAL EN MUJERES QUE CUBREN UN ROL
Y DOBLE ROL".

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE
LICENCIADO EN PSICOLOGIA
P R E S E N T A N :
ALMA MONICA BERNAL AGUILA
JESSICA NAYELI HAWLEY LUNA

DIRECTOR: MTRO. LUCIO CARDENAS RODRIGUEZ



FACULTAD
DE PSICOLOGIA

MEXICO, D. F.

2004



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.



De Ambas



Agradecemos

*A la Universidad Nacional Autónoma de México por la
oportunidad que nos brinda*

*A nuestro Director Mtro. Lucio Cárdenas Rodríguez por
su apoyo, confianza y amistad*

A nuestros asesores y revisores por su tiempo y gentileza

*Al Dr. Rodolfo Gutiérrez por permitirnos el empleo de su
Instrumento.*

*A URIDES en especial a Alberto Galicia, Aurora Ayala
y a Marcos Verdejo por el apoyo recibido en la parte
estadística*



De Jessica Nayeli



AGRADECIMIENTOS

A Dios por su grandeza y bondad

A mi papá por su cariño y apoyo incondicional.

*A mi mamá por todo su apoyo, amor y comprensión que
siempre me ha brindado.
Gracias, por confiar en mí*

*A mi hermana Vero por su ayuda, y cariño. A Javi por su
entusiasmo y alegría. A mi pequeña Xime por su amor,
sencillez y ternura.*

*A Edgar por su amor y apoyo en los momentos más
difíciles.*

*A Mony por su amistad y por que juntas logramos este
sueño.*

*A mi abuelita Juanita por darme su amor y las bases para
llegar a donde estoy. A mi abuelo Juan por sus
enseñanzas.*

Gracias por guiarme

*A la Universidad Nacional Autónoma de México en
especial a la Facultad de Psicología por darme la
oportunidad de pertenecer a ella.*

A Israel por ser un gran ejemplo en mi vida.

A mis amigos por su amistad incondicional.

*A mis tías Lulú, Lupita, Bety, Maru y Elen por su
apoyo incondicional.*

*Y finalmente agradezco a las personas que de una u otra
manera formaron parte en la realización de este proyecto.*

Mil gracias



De Alma Mónica



AGRADECIMIENTO

A la UNAM y en particular a la Facultad de Psicología porque me refugiaron y me hicieron sentir parte de algo muy importante.

A mi padre que me dio la base y a mi mami por la confianza y el apoyo incondicional que de ella he recibido. Gracias, tú sabías que podría hacerlo.

A mi hermano Isaac por todas aquellas veces que jugamos juntos. A Mayito porque me dio su apoyo. Gracias bebé. A Carlitos por brindarme su cariño y apoyo día a día. Gracias enano

A Jessi porque fuimos un gran equipo y juntas lo logramos.

A mis amigos ya que sin ellos no sabría como hacerlo y porque me ayudaron a vencer fracasos, miedos y tristezas.

*A mis abuelitos que siempre están presentes en cada una de mis acciones, intento ser la mejor abuelitos.
Gracias por indicarme el camino.*

También agradezco a papá Dios, a la gente que ya no está a mi lado y a todas aquellas personas que confiaron y creyeron en mí.

Logre una de mis metas y espero que siempre estén ahí, cosechando triunfos conmigo y siendo parte de éstos.

“ Soy feliz... y quiero que me perdonen por este día, los muertos de mi felicidad. “



ÍNDICE

Índice

<i>Introducción</i>	1
CAPÍTULO I	
Concepto de Estrés	4
Tipos de Estrés	7
↳ Eustrés	7
↳ Distrés	7
Situaciones de Estrés	9
↳ Situaciones Breves	9
↳ Situaciones Moderadas	9
↳ Situaciones Graves	9
↳ Estrés Agudo	10
↳ Estrés Crónico	10
↳ Estrés Emocional o Mental	10
↳ Estrés Físico o Medioambiental	11
Síntomas del Estrés	11
↳ Fisiológicos	11
↳ Psicológicos	11
↳ Conductuales	11
Síndrome General de Adaptación S.G.A.	11
Fisiología del Estrés	14
Fuentes de Estrés	18
↳ Psico-emocionales	18
↳ Físicas	19
↳ Biológicas	19
Estresores	20
↳ Psicosocial	20
↳ Biogénico	20
↳ Físico	21
↳ Mental	21
↳ Social y Psicológico	21
Consecuencias del Estrés	21
Enfermedades relacionadas con el Estrés	23
Técnicas para el Manejo del Estrés	25
1. Técnicas Psicológicas No Invasivas	26
2. Escritura Emocional Autorreflexiva	27

CAPÍTULO II

<i>Estrés y Trabajo</i>	29
Definición	29
Reacciones ante el Estrés Laboral	30
Tipos de Estrés Laboral	30
↳ Episódico	30
↳ Crónico	30
Fuentes de Estrés Laboral	32
Estresores Laborales	34
Tipos de Estresores Laborales	35
↳ Del Medio Ambiente Físico	35
↳ Individuales	35
↳ Grupales	39
↳ Organizacionales	40
↳ Extraorganizacionales	42
↳ En General	43
Afrontamiento al Estrés Laboral	44
Apoyo Social	47
Consecuencias del Estrés Laboral	50
↳ Para el Trabajador	51
↳ Para la Organización	52
Factores Causantes del Estrés Laboral	53
Niveles Jerárquicos	54

CAPÍTULO III

<i>Estrés Laboral y Mujer</i>	59
Un Rol (Ama de casa)	62
↳ Perfil	63
↳ Funciones	64
↳ Ventajas del Rol	65
↳ Desventajas del Rol	65
Factores para la Adquisición de un Empleo	67
Doble Rol	70
↳ Ventajas del Doble Rol	72
↳ Desventajas del Doble Rol	72
Diferencias entre Mujeres que cubren un rol y doble rol	74
La madre que trabaja	75
Estresores de Trabajo - Familia	76

CAPÍTULO IV***Método***

	79
Planteamiento del Problema	79
Objetivos	79
Hipótesis	80
Variables	80
Muestra	81
Diseño	81
Estudio	81
Instrumento	82
Procedimiento	84

CAPÍTULO V***Resultados***

	87
Discusión y Conclusión	98
Sugerencias	104
Bibliografía	110
Apéndice	108

INTRODUCCIÓN

El estrés es un agente psicológico que afecta a millones de personas día tras día. Actualmente se ha incrementado el número de personas que sufren estrés, debido a la modernización de la sociedad y sus implicaciones como son: la industrialización, la pobreza, las guerras, etc. Por todo esto, es importante entender que el estrés es una respuesta de adaptación y está mediado por características individuales y/o procesos psicológicos y es consecuencia de cualquier acción, situación o acontecimiento externo que demanda aspectos fisiológicos y psicológicos de la persona.

Por su parte el estrés laboral, es otra variante del estrés, y está considerado la fuente más significativa de problemas laborales, por su influencia tanto a nivel individual como organizacional.

Desde la perspectiva individual se ha producido un aumento de enfermedades y a nivel institucional, el estrés deteriora la propia salud de la organización, lo que genera conflictos laborales, clima organizacional deficiente, etc., por ello la importancia de su estudio.

Por esta problemática fue importante analizar el estrés para comprender las causas que lo generan y así aprender a enfrentar sus consecuencias, logrando superarlas.

El investigar el estrés laboral en las mujeres tiene significado a raíz de los roles que ellas cubren y de las formas de afrontamiento que presentan para adaptarse a su medio cada vez más cambiante.

El trabajo del ama de casa es diferente a cualquier otro, debido a que no tiene contrato específico, no obstante presenta características similares a los trabajos industrializados como la monotonía; además, si a estas mujeres se les agrega trabajo fuera de la casa, se pueden llegar a incrementar las situaciones generadoras de estrés que afectarían su vida personal, familiar y laboral.

En la presente investigación se realizó un estudio comparativo entre las mujeres con un rol y las mujeres con doble rol, existiendo diferencia entre los dos grupos, en relación al nivel de estrés presentado, sin embargo, se observó que en el apoyo de trabajo hay diferencias estadísticamente significativas entre las dos muestras, lo que indica que las mujeres con doble rol se perciben carentes de afecto, debido a que no interactúan de manera más personal con la gente que las rodea.

CAPÍTULO I

ESTRÉS

El estrés antes de conocerse como tal, como una enfermedad, se explicaba como algo que no tenía una causa específica ni observable por los médicos, por lo que solo se decía, son "nervios", pero a medida que se evoluciona la ciencia, se trata de definir y nombrar los síntomas que los pacientes presentaban.

A continuación se abordará la evolución del concepto de estrés para así comprender su significado.

CONCEPTO DE ESTRÉS

La palabra estrés surgió alrededor del siglo XIV. Proveniente del latín *stringere* que significa oprimir, apretar, atar, que en francés dio origen a *estrechar*, rodear con el cuerpo, con los miembros apretando con fuerza (Stora, 1992).

Más tarde en el siglo XIX el filósofo francés Claude Bernard (1867) (citado en Ivancevich, 1989) sugirió que los cambios externos en el ambiente pueden perturbar al 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 del medio externo.

Cannon, por su parte, propuso en la década de 1920, el término homeóstasis (del griego *homoios*, similar y *statis*, posición) para designar los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno mediante numerosos mecanismos fisiológicos.

En la actualidad, es uno de los términos más utilizados, debido a que todos hablamos de estrés. El estrés es un agente psicológico que afecta a millones de personas día tras día, por ello el concepto de estrés se fue introduciendo por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye, el cual definió el estrés, como **"la respuesta no específica del organismo a cualquier demanda del exterior"** (Bensabat, 1994).

En 1939 se adopta el término estrés, y se refiere a los "niveles críticos de estrés", los cuales se definen como aquellos que podrían provocar un debilitamiento de los mecanismos homeostáticos.

Como parte de un concepto físico, el término estrés hace referencia a una fuerza o peso que produce diferentes grados de tensión o deformación en distintos materiales. Selye (1956) (citado en Selye, 1978) no hace referencia al estímulo (peso o fuerza), sino a la respuesta del organismo a éste. Utiliza el término estrés para describir la suma de cambios inespecíficos del organismo en respuesta a un estímulo o situación estimular.

Para Richard Lazarus (1966) (citado en Lazarus y Folkman, 1991), el estrés es "el resultado de la 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".

En 1989, y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

Por consiguiente el estrés, es un agente externo percibido por un individuo en un espacio - tiempo determinado; que pone en juego sus defensas para enfrentar los mecanismos biológicos acompañados simultáneamente de las defensas (Stora, 1992).

Ivancevich (1989), lo define como una respuesta adaptativa, mediada por características individuales y/o procesos psicológicos; la cual es a su vez, consecuencia de alguna acción de un evento externo que plantea a la persona demandas especiales físicas y mentales.

El término estrés se ha utilizado entonces, con múltiples significados y ha servido tanto para designar una respuesta del organismo, como para señalar los efectos producidos ante repetidas exposiciones a situaciones estresantes.

Tomando como base que el estrés es, "la respuesta no específica a toda demanda que se le haga", esto implica la interacción del organismo con el medio ambiente ya sea éste, otro organismo o el medio en el que nos desenvolvemos, lo que nos podría llevar a definir el estrés según el estímulo (a), la respuesta (b) o el concepto estímulo-respuesta (c).

Por lo tanto:

- a) Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión.
- b) Estrés es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta un individuo ante un estresor ambiental.
- c) Estrés es una consecuencia de la interacción de los estímulos ambientales y la respuesta idiosincrásica del individuo.

Retomando los conceptos anteriores, para la presente investigación definimos al estrés como la respuesta de alarma que el organismo presenta ante las demandas del medio.

TIPOS DE ESTRÉS

Entonces el **estrés** es un término neutro, debido a que es una respuesta de adaptación, que simplemente describe lo que sucede, en términos de la respuesta del individuo. Sin embargo, es importante aclarar que el estrés no es malo, lo malo es la ausencia de éste, ya que en la vida es prácticamente imposible realizar cualquier tarea sin estrés; por ello, el estrés es una serie de respuestas de adaptación a las situaciones externas; es decir, se le hace frente al estrés.

Existe el llamado **eustrés**, que es el estrés bueno o el que produce un resultado positivo, como la resolución satisfactoria ante cualquier conflicto. Es todo aquello que llega a causar placer, todo lo que se quiere o que se acepta hacer en armonía con uno mismo, con su medio ambiente y su propia capacidad de adaptación (Ivancevich, 1989). El eustrés es el estrés de la realización agradable como lo menciona Bensabat (1994), es decir, el que nos ayuda a realizar de manera eficiente cualquier conflicto, pese a la tensión.

Por otro lado, el **distrés** es un estado integral del sujeto que se caracteriza por la producción estable de tensión negativa, fuera de una situación interactiva particular en que dicha tensión o conflicto se originó. El distrés es todo aquello que disgusta, todo cuanto se hace a pesar de que no se quiere e incluso, en contradicción con uno mismo, es aquel que afecta a la realización de otras situaciones, incluso puede originar la paralización del individuo.

El distrés aparece en una situación productora de tensión, ante la cual no tenemos alternativas tanto psicológicas como fisiológicas, sin embargo, son fuente de

distrés. Esta situación nos hace reaccionar de forma resolutiva, aunque no se tiene una representación mental de que esta situación es generadora de distrés.

Parte del distrés que se experimenta es la falta de eustrés. No obstante el mismo estresor para una persona puede resultar en distrés y para otra, en eustrés, esto se debe a las diferencias simplemente individuales que existen y la manera en que se toma cada una de las situaciones que se nos presenten (Ivancevich, 1989).

Uno de los recursos importantes del sujeto para evitar el distrés, son sus representaciones individuales sobre los diferentes aspectos que son relevantes para su vida personal, es decir, diferenciar entre cada situación de estrés y responder efectivamente. También es significativa la calidad de los sistemas de relaciones del sujeto; por ejemplo, las relaciones interpersonales, así como la cultura, el ambiente tanto familiar, laboral, personal, en que éste se desenvuelve (Buendía, 1998).

Entonces para que se produzca eustrés o distrés depende de cómo el sujeto percibe e interpreta los acontecimientos que día a día tiene que enfrentar.

En ambos casos (eustrés y distrés) existe una respuesta biológica de adaptación. El eustrés biológicamente se puede convertir en distrés cuando supera el nivel de adaptación propio de cada individuo y provoca una respuesta biológica excesiva que acarrea las respuestas somáticas o físicas de los estados de distrés. De la misma forma pueden presentarse consecuencias patológicas y ser responsable de ocasionar accidentes.

Por otro lado, todas las personas diariamente se enfrentan a cierto número de situaciones estresantes a veces son tan leves que pasan inadvertidas. Sin embargo el factor duración es en ocasiones más importante que la misma gravedad de la

situación, es decir, cuando se está expuesto constantemente a diversos estresores a corto plazo o se experimenta a una situación estresante de larga duración.

SITUACIONES DE ESTRÉS

Existen situaciones que de acuerdo a su prolongación son capaces de generar estrés por lo cual, Schwab y Pritchard (1950) (citados en Ivancevich, 1989) hacen una tipología de hechos estresantes.

❖ *Situaciones Breves*

Son aquellas situaciones leves a las que normalmente todo el mundo se enfrenta a diario. Pueden durar desde algunos segundos hasta unas cuantas horas como máximo. Tanto su duración como su influencia sobre el individuo son de poca importancia.

❖ *Situaciones Moderadas*

Son hechos que duran desde varias horas hasta algunos días. Puede dar inicio a problemas físicos, siempre y cuando ya exista una predisposición. Un ejemplo de ello son los estudios hechos por Cabaña, Sherpard (1973) y Levene (1974) (citados en Ivancevich, 1989) en donde demostraron que hay una relación temporal entre situaciones moderadas de estrés y ataques cardíacos, en hombres predispuestos a problemas coronarios.

❖ *Situaciones Graves*

Son situaciones de exposición prolongada que el individuo percibe como amenazadoras o intolerables. Su duración es de semanas, meses, años y en ocasiones el individuo nunca logra superar una situación de estrés, como por ejemplo, la muerte de un ser querido (Ivancevich, 1989).

Por otra parte, **Bensabat (1994)** indica que el estrés puede ser tanto agudo como crónico, dependiendo de la continuidad.

- ♦ El **estrés agudo** corresponde a una agresión frecuentemente violenta, física o psico-emocional, pero esporádica en el tiempo. La respuesta del organismo es también inmediata, violenta e intensa, lo cual llega a producir agotamiento y desgaste psicológico. Es una respuesta de supervivencia, por ejemplo, ante un peligro o una situación amenazante.
- ♦ El **estrés crónico** corresponde a agresiones violentas aunque moderadas, pero repetidas y frecuentes, exigiendo una demanda de adaptación constante. A diferencia del agudo este es la suma de varios estrés, que se presentan en un lapso prolongado, con una dosis totalmente excesiva y que sobrepasa el umbral de resistencia del individuo. Por ejemplo, como una gran presión de trabajo de manera continua, problemas económicos, de relaciones, etc.

En cualquier caso la respuesta del organismo se hace en el aspecto físico, psicológico y evidentemente en el biológico, y repercutiendo a nivel de los diferentes metabolismos y del equilibrio bioquímico, es por ello, la complejidad de las diversas respuestas de los individuos.

Por su parte, **Terrass (1994)** propone su clasificación del estrés, y presenta una distinción muy significativa entre el estrés meramente psicológico o mental y el físico o medioambiental.

En el estrés **emocional o mental**, menciona que los sujetos bajo condiciones estresantes, o en estado mental y emocionalmente negativo, parecen muy susceptibles a reaccionar de manera perjudicial. Varios de estos estados son

actuales, algunos otros son acontecimientos que posiblemente se prevén y otros se dieron en el pasado y que afecta psicológicamente al individuo.

En el estrés **físico o medioambiental**, se supone la existencia de algún factor externo al sujeto que afecta directamente al funcionamiento físico de este.

SÍNTOMAS DEL ESTRÉS

Los síntomas relacionados con el estrés pueden presentarse en diversas formas, para su mejor comprensión se clasificaran en tres categorías: Fisiológicos, psicológicos y conductuales.

❖ Síntomas Fisiológicos

Los investigadores de las ciencias medicas y de la salud han reportado los siguientes síntomas: cambios en el metabolismo, aumento en la frecuencia cardiaca y respiratoria, elevación de la presión sanguínea, cefaleas e incluso el paro cardiaco.

❖ Síntomas Psicológicos

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

❖ Síntomas Conductuales

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

SÍNDROME GENERAL DE ADAPTACIÓN

El estrés se encuentra íntimamente relacionado con reacciones no específicas de adaptación, que Hans Selye en 1978 denominó Síndrome General de Adaptación o S. G. A. Por medio de éste el individuo se adapta a las condiciones cambiantes del medio ambiente y a las diferentes circunstancias que se le presentan.

El Síndrome General de Adaptación, es un sistema de adaptación que poseen las personas y la mayoría de los animales, integrado por un sinnúmero de mecanismos biológicos y fisiológicos que preparan al organismo para la adaptación, la defensa y aún el ataque para lograr la supervivencia en un medio inicialmente hostil. Y le ayudan en la lucha de factores climáticos, ambientales, de los cuales necesita defenderse; y que es utilizado para adaptarse a la naturaleza.

Por lo tanto, a través de este sistema de adaptación, el sujeto en ocasiones no distingue entre factores realmente agresivos o exigencias de la civilización a una sociedad que evoluciona rápidamente, mucho más rápido que nuestros conceptos y sentimientos.

El S. G. A. afecta al organismo entero; es la respuesta aportada hacia el agente productor del estrés y que se traduce en un conjunto de modificaciones biológicas responsables de los distintos síntomas funcionales y orgánicos. Es decir, el S. G. A. ayuda a adaptarnos a las modificaciones que se producen en el interior y en el exterior de nuestro cuerpo.

El Síndrome General de Adaptación presenta tres fases:

- *Alarma*
- *Resistencia y*
- *Agotamiento*

Primeramente, el individuo se encuentra en un estado de *alarma* y de sufrimiento cuando el cuerpo muestra los cambios característicos de la primera exposición al estresor. Después sobrevendrá una adaptación del organismo. La reacción de alarma constituye una reacción parcial en donde se presentan las situaciones breves de estrés. Si persiste una exposición continua del organismo a

cualquier agente agresivo es capaz de generar esa reacción y como consecuencia una fase de *resistencia*.

Esta fase de resistencia surge si la exposición al estresor continua, es decir se presentan situaciones moderadas de estrés y son simultáneas con la adaptación. Los síntomas corporales o propios de la reacción de alarma prácticamente desaparecen.

Cuando el organismo es usado para una suma considerable de adaptaciones se alcanza la fase de *agotamiento*, ésta se da cuando la demanda es suficientemente fuerte y prolongada, llegándose a agotar la energía para la adaptación, no obstante, se espera que el organismo se haya adaptado previamente. En esta fase aparecen las llamadas enfermedades de adaptación y de desgaste, sin embargo, sólo afecta a determinadas partes del cuerpo. Los signos de reacción de alarma reaparecen, pero ahora son irreversibles y es casi seguro que el individuo muera, debido a que ha agotado la energía adaptativa disponible dentro del mismo.

Fig 1



Fig. 1. Se representa esquemáticamente la respuesta del sujeto ante el estrés, por medio del Síndrome General de Adaptación.

El descenso durante la fase A, indica la exposición a un estresor, por lo tanto, la respuesta fisiológica del individuo disminuye, mientras el organismo reúne sus fuerzas para la resistencia. La fase B (etapa de resistencia), depende mucho de la fuerza del individuo, pero si se le obliga a continuar, prosigue la fase C, que es la etapa de agotamiento la cual se presenta invariablemente.

FISIOLOGÍA DEL ESTRÉS

Es importante conocer como reacciona fisiológicamente el organismo ante el estrés que percibe. Como ya se mencionó, todos los seres humanos responden tanto física como psicológicamente ante las presiones que se nos presentan, y la adaptación que se exige al afrontar el estrés produce alteraciones bioquímicas, lo cual es necesario para garantizar una respuesta adecuada.

Las reacciones fisiológicas del cuerpo ante los diversos estresores son la forma en que éste responde para autoprotgerse. Ante las situaciones generadoras de estrés se presentan cambios corporales, afectando principalmente al cerebro (**sistema nervioso autónomo y sistema endocrino**). El principal objetivo de estos sistemas en una situación de estrés es mantener o restaurar el equilibrio del organismo.

Cannon (1932) (citado en Bensabat, 1994) insistió en especial sobre la estimulación del Sistema Nervioso y en la descarga de adrenalina por las glándulas y la médula suprarrenal que se produce cuando hay un estado de alarma, ya que este proceso autónomo provoca a su vez modificaciones cardiovasculares que preparan al cuerpo para la defensa. Son éstas quizás las referencias más importantes en las cuales se basa Selye para sus experiencias y la evolución de sus estudios con respecto al Síndrome General de Adaptación y su enorme repercusión en los diferentes órganos de los seres humanos, como así también de los animales.

El estresor primeramente es percibido por el cerebro, mediante la Corteza Cerebral (involucrada en la conducta y los procesos mentales conscientes), ahí se registra el estresor. Una vez percibido el estresor, el hipotálamo activa el Sistema Nervioso Autónomo que inicia una serie de movimientos de tipo adaptativo y de defensa, mediante el Sistema Nervioso Simpático y Parasimpático.

El Sistema Nervioso Simpático se encarga de provocar reacciones fisiológicas en el individuo tales como: pulso acelerado, sudoración, "vacío en el estómago", entre otros y el Sistema Nervioso Parasimpático es responsable de calmar y relajar al organismo.

Por su parte, el Sistema Endocrino mediante sus glándulas, produce varias hormonas, que circulan por el torrente sanguíneo y tienen la función de ser reguladoras químicas de la actividad fisiológica.

La hipófisis o glándula pituitaria (directamente conectada con el hipotálamo) tiene como principal función la producción y actividad hormonal dentro del sistema endocrino. Estas hormonas (adrenocorticotrópica, cortisona y cortisol) preparan al cuerpo para que maneje o se adapte al estresor, por medio de la sangre, la respiración, etc.

Dentro del Sistema Endocrino, se encuentran funcionando las glándulas suprarrenales, mediante la hormona adrenocorticotrópica (ACTH) de la pituitaria, que a su vez, produce la adrenalina y la noradrenalina y una familia de hormonas denominadas corticoides.

Todas estas hormonas son liberadas mediante la circulación sanguínea y de ahí a los músculos y órganos relevantes, esto alerta al organismo para que este a la defensiva contra cualquier amenaza que esté experimentando.

Entonces, la respuesta del cuerpo ante un estresor es la movilización neuroquímica coordinada, es decir, hormonas y órganos, para que intervengan los mecanismos de adaptación disponibles, que le hacen enfrentarse al agente estresor. Todo esto, presenta numerosos cambios, algunos visibles para cualquier persona, otros sólo experimentados por el propio individuo y algunos más, pasan inadvertidos por el individuo bajo estrés.

Entre estos cambios se incluyen: la aceleración del sistema cardiovascular, aumento de la respiración, la presión sanguínea y el ritmo cardíaco en un 25%. Los compuestos químicos que provocan que la sangre se coagule son los liberados en la circulación sanguínea para ayudar al cuerpo a que cicatrice las posibles heridas.

El corazón, por su parte, late con más fuerza e irregularidad. La adrenalina dilata los bronquios para que haya mayor oxigenación. La sangre que circula por los vasos sanguíneos, necesita sobretodo en las arterias, una determinada presión para poder alcanzar todos los órganos y suministrarles nutrientes y oxígeno. Esta presión arterial, depende de la fuerza con la que la sangre es impulsada desde el corazón en cada latido, y de la resistencia que los conductos arteriales ofrecen a su paso. La sangre pasa de las extremidades a los órganos vitales, lo que genera que pies y manos se enfríen y se reduzca la temperatura dérmica. Todo esto se esquematiza en la Fig. 2.

Las funciones intestinales, por su parte, se vuelven más lentas aumenta la sudoración y las pupilas se dilatan para proporcionar el campo visual máximo. Todos

los sentidos se agudizan incluso cambia el patrón normal de las ondas cerebrales (Schwartz, 1987).

Si se asume una postura defensiva durante periodos de tiempo prolongados, o si por un largo periodo activamos repetidamente nuestras defensas, resultaría en graves efectos negativos, como por ejemplo, la etapa de agotamiento del S. G. A.

De esta manera, se indica que todas las fuerzas del organismo amenazado se movilizan, para hacerle frente al estresor. La relación que se ha planteado entre el estrés y el desarrollo de una afección maligna se basa en que las emociones destructivas afectan y, en cierta manera debilitan el sistema de vigilancia del cuerpo, determinando así que la reacción inmunitaria no reconozca ni destruya células malignas.

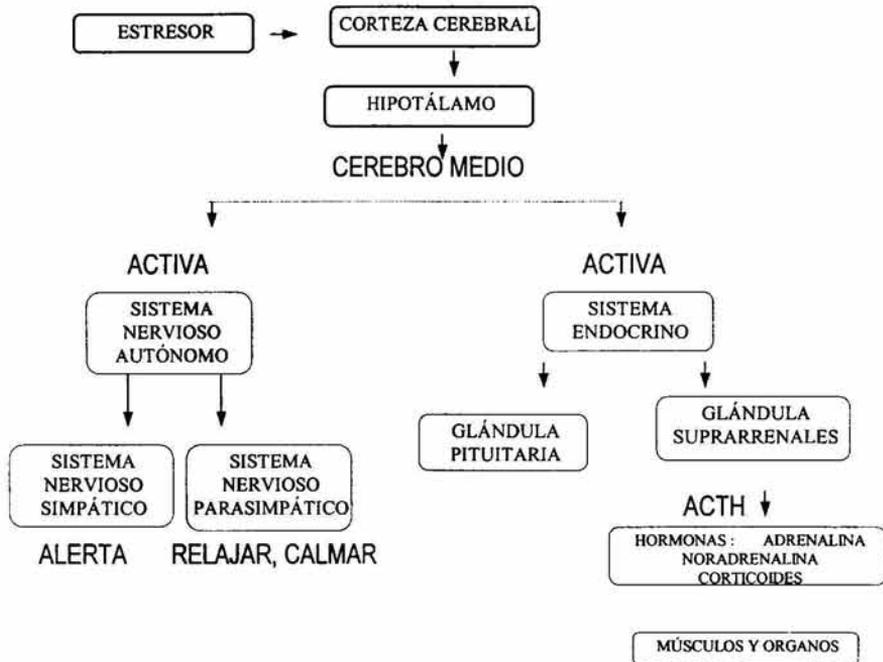


Fig. 2. Esquema de fisiología del estrés.

Se representa esquemáticamente como el estresor pasa primeramente, por la corteza cerebral enviando señales al hipotálamo, el cual activa al sistema nervioso autónomo y regula al sistema endocrino para que provoque los distintos síntomas del estrés.

FUENTES DE ESTRÉS

Una fuente de estrés es todo aquello (factor, circunstancia, evento) que es capaz de generar o producir un estrés en las personas. Es el origen del factor desencadenante de un estado de alarma en el individuo.

Stora (1992), considera a la movilidad geográfica y a las migraciones como fuentes de estrés causantes de enfermedades de tipo psicológico y trastornos somáticos. Las fuentes que explican estos problemas son las diferencias culturales, las condiciones económicas y sociales de la sociedad y las presiones ejercidas para la asimilación.

Asimismo, los acontecimientos que modifican la vida de los individuos, la misma vida cotidiana y el ritmo de ésta provocan enfermedades psicológicas y somáticas, que pueden ser generadoras de estrés.

Bensabat (1994), cita tres fuentes causantes de estrés:

♦ **Fuentes Psico-Emocionales**

Un factor que provoca estrés es la frustración; así como, todos los aspectos de contrariedad y de coacción; la insatisfacción, el tedio, el miedo, el agotamiento por cansancio; la decepción; los celos, la envidia, la timidez; la impresión de no haber logrado éxito; el darle vueltas a un asunto que mantiene psicológicamente el estrés (como los pensamientos obsesivos); las emociones intensas, buenas o malas; la muerte, la enfermedad de un pariente cercano; el fracaso, la quiebra y también el éxito brusco, las preocupaciones materiales y profesionales; los problemas afectivos y conyugales; el divorcio; los cambios frecuentes de medio ambiente, cualquier técnica quirúrgica, la mudanza, la promoción profesional, el traslado al trabajo, a la casa, el insomnio, entre otras.

♦ *Fuentes Físicos*

Son todos los factores físicos o fisiológicos como el hambre y la enfermedad; el agotamiento por cansancio físico, la fatiga; el frío, los altos niveles de calor; los cambios climáticos repetidos; el ruido; el trabajo de noche, etc.

♦ *Fuentes Biológicos*

Son todos los aspectos alimentarios como:

- ❖ La sub-alimentación y la super-alimentación, es decir, la disminución o el incremento en la alimentación.
- ❖ La malnutrición y el desequilibrio alimentario, entre los cuales están:
 - Exceso de azúcar,
 - Exceso de grasas,
 - Exceso o insuficiencia proteínica,
 - Exceso de sal,
 - Exceso de café, tabaco, alcohol y la
- ❖ Alimentación pobre en minerales y en vitaminas, entre otros.

Todas estas fuentes pueden originar altos niveles de estrés en una persona.

También es importante destacar que las características psicológicas y biológicas individuales pueden afectar a un sujeto. Por ejemplo, los **factores personales**, tales como los umbrales de sensaciones biológicas y psicológicas, la incapacidad verbal, el tipo de personalidad, la experiencia pasada y una falta de control de su propio destino; y los **factores demográficos** tales como edad, nivel de escolaridad, nivel económico, profesión, etc.

La respuesta al estrés, es el esfuerzo de nuestro cuerpo por adaptarse al cambio o, por mantener la homeóstasis (equilibrio). El estrés se experimenta cuando no se puede mantener o recuperar este equilibrio personal; si no se percibe una

amenaza externa, no hay necesidad de adoptar una postura de adaptación y no puede haber estrés.

ESTRESORES

La ausencia objetiva o subjetiva de adecuación entre los recursos personales y la demanda del medio, se le denomina **estresor**.

El trabajo, el hogar, la transportación a algún lugar, la comunidad, la economía y otros sucesos en la vida de una persona son estresores potenciales que interactúan entre sí. Y los cambios en cualquiera de estos aspectos pueden disparar los efectos negativos del estrés (Buendía, 1998).

Los estresores, pueden ser de dos tipos:

- **Psicosociales**. Son aquellos estresores que pueden generar estrés por el significado que la persona les asigna.

Ejemplo: hablar en público con personas que no conocemos. Para algunas personas este hecho les puede generar una situación estresante. Para otras, sin embargo, incluso les gusta y eso no les causa el mayor problema emocional.

- **Biogénicos**. Son situaciones que en un momento dado pueden llegar a ser estresores por su capacidad para producir determinados cambios bioquímicos o eléctricos que automáticamente disparan la respuesta de estrés, obviamente a nivel hormonal.

Ejemplo: La persona que trabaja con poca luz en una sala de hospitalización, en el turno nocturno, debido a que tiene que respetar en la medida de lo posible el que puedan dormir los pacientes. Y esto a la larga provocará una situación moderada de estrés.

Por su parte, de acuerdo a Müller-Limmorth (1976) (citado en Ivancevich, 1989) existe una clasificación general de los estresores:

1) *Estresores Físicos*: De los cuales se distinguen 3 clases:

- Actividades Corporales, son cuando el individuo necesita una mayor cantidad de energía para realizar la conducta determinada.
- Condiciones Físicas del Medio, son cambios en el medio ambiente como, de temperatura, ruido, estímulos visuales, etc.
- Condiciones Internas del Organismo, son aquellas que ponen en marcha procesos dentro del cuerpo, que deben responder ante el estrés.

2) *Estresores Mentales*: Cualquier proceso cognitivo que implica funciones superiores y que obliga a la concentración total, para así realizar alguna tarea.

3) *Estresores Sociales y Psicológicos*: Éstos se encuentran mutua e íntimamente relacionados. Los sociales se producen por su interacción con el medio. Y los psicológicos se generan a partir de la percepción e interpretación que el individuo tenga de su contexto.

CONSECUENCIAS DEL ESTRÉS

Existen diversos efectos negativos provocados por el estrés, entre los más comunes están:

- ♦ *Emocionales*: Como la ansiedad, la agresión, la apatía, el aburrimiento, la depresión, la fatiga, los sentimientos de culpa, la vergüenza, la irritabilidad, el mal genio, la tristeza, la baja autoestima, la tensión, el nerviosismo, la soledad, entre otros.

- ♦ **Mentales:** Incapacidad para tomar decisiones y para concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica, bloqueos mentales, etc.

 - ♦ **Conductuales:** Predisposición a accidentes, consumo de drogas, explosiones emocionales, comer en exceso o falta de apetito, beber y fumar en exceso, excitabilidad, conductas impulsivas, alteraciones del habla, risas nerviosas, incapacidad de descansar, temblores, interferencias con tareas que requieren detección rápida, atención sostenida o atención a múltiples fuentes de estrés, una menor creatividad, etc.

 - ♦ **Relaciones interpersonales y afectivas:** Conductas menos altruistas, una mayor competitividad, hostilidad y agresión.

 - ♦ **Capacidad Verbal y no Verbal:** Fallas en el habla (repetición, cambios en la oración, errores de lengua), uso de muletillas (ah, mmh, este, etc.), hablar rápido palabras o frases que revelan tensión o ansiedad acerca del problema (tensión); posturas corporales más defensivas (cruzar los brazos); menor contacto visual, más conductas automanipulativas (rascarse, tocarse el cabello, jalarse la ropa), manipulación de pequeños objetos (plumas, hojas, etc),

 - ♦ **Procesos de adaptación:** Al utilizar mecanismos de afrontamiento pueden presentarse posteriormente cierto tipo de efectos secundarios, por ejemplo, decremento en la habilidad para enfrentarse con subsecuentes estresores, poca motivación y problemas de ajuste socioemocional.

 - ♦ **Laborales:** Ausentismo, relaciones pobres de trabajo, cambios de empleo frecuentes, mal clima dentro de la organización, antagonismos en la oficina, falta de satisfacción en el desempeño, baja productividad, etc.
-

- ♦ **Físicos:** Dolores musculares, problemas en la columna vertebral, fatiga visual, dolores de cabeza, migrañas, dificultad en la deglución, acidez, náuseas, mareos, diarreas, dolores en el pecho, en la espalda, en el cuello, micciones frecuentes, disminución de la memoria, espasmos gástricos, sudores fríos, fatiga crónica, crisis de angustia, insomnio y estreñimiento.

- ♦ **Fisiológicos:** Presentación de una gran variedad de cambios fisiológicos, fortalecimiento del sistema de defensas fisiológicas, el desarrollo de una mayor capacidad de memoria, una alta autoestima, etc.

ENFERMEDADES RELACIONADAS CON EL ESTRÉS

La mayoría de los médicos actuales le atribuyen entre un 50 y 70 % a las enfermedades somáticas o fisiológicas un carácter psicológico, por ello las relacionan con el estrés que pudiese tener cada una de las personas.

Consecuentemente, los médicos Dodge y Martin (1970) (citado en Ivancevich, 1989) encontraron una alta correlación positiva entre los niveles de estrés y las enfermedades que origina; atribuyendo esto a la industrialización de nuestra época y a las características de la vida de las grandes urbes.

Sin embargo, es importante mencionar que nadie ha argumentado que las enfermedades sean consecuencia exclusiva del estrés, ni que generalmente éste las provoque, sino simplemente, el estrés es un facilitador de disfunciones cuando existe ya una predisposición del organismo; es decir, el estrés puede producir efectos directos incrementando la vulnerabilidad del organismo actuando como agente precipitador de la aparición de la enfermedad, o como factor que agrava el curso de ésta.

El cuerpo no siempre va a responder de una manera eficaz, lo cual da como resultado un padecimiento de adaptación. Selye (1978) enumeró como enfermedades de adaptación a la presión arterial alta o hipertensión, padecimientos del corazón, del riñón, artritis, erupciones de la piel e inflamación de los ojos, alergias e hipersensibilidad, enfermedades nerviosas y mentales, algunas disfunciones sexuales, enfermedades digestivas y metabólicas y posiblemente el cáncer.

Colmes y Rahe (1976) (citado en Papalia, 1990) encontraron que el cambio es un factor que induce al estrés y hay gente que reacciona al cambio enfermándose. Observaron los acontecimientos vitales que precedieron a la enfermedad en pacientes hospitalizados; encontraron que a mayor número de cambios en la vida de los pacientes mayor era la propensión de enfermedades, tales como los ataques cardíacos, tuberculosis, leucemia, esclerosis, diabetes, enfermedades mentales y todo tipo de síntomas menores.

Cox (1978), también realizó una investigación para encontrar que enfermedades tienen relación con el estrés, entre las cuales se encuentran el asma, amenorrea, dolor de pecho, micciones frecuentes, migrañas, neurosis, insomnio, diabetes, erupciones cutáneas, úlcera, apatía sexual y debilitamiento.

Como se puede ver las listas de padecimientos relacionados con el estrés son muy semejantes aunque fueron realizadas en diferentes épocas.

Friedman y Rosenman (1957) (citado en Furnham, 1995) encontraron en su investigación sobre la conducta tipo A, que el estrés es causa importante de los ataques cardíacos. El individuo con tipo sanguíneo "A" tiene mayor probabilidad de ser hipertenso, por su patrón de conducta estresada, ansiosa y precipitada; llegándose a sentir culpable si intenta relajarse. Los mecanismos responsables del aumento de la presión arterial por el estrés parecen ser los mismos en el estrés

fisiológico como psicológico. En el aparato cardiovascular el estrés determina un incremento del gasto cardiaco por aumento de la frecuencia cardiaca, por lo que se puede inferir que es causante de los infartos.

TÉCNICAS PARA EL MANEJO DEL ESTRÉS

Existen diversas formas para contrarrestar los efectos del estrés, entre los cuales se encuentran:

- **Reestructuración Cognoscitiva:** tiene efectos en el pensamiento, basada en los pensamientos racionales que generalmente corresponden a la realidad objetiva y los pensamientos irracionales no son congruentes con ésta. Los pensamientos irracionales pueden constituirse en los principales causantes de los problemas emocionales; por ello la importancia de identificar las frases que utilizan para hablarse a uno mismo y aquellos pensamientos automáticos que se experimentan sin realizar ninguna reflexión o razonamiento previo para posteriormente someter a evaluación la veracidad de sus aseveraciones.
- **Retroalimentación Biológica:** tiene efectos sobre las funciones biológicas, la cual permite por medio de instrumentos electrónicos de medición, establecer un círculo entre el individuo y la información que su cuerpo emite.

Para esta técnica es necesario contar con instrumentos de alta precisión que tengan la capacidad de registrar y amplificar las señales biológicas de nuestro cuerpo a través de mensajes visuales y / o audibles para así identificar cambios que se produzcan dentro del organismo mientras pensamos, nos emocionamos o nos calmamos.

El propósito de la retroalimentación biológica es que el individuo aprenda, por ejemplo, a disminuir la tensión muscular y la presión sanguínea y a elevar la temperatura de la piel siempre que tenga que encarar una situación estresante.

Algunas de las funciones biológicas que pueden ser registradas a través de equipos de retroalimentación y autorreguladas, son las siguientes:

- Vasoconstricción (temperatura dérmica)
- Actividad eléctrica muscular (tensión muscular)
- Respuesta galvánica (sudoración)
- Presión arterial (presión alta y baja)
- Actividad eléctrica cerebral (cambios en las ondas cerebrales)

- ***Técnicas psicológicas no invasivas***

Ejercicios de relajación

- **Relajación Muscular Progresiva:** Es útil para identificar los puntos de tensión en el cuerpo y para aprender a controlar el nivel de tensión en músculos específicos.
 - **Relajación Muscular Profunda:** Se trabajan diversos grupos musculares, tensando y relajando de manera progresiva.
 - **Respiración Diafragmática:** Se enseña a la persona una manera saludable para respirar mediante una modalidad de respiración lenta y profunda. Si se practica cotidianamente se puede corregir el patrón de respiración deformado que se tenga.
 - **Ejercicio de Imaginería Guiada:** La persona tiene que poseer la capacidad de pensar en imágenes (pensamiento de tipo eidético). A mayor capacidad eidética, mayor beneficio.
 - **Frases para el Entrenamiento Autógeno:** Esta técnica provoca la relajación de la persona por medio de la inducción de sensaciones de calor y pesadez.
-

- ***Escritura Emocional Autorreflexiva***

Ejercicios Pennebaker: Este ejercicio consiste en que la persona escriba libremente sobre el tema o situación personal que elija, incluso puede hablarlo a sí mismo o a un cuentapenas, logrando así una apertura emocional (Dominguez, 2002).

En conclusión, se entiende que el estrés es una respuesta de alarma ante cualquier agente, por ello las diversas consecuencias que se tienen del organismo ante éstas respuestas. Además la importancia de las técnicas para el manejo del estrés ya descritas, tienden a disminuir los niveles de estrés que se presentan. Es significativo mencionar que dependiendo del contexto en donde ocurra o aparezca el estresor son los posibles efectos, como es el caso del estrés en el ámbito laboral, el cual se abordará de forma más detallada en el siguiente capítulo.

CAPÍTULO II

ESTRÉS Y TRABAJO

En años recientes la sociedad ha comenzado a prestar atención a la importante influencia que tiene el estrés en la salud y el impacto económico que ejerce en la producción y en el desenvolvimiento de los diversos sectores. A partir de esa toma de conciencia, se han realizado estudios y propuesto estrategias para mitigar la impronta que representa (y las pérdidas económicas que conlleva), eso que muchas veces se confundía con pereza, desgano y falta de voluntad.

Todos estos estudios acerca del estrés en el ámbito laboral se deben a que la mayor parte del tiempo la gente realiza actividades relacionadas con su empleo, ya sea dentro o fuera de la empresa. Además, no sólo se invierte una gran cantidad de tiempo en el trabajo; sino mucha gente encuentra una parte sustancial de su satisfacción, y de identidad en el mismo. En consecuencia, su vida laboral y no laboral se entrelazan y son interdependientes (Ivancevich, 1985).

DEFINICIÓN

El ***estrés laboral*** es una interacción desfavorable entre los atributos del trabajador y las condiciones de trabajo que conducen a trastornos psicológicos y a conductas insanas y puede conllevar a la enfermedad (Scuter, 1990). Este proceso interactivo que implica los efectos combinados de las características individuales, por un lado y los estresores físicos y psicosociales que se encuentran en el ámbito laboral.

Para fines de la presente investigación definimos el estrés laboral como al desequilibrio adaptativo entre las demandas laborales y las capacidades del trabajador para responder ante éstas.

REACCIONES ANTE EL ESTRÉS

Es de suma importancia destacar que no todas las personas reaccionan de la misma forma: por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes, que le permiten hacer progresos en el ámbito de trabajo, mayor proyección en el mismo, con gratificación personal, espiritual y material. Por el contrario, una inadecuación entre demanda y adaptación generará mayor estrés, en forma crónica e invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento.

Sin embargo, la sociedad organizada pide a sus miembros una calma aparente y que soporten presiones sin protestar, lo que potencia los factores causantes de estrés.

TIPOS DE ESTRÉS LABORAL

Existen dos tipos de estrés laboral:

- ❖ El **episódico** es un solo suceso causal determinante para generar estrés en un trabajador. Por ejemplo un despido.

- ❖ El **crónico**, es un suceso permanente que se presenta cuando la persona se encuentra sometida a las siguientes situaciones:

- 1) **Ambiente laboral inadecuado:** Son los llamados estresores del ambiente físico.

- 2) **Sobrecarga de trabajo:** Es el estrés por sobreestimulación. Se presenta por exigencias psicosensoriales violentas, simultáneas, numerosas, persistentes y variables. Exigen una adaptación fuera del límite normal.

- 3) **Alteración de ritmos biológicos:** Es el estrés que se produce al alterar las constantes biológicas determinadas por el ritmo circadiano en donde influyen las secreciones hormonales, los ciclos del sueño y el ritmo metabólico.

- 4) **Responsabilidades y decisiones muy importantes:** Es el estrés del personal jerárquico o con grados de responsabilidad.

- 5) **Estimulación lenta y monótona:** Es el estrés por subestimulación. Se produce por la falta de estímulo normal y fisiológico de los sentidos y del pensamiento. Se presenta, por ejemplo, en el trabajo rutinario y automatizado que no permite la creatividad y el pensamiento independiente.

- 6) **Condiciones laborales inadecuadas:** Esto indica que las condiciones deben ser óptimas para el equilibrio del trabajador. Cuando se habla de condiciones desfavorables nos referimos a la temperatura elevada del medio ambiente (calor), bajas temperaturas (frío), altos niveles de humedad, mala ventilación en el lugar de trabajo, desorden, falta de higiene, mala iluminación, ruido y vibraciones (Oficina Internacional del Trabajo, 1981, Slipak, 1996).

FUENTES DE ESTRÉS LABORAL

El estrés laboral aparece cuando como consecuencia del contenido o la intensidad de las demandas laborales o por problemas de índole organizacional, el trabajador comienza a experimentar vivencias negativas asociadas al contexto laboral, entre las que se destacan: apatía por el trabajo, dificultades en las relaciones interpersonales, disminución en el rendimiento laboral, tristeza, depresión, síntomas psicósomáticos que pueden llegar a generar la aparición de determinados trastornos psicofisiológicos, al igual que marcada insatisfacción laboral (Rowshan, 1997).

Las fuentes estresantes pueden aparecer prácticamente en cualquier ocupación, profesión o puesto de trabajo y en cualquier circunstancia en que se somete a ese individuo a una carga a la que no puede ajustarse rápidamente. En definitiva, el estrés en el trabajo es un fenómeno tan variado y complejo como la propia vida. Según Stora (1992) y González Cabanach (1998) mencionan como fuentes de estrés laboral:

- 1. Al ambiente de trabajo**, indicando al ruido, a las emanaciones de humo, al calor, y a las posibles consecuencias sociales y psicológicas como agentes de estrés laboral.
- 2. A lo relacionado con el trabajo en línea mecanizada.** Este tipo de trabajo afecta los ritmos neurofisiológicos, tales como temperatura, niveles de glucemia, metabolismo, así como la eficiencia mental y la motivación en el trabajo. Los autores indican que se vuelve menos estresante porque los individuos se acostumbran a las condiciones de su labor.

3. A lo relacionado con el trabajo excesivo o insuficiente. Establece que el exceso de trabajo, como agente estresante, es de tipo cuantitativa o cualitativa o está relacionado con componentes disfuncionales. El trabajo insuficiente es otro agente generador de estrés, relacionado con ambientes donde el trabajo es repetitivo, poco estimulante y rutinario. El aburrimiento y la falta de inversión psicológica en el trabajo pueden disminuir la capacidad de reacción de los trabajadores y empleados en situaciones de urgencia o imprevistos.

4. A lo relacionado con el peligro físico. Cualquier actividad que ocasione un riesgo físico puede ser causa de estrés.

5. A lo relacionado con la adaptación Persona/Ambiente. La satisfacción en el trabajo, puede valorarse gracias al concepto persona/ambiente, es decir, la adaptación de las características psicosociales de un individuo a las condiciones laborales y a su ambiente.

6. A lo relacionado con el desempeño de roles, por ejemplo: ambigüedad del rol, conflicto de roles, exceso o falta de responsabilidad, etc.

7. A lo relacionado con las relaciones interpersonales que se generan en la vida laboral. Como son las relaciones entre los compañeros, los subordinados, o con los jefes.

8. A lo relacionado con el desarrollo de la carrera profesional, por ejemplo: falta de congruencia, falta de competencia para desempeñar el puesto ocupado.

ESTRESORES LABORALES

Un **estresor laboral** es la ausencia objetiva o subjetiva de adecuación entre los recursos personales y la demanda laboral. Es decir, uno de los principales recursos personales con que cuentan los trabajadores en sus empleos es su capacidad, y una mala adecuación entre capacidades y demandas laborales puede aparecer cuando sus capacidades no son utilizadas de manera óptima o cuando ellos son "inutilizados" en sus trabajos.

Existen variables que determinan el grado en que cualquier estresor provoca una respuesta ante el estrés, por ejemplo: el medio ambiente en el cual se presenta el estresor y las características personales del individuo. Estos factores son el **contexto** y la **vulnerabilidad**.

Se ha planteado muchas veces la idea de que estos factores no afectan a todos por igual y plantean el problema desde el concepto exclusivo de la vulnerabilidad. No obstante, habrá que tener en cuenta que cuando los factores psicosociales son intensos, es menor la importancia de la vulnerabilidad individual, al igual que la resistencia individual a padecer enfermedades infecciosas.

El estrés experimentado está en función de las percepciones del trabajador y los estresores objetivos pueden no determinar el estrés, a menos que estos estresores sean percibidos por los empleados como una amenaza en su capacidad de afrontar las demandas del trabajo. El que un empleado indique o no estrés, depende de, al menos, tres factores:

- ♦ La percepción de las demandas de la situación del trabajo,
- ♦ La percepción de las capacidades personales

- ♦ Y la percepción del grado en el que sus capacidades se adecuan a las demandas laborales.

TIPOS DE ESTRESORES LABORALES

❖ ESTRESORES DEL MEDIO AMBIENTE FÍSICO

Todos los estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del ambiente. El ambiente son todas aquellas condiciones físicas del medio ambiente las cuales tiene que adaptarse el empleado para mantener la homeóstasis. Ejemplos de estos estresores son el ruido, la temperatura, la luz, las vibraciones, el movimiento, el aire, etc.

❖ ESTRESORES INDIVIDUALES

Dentro de una organización, los empleados se encuentran expuestos a una variedad de personas, sucesos y situaciones que son estresores potenciales. Estos estresores surgen como resultado de las funciones que desempeñamos en el trabajo.

Ivancevich (1985) y Buendía (1998), mencionan algunos estresores a nivel individual:

- ♦ **Rol conflictivo**, se refiere a la forma de comportamiento del empleado en cierto puesto, lo cual depende de varios factores. La combinación de lo que espera y exige al empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización da como resultado un conjunto de fuerzas que pueden denominarse **presiones del rol**. Cuando surge una situación en la que dos o más presiones de rol se encuentran en conflicto, existe una condición de roles en conflicto. Los roles en

conflicto estarán presentes siempre en el cumplimiento con un conjunto de presiones que dificulte o imposibilite el cumplimiento de otra serie de presiones. Existen otros roles en conflicto que son de naturaleza más subjetiva y proviene del conflicto entre los requisitos formales del rol y los propios deseos, metas o valores del individuo.

Los conflictos producen insatisfacción en el trabajo y ansiedad y entre más autoridad tiene el individuo, mayores serán sus conflictos. Estos roles se encuentran asociados con cambios fisiológicos que tienen costos personales y organizacionales, la disminución de la calidad en las decisiones tomadas y la reducción de la creatividad, tienen probabilidad de ser el resultado de la tensión de estos conflictos. El papel conflictivo puede estar vinculado con la rotación del personal y el ausentismo;

- ♦ **Ambigüedad del rol**, es una falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo. La ambigüedad se asocia con estados de depresión, reducción en la autoestima, disminución en la satisfacción con la vida, además de una menor satisfacción con el trabajo, niveles más bajos de motivación en el trabajo, con niveles altos de ansiedad, y sentimientos de resentimiento. Provocando de esta manera, una respuesta al estrés en donde se produce poca capacidad de adaptación;
- ♦ **Sobrecarga de trabajo** es otro estresor, y cuando es de tipo crónico, es decir, que durante un periodo prolongado ejerza influencia sobre el sujeto hace que éste se sienta sobrecargado gran parte o todo el tiempo. Cuando un individuo

no maneja de manera adecuada cargas de trabajo puede conducirlo a problemas físicos, mentales y en el desempeño de su trabajo.

Esta sobrecarga puede ser de dos tipos: **cuantitativa y cualitativa**. Cuando los empleados perciben que tienen mucho trabajo por realizar, o diferentes actividades o poco tiempo para concluir el trabajo asignado, existe una condición de sobrecarga **cuantitativa**. Por otro lado, la sobrecarga **cualitativa** ocurre cuando los empleados perciben que no poseen la cualidad para efectuar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tengan. La sobrecarga del rol puede ejercer marcados efectos negativos en la salud, por ejemplo, el trabajo durante más de sesenta horas a la semana, el tener *doble rol de trabajo* y el aplazamiento de las vacaciones. Por ejemplo: la sobrecarga se vincula con la conducta escapista del bebedor, a su vez, con las dificultades en el desempeño de las labores encomendadas.

- ♦ **Responsabilidad por otros** o cualquier tipo de responsabilidad puede ser una carga para el individuo pero, para otros es mucho menos probable que sea un estresor. Es importante destacar que la responsabilidad por personas es más potente que la responsabilidad por cosas o actividades a realizar.
- ♦ **Relativos a la carrera**, las variables de la carrera profesional pueden servir como estresores cuando se convierten en fuentes de preocupación, ansiedad o frustración para el individuo y cuando siente una inseguridad en lo que hace con respecto a su trabajo.

- ♦ **Edad** está inversamente relacionada con el estrés laboral, incluso los trabajadores más viejos llegan a experimentar mayor sobrecarga laboral y más responsabilidad que sus compañeros más jóvenes. Una consecuencia disfuncional de prolongados periodos de intenso estrés es la aceleración del proceso de envejecimiento y la concomitante pérdida del desempeño. Es necesario poner de manifiesto que no es la edad lo que se relaciona con el estrés, sino las experiencias que tienden a estar asociadas a ellos, es decir, lo que puede ser muy estresante, para un empleado de 55 años, puede no surtir efecto alguno como estresor en el caso del recién llegado de 35 años.
- ♦ **Escolaridad**, este factor puede ser moderador, como resultado de los otros factores que influyen en la vida del individuo. En un estudio de los factores sociales y psicológicos asociados a la enfermedad, se descubrió que los índices de enfermedad por estrés aumentaban a medida que los individuos ascendían en el status social, más allá de donde normalmente los ubicaba su nivel educativo.
- ♦ **Presión de tiempo**, también es una característica significativa que puede actuar como un factor de vulnerabilidad (Buendía, 1998).
- ♦ **Autoestima**: 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 pueden subrayar o facilitar la producción del distrés. La autoestima por lo tanto, obstaculiza como facilita la respuesta al estrés (Ivancevich, 1989).

- ♦ **Locus de control**, es la percepción de los individuos sobre el grado en que el control de los estímulos externos reside dentro de ellos o fuera de su influencia. Las personas que son internas se perciben a sí mismas como poseedoras de un mayor control sobre los acontecimientos externos, a diferencia de las personas externas que no perciben ningún control sobre los sucesos. Los internos creen que existe relación entre conducta y el resultado de una situación estresante, percibiendo que tienen control de las situaciones, realizando conductas destinadas a minimizar el estrés. Por el contrario, los externos no ven relación alguna entre su propia conducta y la fuente de estrés, por lo que se consideran desvalidos e incapaces de hacerle frente al estrés (Ivancevich, 1985).
- ♦ **Conducta Agresiva**. Un estresor más en el ambiente laboral es la conducta agresiva en el lugar "de trabajo", que con frecuencia adopta la forma de violencia o acoso sexual, a los compañeros.

❖ **ESTRESORES GRUPALES**

La influencia del grupo puede o no generar estrés en el individuo, por falta de cohesión, por conflictos entre los grupos o por una carencia de apoyo a todos los miembros del grupo. La **cohesión** se refiere a la tendencia de mantenerse unidos, esta cualidad es importante en el grupo, la falta de ésta origina una baja en la moral, un desempeño pobre y cambios fisiológicos, así como un aumento en la presión sanguínea. Por otro lado, el optimismo, el conocimiento entre sus miembros y las posibles sugerencias favorecen la disminución del estrés. Un grupo es importante para cualquier persona que vive en una sociedad, debido a que la simple convivencia con otros y la capacidad de observar su conducta en momentos de estrés suele ser una forma de apoyo. El **conflicto intragrupal** tiene tres categorías según Ivancevich (1989), el

conflicto de roles, es cuando lo que se espera que realice una persona de acuerdo a dos o más ocupaciones, llegan a hacer incompatibles entre sí; el *conflicto de asuntos*, es un desacuerdo entre los miembros del grupo, en cuanto a la solución de un problema y los *conflictos de interacción*; es cuando se perciben antagonismos en ambas direcciones, es decir, cuando una parte culpa a otra de un suceso.

El llamado **conflicto intergrup**al es cuando los grupos dependen de uno y otro para llevar a cabo las actividades. Estos dos grandes conflictos (intragrupal e intergrup) pueden generar estrés en los empleados dando como resultado reacciones conductuales y fisiológicas.

❖ **ESTRESORES ORGANIZACIONALES**

El clima laboral es el ambiente que se produce por la interacción de personas, estructuras, políticas y metas de una organización y si no se encuentran en niveles adecuados puede provocar estrés laboral.

La estructura organizacional, llega a afectar a los empleados. Por ejemplo, se investigó que en las estructuras más simples, tienen mayor satisfacción, experimentan menos estrés y desempeñan su trabajo en forma más efectiva que aquellos empleados de estructuras medianas y altas. También se determina que los niveles más altos de estrés lo presentan los individuos de jerarquías que tienen poco que decir o que ejercen poco control sobre su trabajo (Ivancevich, 1985).

De la misma manera, el trabajar en un lugar que no es el adecuado y es ajeno al empleado, genera estrés y tensión y puede provocar una amenaza para su salud.

Un punto a destacar son las características de la tarea, por ejemplo: la variedad (el número de actividades diferentes que se realizan), la autonomía (capacidad de disertación de un empleado para desempeñarse), la interacción requerida (cantidad de comunicación cara a cara necesaria para cumplir con las tareas), la interacción voluntaria, los conocimientos, y habilidades necesarias, suelen ser factores significativos de estrés laboral.

Karasek (1979) (citado en Buendía, 1998) encontró que los niveles más altos de estrés (ansiedad y tensión mental) aparecerían en trabajos con altas demandas y baja capacidad de decisión. Los trabajos con alta demanda y alta libertad de decisión se asociaban con altos niveles de actividad pero niveles relativamente bajos de estrés.

Otra parte del estrés es originado por la forma en que respondemos a las condiciones estresoras que encontramos en el trabajo, pero que no son únicas o predominantes en una determinada ocupación.

La ocupación puede moderar la relación de estrés al brindar o dejar de brindar la compatibilidad deseada entre el individuo y el ambiente ocupacional.

Aunque no existe un perfil del trabajador "estresado" definido como tal, nadie esta a salvo de esta enfermedad. En todas las ocupaciones existen dos tipos de personas que tienen más probabilidades de estresarse, y que corresponden a los prototipos extremos: los inseguros y los muy competitivos, aunque en realidad estos últimos no son más que rasgos compensatorios de la inseguridad.

La lista de ocupaciones en los que el tipo de trabajo, la responsabilidad, o el ritmo laboral conllevan un nivel de estrés adicional al resto de los trabajadores, es verdaderamente amplia. Sin embargo, todos los trabajadores pueden sufrir en un momento determinado de estrés en el trabajo debido a las situaciones en las cuales desempeñan su trabajo o a los trabajos a las que no están adaptados los individuo; por ejemplo, personal médico, jueces, agentes de seguros, farmacéuticos, agentes de bienes raíces, policías y los controladores del tráfico aéreo, profesores universitarios y maestros de primaria, periodistas, mineros, ejecutivos y políticos.

Mientras que el empleado no se haya ajustado al nuevo puesto, el potencial de estrés relacionado con el trabajo será mucho mayor.

Se han realizado diversos estudios entre los más destacables se encuentra el mencionado por Ivancevich (1989) que indica que un horario excesivo de trabajo y el dedicarle gran parte del tiempo al trabajo, está asociado a reacciones negativas del estrés.

❖ ESTRESORES EXTRAORGANIZACIONALES

Los roles diarios como empleadas, madres, esposas y miembros de la comunidad no ocurre de manera aislada. Existen algunas personas en las que los estresores extraorganizacionales provocan estrés en mayor medida que cualquier otro estresor, algunos estresores extraorganizacionales incluyen el cambio social, la familia, la reubicación, las condiciones económicas y financieras, la raza, la clase social, y las condiciones residenciales o comunitarias (Ivancevich, 1985).

❖ *ESTRESORES EN GENERAL*

El trabajo, el hogar, el traslado a cualquier lugar, la comunidad, la economía y otros sucesos en la vida de una persona son estresores potenciales que interactúan entre sí. Y los cambios en cualquiera de estas áreas pueden disparar los efectos negativos del estrés.

❖ *EL TRABAJO Y LA FAMILIA*

Son factores de interacción a los que debe enfrentarse una persona regularmente. Un determinado fenómeno familiar puede ser fuente de estrés y también puede constituir una respuesta ante éste. Por ejemplo, las causas de conflicto marital pueden ser las dificultades que la esposa está experimentando en el trabajo, si el estrés del trabajo es transferido al hogar.

Aunque cualquier estresor que en apariencia está basado en la familia puede ser originado por causas ajenas a ésta. Aunque la familia por sí misma puede no ser fuente, es la unidad dentro de la cual los estresores surgen, interactúan y ejercen un impacto significativo sobre la gente.

Asimismo, la preocupación por tener dinero para comprar bienes y servicios puede llegar a ser verdaderamente estresante. Los excesivos aumentos en los alimentos, la ropa, los servicios médicos y públicos y la educación y cultura en general.

❖ *EL HOGAR*

Éste es considerado como un lugar en donde la gente se relaja y puede ser ella misma, quién ayude a reducir el estrés en el trabajo. El hogar es también un lugar donde la ira, la hostilidad y la fatiga relacionado con el trabajo se vierten sobre amigos y familia,

creando con ello un nuevo estrés. El estrés estimulado en el hogar y que inicia con el cónyuge, los hijos o un problema con el vecino, puede ser vertido sobre los compañeros y subordinados. Ésto sucede primeramente, porque el estrés procedente del exterior o el originado en el trabajo carece de importancia. Es importante identificar si el estrés influye sobre el desempeño del trabajo y sobre la calidad de la vida fuera del lugar de trabajo.

Sin embargo, independientemente del trabajo que se desempeña; el grado de adaptación a ese campo tiene implicaciones en la magnitud del estrés experimentado, debido a que cuando existe una congruencia entre las habilidades, necesidades y objetivos del individuo y los requisitos y oportunidades de la ocupación elegida los estresores son menos perceptivos para el individuo (Buendía, 1998).

AFRONTAMIENTO AL ESTRÉS LABORAL

Las estrategias de afrontamiento hacen referencia a cualquier tipo de respuestas (físicas, psicológicas o conductuales) que una persona emite para tratar de controlar, disminuir o eliminar la experiencia de estrés. El tipo de respuestas de afrontamiento utilizadas va a depender de las características de la situación, de la percepción que la persona tenga de la misma o de los recursos que se tienen para afrontarla.

Para Lazarus y Folkman (1991), el afrontamiento son todos aquellos esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o desbordantes de los recursos del individuo; indicando que una situación es considerada estresante solamente si el individuo la percibe como tal.

Existen dos grupos o categorías de afrontamiento laboral:

- ♦ **Afrontamiento Dirigido.** Es cuando la persona intenta manipular o modificar la situación estresante o la valoración que se realice de ésta.
- ♦ **Afrontamiento Dirigido a la Emoción.** Es cuando la persona busca la regulación afectiva y la modulación de las respuestas emocionales surgidas a partir de la experiencia del estrés (Rodríguez, 2001).

Dentro de las estrategias de afrontamiento las más usuales dentro del ámbito laboral son: el apoyo social, la planificación y la solución de problemas, la reevaluación o reinterpretación positiva, el escape – evitación de la situación estresante, el distanciamiento mental o físico, la negación, la distracción mental o física, la aceptación, el desahogo emocional o el consumo de drogas y alcohol (Labrador y Crespo, 1993).

Otras formas de afrontamiento son: a) hablar con otros; b) trabajar más duro y durante más tiempo o realizar actividades no laborales; c) cambiar a una actividad de tiempo libre; d) adoptar una aproximación de solución de problemas; y e) alejarse de la situación estresante.

Existen acciones dirigidas a la fuente de estrés; 1) expresión de sentimientos y búsqueda de apoyo; y 2) intentos pasivos de esperar que pase la situación, 3) abordar o trabajar sobre el problema; 4) intentar que el problema no se apodere de ti; 5) tomar medidas preventivas; 6) recuperarse y prepararse para abordar en mejores condiciones el problema; 7) utilizar los recursos familiares y; 8) intentos pasivos de tolerar los efectos del estrés.

Estas tipologías plantean el problema del afrontamiento desde la perspectiva individual; sin embargo, en el ámbito del estrés laboral, numerosos autores han puesto de relieve la necesidad de contemplar diversos niveles de análisis: individual, grupal y organizacional.

A diferencia de lo que ocurre en otros ámbitos de la vida, las estrategias de afrontamiento consideradas en el ámbito laboral no resultan eficaces para reducir las relaciones entre estresores y sus consecuencias. La eficacia de las estrategias de afrontamiento depende de la posibilidad de control del estresor, y por ello las estrategias estudiadas, en situaciones de trabajo resultan ineficaces ya que el control de los estresores raras veces está en manos del individuo. La mayor parte de los estresores laborales están entre los que se caracterizan como poco adecuados para las soluciones individuales. Su afrontamiento más bien requiere esfuerzos cooperativos organizados que trascienden el nivel individual, no dependiendo su solución de la habilidad de la persona para manejar sus recursos individuales. Así pues, es necesario identificar las estrategias de afrontamiento grupales y organizacionales, debido a que con frecuencia las situaciones de estrés provienen de esos niveles.

Newman y Beehr (1979) (citado en [www.educaweb.com/ esp/ servicios/ monograficos/ estrés/ estrés.htm](http://www.educaweb.com/esp/servicios/monograficos/estrés/estrés.htm)), señalan que las respuestas de afrontamiento en el trabajo requieren la implicación activa de la organización. Esta respuesta puede concretarse en el rediseño de puestos, cambios en la estructura organizacional, "feedback" para contribuir a la clarificación del rol, redefinición de criterios de selección y ubicación, introducción de formación de relaciones humanas, mejora de las condiciones de trabajo, mejora de la comunicación y mejora de los beneficios para el trabajador así como la introducción de servicios de prevención de salud.

El afrontamiento, por lo tanto depende de una **valoración cuantitativa** del volumen del trabajo individual, por ejemplo, ésta podrá generar un estrés agradable y motivador o un estrés debilitante de las capacidades y valoraciones personales, como así también la ausencia del mismo, el desempleo o la jubilación podrán provocar un grado extremo de indefensión y distrés.

Y en la **valoración cualitativa** entrarán en juego los valores, experiencias, personalidad, situación social, el grado de objetividad y subjetividad del individuo para percibir o atribuir como amenazante una determinada situación (estrés atribucional) y responder con todas las respuestas psicobiológicas con que cuenta el organismo.

Uno de los mecanismos de respuesta, previa valoración de un estresor, es la lucha o la huida. Si estas situaciones de estrés se dan en el plano laboral (como la inseguridad, la competencia y la búsqueda de eficacia), nos encontramos con que no podemos luchar con el gasto energético correspondiente ni tampoco, teóricamente, responder con la huida (escapar del distrés). Es claro que la huida en el ámbito laboral es el ausentismo, que junto con las enfermedades laborales son índices elocuentes de la repercusión del estrés organizacional sobre los trabajadores.

La actividad laboral es generadora de estrés y es justamente por la conveniencia de mantener nuestros puestos de trabajo que esa lucha es hoy más intelectual y psicológica que física, por lo que en ella no se consume la energía resultante (distrés).

El avance tecnológico ha provocado que el trabajo manual, artesanal, creador y fuente de buen estrés sea reemplazado por un trabajo mecanizado, automatizado, en cadena, a veces viable, pero muy veloz, quizá menos fatigoso físicamente, pero causante de distrés por un mayor estímulo psicológico e intelectual.

APOYO SOCIAL

Algunas personas experimentan estrés por sentirse excluidas de su medio y carecer de relaciones interpersonales cálidas. Los individuos de gran ambición y una intensa necesidad de independencia pueden ser incapaces de desarrollar estrechos vínculos con amigos y colegas. Para alcanzar éxito muchas veces sacrifican la

satisfacción de sus necesidades sociales. Su falta de lazos sociales puede resultar en ira, angustia y soledad, todo lo cual les produce estrés.

Un poderoso antídoto contra estos problemas consiste en la red de actividades útiles y relaciones que brindan a un empleado la satisfacción de importantes necesidades. Existen cuatro tipos de apoyo:

1. En una red,
2. El instrumental (asistencia en las tareas),
3. De información,
4. De evaluación y emocional.

El apoyo social se refiere a una serie de ventajas ofrecidas por seres humanos, de manera formal e informal, como individuales o como grupales (Davidoff, 1998, Wexley y Yukl, 1990).

Según Valdés y De Flores (1990) el apoyo social es una variable protectora que se integra dentro de un modelo que pretende operar con inferencias hechas desde el plano de los fenómenos subjetivos, siendo más correcto hablar de la percepción de tener apoyo social. Dicha percepción parece ser eficaz hasta el extremo de estimular y mejorar las estrategias de afrontamiento y de hacer menos necesaria la utilización de otros mecanismos de defensa. Aunque ello sea así, hay tipos de apoyo social que coartan la libertad del sujeto para tomar decisiones (como en el caso del divorcio), o transmiten valores generadoras de conflicto para el individuo, como lo demuestran las escalas de acontecimientos vitales estresantes. Para distinguir el apoyo social de la presión social se han definido los procesos internacionales que han demostrado ser protectores. De esta manera el sujeto infiere estar apoyado socialmente cuando:

- Se le expresa afecto positivo, acuerdo y sintonía.
- Se le alienta a la expresión de ideas y sentimientos y,
- Se le ayuda de forma material.

En cualquier caso no se está hablando del número de conocidos, ni de la frecuencia con que asiste a reuniones, sino del grado de intimidad, solidaridad y confianza que se comparte con otras personas. De todos modos es teóricamente que el entramado de relaciones personales tenga importancia en la determinación del bienestar personal y en ese sentido se orientan algunas pruebas empíricas. La ausencia de apoyo social puede objetivarse con numerosas escalas de fidelidad desigual, que han puesto en relieve la necesidad de un estudio más a fondo de percepción de apoyo social. Cuanto mayores son los puntajes de soledad en un sujeto, más frecuentemente son sus quejas somáticas y más probable es su malestar psicológico (Valdés y De flores, 1990).

El apoyo social depende hasta en cierto grado de la personalidad y las habilidades sociales. Los adultos alegres y sociales, así como los niños tienen más probabilidades de reunir a otros entorno a ellos y, a su vez, beneficiarse de su apoyo (Davidoff, 1998).

Los estudios prospectivos sobre salud consistentemente han encontrado que existe un riesgo de muerte entre las personas que tienen menos contactos sociales, medidos por el número y la frecuencia de las relaciones sociales así como de los mismos contactos (Lizano y Domínguez, 1997).

CONSECUENCIAS

Las consecuencias negativas del estrés para la salud, probablemente se experimenta con más frecuencia en el mundo del trabajo, que en cualquier otro ámbito. Esto se debe, quizá a las grandes cantidades de tiempo que permanecemos en el trabajo, a las actividades relacionadas con nuestra carrera y al esfuerzo que se hace. Es importante distinguir que muchas de las dificultades de los empleados que afectan su salud y su desempeño se originan o están compuestas por estresores del trabajo.

El estrés laboral es uno de los problemas más graves en la actualidad, que no sólo afecta a los trabajadores al provocarles incapacidad física o mental, sino también a los jefes y los gobiernos, que comienzan a evaluar el perjuicio financiero que les causa el estrés. En los EUA, por ejemplo, su costo para la industria se calcula aproximadamente en 200,000 millones de dólares anuales, debido al ausentismo, la baja en la productividad, las reclamaciones de indemnizaciones, los seguros de enfermedad y los gastos directos en servicios médicos.

A pesar de que muchas personas opinan que el trabajo no es una actividad gratificante en sí misma, lo cierto es que su ausencia total o el sólo temor de quedar desempleado con todas las posibles consecuencias que ello implica suelen propiciar la aparición de problemas psicológicos en el adulto. Numerosos estudios ponen de manifiesto cómo los individuos sin empleo muestran progresiva disminución de su implicación personal, progresivo proceso de desencanto y "desenganche social", fuertes sentimientos de humillación, resentimiento por la falta de ayudas, sentimiento de

abandono por parte de los amigos y retraimiento social, al sentirse ciudadanos improductivos y dependientes (González Cabanach, 1998).

Y como lo indica Cervantes (2004) los desempleados presentan índices más elevados de estrés laboral en comparación con los empleados

◆ **PARA EL TRABAJADOR**

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o que conlleve a efectos necesariamente negativos, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo. En los momentos iniciales estos trastornos son relativamente leves, lo cual se debe a que antes que se desarrolle un trastorno importante, el organismo emite señales que permiten ponerse en guardia y prevenir el desarrollo de problemas más importantes (Valdés y De Flores, 1990).

Entre los principales efectos se destacan:

- **Fisiológicos:** Aumento de la tasa cardiaca, la presión arterial, la sudoración, del ritmo respiratorio, la tensión muscular, así como de los niveles de adrenalina y noradrenalina. Incremento de los niveles de azúcar en la sangre. Disminución del riesgo sanguíneo periférico y de la actuación del sistema digestivo. Incremento del metabolismo basal, del colesterol y liberación de ácidos grasos en la sangre. Aumento de los niveles de corticoides, inhibición del sistema inmunológico, dificultad para respirar, sensación de nudo en la garganta, resequedad en la boca y dilatación de las pupilas.

- **Cognitivos:** Preocupaciones, dificultad para la toma de decisiones, sensación de confusión, incapacidad para concentrarse, dificultades para dirigir la atención, enojo por falta de control, "estrechamiento" de la atención, Desorientación, olvidos frecuentes, bloqueos mentales e hipersensibilidad a la crítica.
- **Motores:** Hablar rápido, temblores, tartamudeo, voz entrecortada, imprecisión, precipitaciones, explosiones emocionales, predisposición a accidentes, consumo de drogas (psicofármacos, alcohol, café), comer en exceso o inapetencia, bostezos y trastornos del sueño.

◆ **PARA LA ORGANIZACIÓN**

Cada persona que sufre de estrés está pagando un alto precio por su salud personal, pero también paga un alto costo la empresa para la cual trabaja, así como la economía nacional, pues trae como consecuencia:

- Ausentismo,
- Rotación o fluctuación del personal,
- Disminución del rendimiento físico,
- Disminución del rendimiento psicológico,
- Afectaciones en la calidad del trabajo realizado,
- Accidentes, e
- Indemnizaciones por conceptos de reclamación o certificados médicos, entre otras.

FACTORES CAUSANTES DE ESTRÉS LABORAL

Cooper (1983) (citado en www.infoweek.com.mx/articulo.php?id_articulo=816) señala en la siguiente tabla algunas de las principales causas del estrés laboral y las posibles consecuencias que este puede generar.

TABLA 1		
FACTORES CAUSANTES DEL ESTRÉS LABORAL.		
CAUSAS	FACTORES INFLUYENTES	CONSECUENCIAS POSIBLES
Condiciones de Trabajo	Sobrecarga cuantitativa de trabajo	Fatiga física o mental
	Sobrecarga cualitativa de trabajo	Agotamiento del sistema nervioso
	Decisiones comunes	Irritabilidad
	Peligro Físico	Tensión nerviosa
	Trabajo por turnos	
Papel desempeñado	Ambigüedad de los papeles	Ansiedad y tensión nerviosa
	Sexismo	Disminución del rendimiento
	Hostigamiento sexual	Insatisfacción profesional
Factores interpersonales	Mal sistema de trabajo y falta de apoyo social	Tensión nerviosa
	Rivalidades Políticas	Hipertensión
	Celos profesionales	
	Falta de atención a los trabajadores por parte de la organización	

Progresión profesional	Avance demasiado lento Avance demasiado rápido Seguridad del empleo	Baja de la productividad Pérdida de la confianza en si mismo Irritabilidad e ira Insatisfacción profesional Pérdida de motivación Baja productividad
Estructura orgánica	Estructura rígida e impersonal Discusiones políticas Una supervisión o formación inadecuadas Imposibilidad de participar en la toma de decisiones	
Relación hogar- trabajo	Repercusiones de la vida laboral en la familia Falta de apoyo del cónyuge Peleas domésticas Estrés provocado por una doble carrera	Conflictos psicológicos y fatiga mental Falta de motivación y disminución de la productividad Recrudescimiento de las peleas domésticas

NIVELES JERÁRQUICOS

Con el fin de que la organización lleve a cabo el cumplimiento de objetivos las acciones de las personas se deben orientar alrededor de su tarea, es decir, hacia actividades que deben realizar por separado para el logro de un objetivo en común (Litterer, 1986).

Shermerhorn (1987) señala que cuando las organizaciones dividen el trabajo en pequeños componentes alguien debe coordinar los esfuerzos, con el fin de asegurarse

que al combinarlos se logren los propósitos de la organización. Las personas con alto nivel de autoridad deben ser capaces de tomar decisiones que favorezcan la adecuada coordinación de las actividades laborales en los niveles inferiores.

Al concepto de estructura jerárquica se le asocian algunos principios:

- La división del trabajo en tareas especializadas y
- Su organización en diferentes departamentos.

Esto se hace necesario para la determinación de las funciones requeridas encaminadas al logro de objetivos.

La estructura jerárquica esta compuesta generalmente por los siguientes niveles:

- Superior
- Medio y
- Operativo

♦ **NIVEL SUPERIOR O ESTRATÉGICO**

Esta compuesto por presidentes, gerentes y directores. Este nivel es el encargado de diseñar estrategias para el funcionamiento de la organización.

♦ **NIVEL MEDIO O TÁCTICO**

Comprendido por los jefes de departamento, es considerado como un canal de información receptor – emisor de ideas y decisiones estratégicas, las cuales fluyen en sentido tanto ascendente como descendente. Se encuentran en este nivel personas que tienen la capacidad de comprender, interpretar y ejecutar la serie de planes y objetivos que son formulados por las cabezas de la organización. Es en este nivel es donde se le

otorga un grado alto en importancia a los contactos directos entre superior y subordinado que entre el nivel medio en relación con el nivel superior.

♦ **NIVEL OPERATIVO**

A este nivel pertenecen aquellos individuos que no ejercen la función de mando; aquí se ubica el personal encargado de llevar a término los planes establecidos por los diferentes niveles de la organización.

La estructura jerárquica o escalonada de una organización se refiere entonces a la división vertical de la autoridad, la responsabilidad y la asignación de diferentes funciones a lo largo de la cadena jerárquica.

Sin embargo, y para fines de la investigación la estructura jerárquica que emplearemos será la siguiente:

Como **nivel ejecutivo** estarán ubicados los jefes de departamento, los subgerentes, los gerentes y los directores.

El **nivel medio o táctico** está constituido por personal que tiene a su cargo una o más personas, como académicos, capacitadores, personal médico, supervisores, etc.

Como **nivel operativo** se encuentran las personas que no ejercen don de mando por ejemplo: secretarias, recepcionistas, personal administrativo, etc.

Como ya se explicó el estrés laboral es otro campo del estrés el cual, tiene una influencia desde un terreno meramente laboral. Por ello, la importancia de identificar el estresor que lo genere, para que así, se empleen respuestas de afrontamiento que

controle y tienda a disminuirlo o haga que definitivamente desaparezca. Todo esto, para que no llegue a afectar ni al trabajador ni a la misma empresa, independientemente del puesto que desempeña, rol de trabajo, etc, dentro de la misma.

Se identificó a lo largo de estos dos capítulos que las características individuales influyen en la forma en que se perciben los estresores del medio lo que conduciría o no a padecer estrés.

A continuación se planteará como es que las diferencias de sexo y los roles de trabajo afectan en el estrés laboral de la mujer.

CAPÍTULO III

ESTRÉS LABORAL Y MUJER

La educación, las experiencias, la combatividad, el comportamiento, el modo de vida, las responsabilidades, las obligaciones familiares y las profesionales, todo obviamente basado en el aprendizaje dado; provocan las diversas reacciones tanto fisiológicas como psicológicas y sociales entre los sexos, por ello la clara diferencia entre éstos.

Desde el punto de vista del estrés, son significativas estas diferencias individuales debido a que moderan la relación entre los estresores y el estrés, e igualmente la relación entre el estrés percibido y los diversos resultados fisiológicos y psicológicos que cada sexo presenta.

Todo parece indicar que por lo menos históricamente, las mujeres han experimentado menores niveles de estrés a los que se enfrenta el hombre. Debido a que anteriormente el papel de la mujer sólo era el de esposa y madre, siendo siempre más pasivo que el del hombre. Dentro de éste, no se incluía el trabajo fuera de casa, pero esto ha cambiado en la actualidad se ha ido generalizando el trabajo femenino experimentando en mayor número y en mayor grado, los estresores relacionados con la familia, el trabajo, la carrera y la organización, es por ello, que el estrés laboral ha afectado a mujeres tanto amas de casa como las que trabajan fuera de ésta.

Por ejemplo, se ha visto que las mujeres experimentan los mismos niveles de estrés a los que se enfrenta el hombre y muestran los efectos negativos en el mismo grado o incluso mayor. No obstante, la mujer tiende a reaccionar mejor fisiológicamente

que los hombres, debido a que éstos, están más predispuestos a padecer enfermedades que los conlleve a la muerte (Ivancevich, 1989).

Los hombres son los que generalmente sufren enfermedades cardiovasculares, hipertensión arterial y úlceras gástricas y las mujeres por su parte, las depresiones, las desavenencias familiares y el abandono de la pareja, además de las tensiones subsecuentes del cuidado de los hijos o padres ancianos (Bensabat, 1994, Orlandini, 1999) y esto se debe probablemente a las diversas formas en que afrontan sus estresores. Pese a esto, las actividades preponderantes que tenga cada una de los diferentes géneros, influyen directamente en la forma en que reaccionan ante éstos problemas.

La diferencia de sensibilidad y de reacción ante el estrés se debe ciertamente a la sensibilidad particular de los apartados de nuestros organismos al distinto papel social del hombre y de la mujer (Bensabat, 1994).

Por otro lado, una de las principales desventajas que tiene la mujer en cuanto a su vida laboral es el papel que a ella se le ha atribuido, este papel es el de ama de casa. Por esto, la mujer de clase media que trabaja lo hace bajo la presión de valores de tipo tradicional; según la sociedad su "deber" es estar en casa y no fuera de ella. Aunque algunas pueden elegir entre cuidar de sus hijos o proseguir su actividad laboral, para muchas no existe esa elección y su situación viene impuesta por la ausencia de guardería y de trabajos con horario flexible y obviamente de un bajo ingreso económico.

No obstante, la participación de la mujer en el mercado laboral es inestable y se encuentra estrechamente vinculado con su estado civil, el número de hijos y la posición que ocupa dentro de la familia, es decir, como madre soltera, esposa, divorciada, etc. Y

como lo indica Poal (1993) su trabajo es desigual y se concentra en actividades que gozan de baja remuneración, como los servicios, el comercio, etc., lo cual resulta una prolongación del rol doméstico.

La dedicación femenina resulta a menudo devaluada de manera que como parte de su trabajo, se confía en que las mujeres atiendan a los hombres. Por esto, el trabajo femenino está marcadamente bajo, en términos de rango y de poder.

El trabajo de la mujer siempre ha sido el doméstico y el cuidado de los hijos, aunque no están pagados y carecen de la consideración de verdadero trabajo si son efectuados en beneficio de la propia familia de la mujer en cuestión.

Sharada y Rajo (2001) estudiaron los efectos de género sobre el estrés en situaciones de sobrecarga de trabajo, conflicto de roles y ambigüedad de roles y los resultados arrojados afirman que las mujeres experimentan mayor estrés en conflicto y ambigüedad de roles.

Algunos autores reportan que el estrés es diferente en mujeres y hombres que trabajan; en una investigación realizada en California se encontró que las mujeres sufren de más estrés, sobrecargas de trabajo y poseen menos recursos de afrontamiento que los hombres (Moen y Yu, 2000). Por otra parte, se realizó un experimento en el 2002 de género y nivel de educación y su impacto sobre el estrés, en donde eran 198 ingenieros de ambos sexos que trabajaban en diferentes empresas y niveles de jerarquía. Los resultados observados fueron que los hombres ingenieros presentaban mayores niveles de estrés que las mujeres especialmente en áreas o niveles de jerarquía que requieren mayor educación o estudios (www.diezminutor.org/estrés.htm).

UN ROL (ama de casa)

Por otra parte, Ivancevich (1985) señala que el ocupante de cualquier rol, se encuentra sujeto a la incidencia del estrés sólo por el hecho de ocupar ese papel; entendiéndose como **rol**, la conducta que en una sociedad dada, debe esperarse de un individuo en una situación determinada.

A medida que se va reduciendo la diferencia entre los roles masculino y femenino, también sucede lo mismo con las diferencias sexuales en relación con las indicaciones de estrés. Las mujeres, por otra parte, que realizan únicamente actividades dentro del hogar (amas de casa), son aquellas que para fines de la investigación se identificarán como aquellas que cubren un sólo rol.

Según la O. I. T. (1981) las amas de casa "son activas... un conjunto de personas que suministran mano de obra disponible para la producción de bienes y servicios". Pero solo en los últimos años, como consecuencia de los análisis llevados a cabo por el movimiento feminista ha empezado a ser considerado como trabajo, el rol de ama de casa.

Las labores del trabajo doméstico que desarrollan las mujeres y que está considerado como bienes de servicios dentro del núcleo familiar, es un trabajo que no se intercambia o se vende por un salario, no es remunerado ni con un horario fijo; sin embargo, sí presenta características similares a aquellos trabajos industriales como la monotonía, la fragmentación y el ritmo excesivo de trabajo.

La **monotonía del trabajo** en el hogar se manifiesta en la realización de una misma serie de tareas repetitivas y mecánicas, en las que se requiere una escasa demanda de actividad intelectual y de concentración en el trabajo.

La **fragmentación** está asociada a la monotonía y determina una falta de conexión y de atención requerida, en las actividades que engloba el trabajo doméstico.

Y el **rítmo excesivo de trabajo**, se refiere a las múltiples y diversas actividades que deben realizar en un determinado tiempo (Oakley, 1974).

Además de éstas características se presentan otras, que difieren de las condiciones de trabajo fuera del hogar, como la falta de relaciones sociales y el número de horas semanales de trabajo. La falta de relaciones sociales es una de las cinco categorías de experiencia que Jahoda (citado en Oakley, 1974) atribuye a la posesión de un empleo. Para esta autora, tener un empleo, implica un contrato social, una actividad, una contribución a la sociedad, un status y una estructura del tiempo.

PERFIL

La situación del ama de casa, presenta tres aspectos básicos, los cuales definen el perfil de la mujer que cubre un rol

- ❖ El bajo estatus social que se le atribuye a las funciones que realiza el ama de casa, por ejemplo, barrer, sacudir, lavar y planchar.
- ❖ La situación de dependencia económica que genera y que obliga a muchas mujeres a soportar relaciones y situaciones no gratificantes o incluso peligrosas y destructivas, solo porque el marido las mantiene.

- ❖ La limitación del rol femenino a una esfera única (ambiente familiar), debido a que sus relaciones son únicamente familiares.

FUNCIONES DE UN ROL

Entre las funciones más destacables se encuentran:

1. El mantenimiento y bienestar de los miembros de una familia, dedicando su tiempo a cada uno de los integrantes de ésta.
2. La administración del presupuesto y gasto familiar, independientemente del sueldo y del número de miembros de la familia, "el gasto tiene que alcanzar".
3. El cuidado de la salud, la atención y protección, así como la educación de los hijos.
4. Las sutiles y complejas relaciones afectivo - prácticas entre los miembros de la familia, integrando a los miembros de la casa en una consolidada y armoniosa familia (Poal, 1993).

Las funciones que desempeña el ama de casa son determinantes para un equilibrio familiar, no obstante, existen factores que influyen para que éstas se den, por ejemplo: el tipo **de tareas** y lo estimulantes que suelen ser, pero esto depende de cada persona y de su entorno familiar.

VENTAJAS DE UN ROL

En el rol de ama de casa, existe un ámbito reducido y bien conocido, el de su hogar y con actividades poco desafiantes que requieren habilidades simples, que ya se explicaron anteriormente.

El ambiente, por otro lado, les provoca seguridad y comodidad, debido a que todo está manipulado por ellas. En este rol se adquiere la capacidad de tomar decisiones, ya que la mujer es su propio jefe, no tiene jefe que le diga que es lo que tiene que hacer. También cuenta con horarios "más flexibles", esto significa que su horario de trabajo puede variar dependiendo de las actividades a realizar, y si se tiene hijos o no.

De esta manera, el hogar puede llegar a convertirse en una situación demasiado cómoda para abandonarla y las diversas compensaciones pueden impedir buscar otras oportunidades que obliguen a prescindir de ellas.

El hogar requiere de muchas más habilidades de las que parece a primera vista y esto suele ser uno de los factores que pueden ser fuente de estrés y angustia para la mujer (Poal, 1993).

DESVENTAJAS DE UN ROL

Lo negativo del rol es que sea impuesto y obligatorio, ya que toda ama de casa "tiene que hacerlo" y que sea a su vez, exclusivo y excluyente y poco gratificante. También presenta poca valoración a sus tareas, provocando la falta de motivación en las mismas y debido a que éstas no son remuneradas se sienten dependientes de su marido y de su entorno familiar. Todo esto les genera sentimientos de inadecuación e

inutilidad y en muchos casos, trastornos psicológicos como es el caso del estrés y la depresión.

En algunas circunstancias, las amas de casa tienden a convertirse en perfeccionistas e indispensables en su hogar para así justificar el ser mantenidas por sus esposos (Poal, 1993).

Para las mujeres que cubren un solo rol, no existen trabajos prohibidos ni peligrosos aunque estén sancionados por el Reglamento de Seguridad e Higiene, los realizan prácticamente todos en la medida de sus posibilidades (OIT, 1981).

Para el 70% de las amas de casa su jornada comprende una media de 11.5 horas diarias, es decir, un poco más de 80 horas a la semana; su horario es tan variable, que a veces su ocupación es permanente, dura casi las 24 horas del día y los 365 días del año, sin incentivos ni vacaciones de ningún tipo. Esto significa el doble de horas de lo reglamentado en el mercado laboral asalariado y por si fuera poco, no les corresponde jubilación ni prestaciones laborales. En conclusión, su trabajo no tiene un contrato laboral, formal, ni especificado en donde se estipulen por cláusulas lo que serán sus obligaciones y sus derechos.

El aspecto emocional y afectivo que tienen implícitas las labores domésticas impiden su independencia económica, limitando sus posibilidades de "liberación femenina".

Los factores que influyen ya sea positiva o negativamente en la realización de sus actividades son por ejemplo: los aparatos electrodomésticos, el número de miembros en la familia, la diferencia de edades entre un hijo y otro, etc.

Berheide (1984) (citado en Poal, 1993), señala que el trabajo del ama de casa es muy repetitivo, hasta llegar a convertirse en una rutina insoportable, lo que la lleva a la frustración.

Por otra parte, el placer que pueden experimentar las mujeres que trabajan, al llegar a sus hogares, no es compartido por las amas de casa, que cambian menos de entorno a lo largo del día. Otro rasgo importante de las tareas caseras es que consisten en numerosas labores de corta duración y que son en su mayoría automatizadas.

Otras características negativas son la carencia de relaciones interpersonales, la soledad en el que realizan sus actividades y la ausencia generalizada de la ayuda del marido y de los hijos entre otras (Poal, 1993).

Sin embargo, como bien indica Berheide (1984) (citado en Poal, 1993), las amas de casa son capaces de resistir estas condiciones hasta un momento concreto de sus vidas, cuando sus hijos crecen y ya no requieren de ser cuidados por ellas.

El estudio realizado por Greenglas, (1981) (citado en la Revista de Psicología del Trabajo, 1990) demuestra que el rol del ama de casa presenta en ellas un deterioro psicológico y social, así como la dedicación excesiva al hogar y a los hijos, inhibe su desarrollo personal y devalúa su autoestima.

FACTORES PARA LA ADQUISICIÓN DE UN EMPLEO

Existen diversos factores implicados en la decisión de una mujer a trabajar fuera de casa y suelen ser de vital importancia.

Los principales factores son:

- ❖ **El monetario**, el cual merece especial atención por la frecuencia con que se le invoca. Puede estar basado sobre necesidades o deseos financieros reales o percibidos como tales, o quizá derivar de otros motivos no realmente monetarios, sino materiales.

- ❖ **Los procesos tecnológicos** que han permitido que el papel del ama de casa sea menos fatigoso y también menos satisfactorio, debido a que se sienten más inútiles, ya que "la máquina lo hace todo". Esto, porque se han introducido al mercado modernos aparatos electrodomésticos que hacen más ligera la carga doméstica.

- ❖ **Las frustraciones** inherentes al mismo papel de madre que motivan a algunas mujeres para buscar empleo.

- ❖ **Los factores coadyuvantes** (o los que actúan como barrera) que incluyen factores de situación, que son los que afectan el grado en que la madre es necesaria en el hogar, las actitudes de terceras personas que operan indirectamente por sus afectos en los factores de situación o directamente, por su aprobación de la ocupación de la madre y; por último, las oportunidades de trabajo (Hoffman, 1976).

- ❖ **El control de la natalidad**, que provoca que la mujer tenga una familia más pequeña y así pueda trabajar fuera de ésta sin tener mayor responsabilidad.

- ❖ **La inflación y recesión**, que repercuten significativamente en el gasto familiar, viéndose obligada a cubrir un doble rol.

- ❖ **El divorcio**, indicativo de que la mujer ya no puede ser dependiente de alguien, lo cual genera que la mujer busque sus propios ingresos.
- ❖ **El matrimonio por bienes separados**, es decir, en caso de divorcio estarán desprotegidas y les “conviene” ser trabajadoras.

Sin embargo, a pesar de todos estos cambios que se han producido en nuestro siglo, el elevado porcentaje de mujeres que trabajan representan en realidad un retorno laboral y no una primera entrada al mercado de trabajo, ya que siempre han trabajado; no obstante, ahora desean tener un empleo con mayor jerarquía que antes.

Es importante destacar, que las madres que trabajan desempeñan un rol doble como respuesta a sus propias expectativas y a las del marido. Los resultados encontrados por los investigadores Herrnaz y Cordero, (1980) (citado en www.diezminutos.org/estres.htm) afirman que la mitad de las amas de casa han trabajado en algún momento fuera de sus hogares; de este subgrupo, la enorme mayoría aproximadamente el 73% abandonó este trabajo por causas matrimoniales o de maternidad.

Otro dato fundamental a tener en cuenta, es que el 75% de estas amas de casa manifestó que les gustaría trabajar fuera; al ser cuestionadas por la razón de este deseo, más del 60% eligieron opciones relacionadas con sus valores personales (para sentirse útil o independiente), siendo mucho menor el porcentaje que quería trabajar por razones económicas. Parece probable que las mujeres que trabajan fuera de casa cuentan con un apoyo social importante en sus actividades externas a las que pueden recurrir como

distractores en situaciones estresantes o conflictivas en comparación con las amas de casa.

En cierto modo, las diferencias más marcadas entre las amas de casa y las trabajadoras se refieren a una menor atención a los problemas familiares por parte de estas últimas, debido a que desarrollan comportamientos de evitación, evadiendo los problemas, aprovechando así las demás actividades que realizan, frente a la aceptación pasiva de los problemas y las necesidades de expresar sus sentimientos por parte de las amas de casa.

DOBLE ROL (Trabajadora dentro y fuera de su casa)

El hogar como cualquier otro trabajo, no se encuentra aislado de otros aspectos de la vida del sujeto, por consecuencia, el estrés que surge en el hogar tiene implicaciones para el estrés en el dominio laboral -fuera de casa- y viceversa.

Actualmente las mujeres por la situación económica del país se han visto expuestas a un doble rol (el laboral -fuera de su casa- y el hogar), es decir, el de madre/esposa y trabajadora, lo cual no solamente tiene efectos negativos sobre el rendimiento físico sino sobre el intelectual lo que puede ser indicador de estrés laboral.

Las estadísticas indican que por cada 100 hombres que tienen empleo, hay 53 mujeres trabajadoras; de esa cantidad el 63 % tiene hijos, lo cual plantea aún más dificultades para el género femenino, efectuando dobles y triples roles de trabajo para atender tanto su casa, su familia y cumplir con su trabajo (García, 2002).

Las mujeres de clase media y alta se incorporan al ámbito laboral exterior de la casa para conservar su nivel; las de clase baja para no sucumbir, éstas trabajan en

empleos informales por ejemplo, vendedoras ambulantes, asalariadas en pequeños establecimientos, trabajos a domicilio, trabajadoras sin pago (ayudando a sus hijos o esposo) o como trabajadoras por su cuenta.

Las **trabajadoras casadas con cargos ejecutivos** y que al mismo tiempo suelen poseer un ingreso económico familiar medio o superior, suelen contar por lo general, con apoyo para la realización del trabajo doméstico.

Las **mujeres trabajadoras con un cargo operativo**, regularmente se encuentran en la escala ocupacional más baja, con percepciones familiares también bajas, las que están casadas y tienen hijos visualizan el trabajo doméstico como una actividad inevitable, sin posibilidades de aligerarlo, debido a que su salario bajo, no les permite comprar aparatos electrodomésticos que le hagan el trabajo más fácil (Witkin, 1985).

Las mujeres que trabajan fuera de casa pueden desarrollar una imagen de su propio valer, de su habilidad de tomar decisiones y de prosperar con base en la interacción con sus compañeros de trabajo. Una vez que una persona siente seguridad en si misma y se da cuenta de su valor, no es fácil que esté dispuesta a dejar lo que la llena de satisfacción y de recompensa.

Además las mujeres con trabajo remunerado cuentan con apoyo social y una variedad de recursos mayores que los de las amas de casa, en donde pueden recurrir o refugiarse en situaciones conflictivas; por lo que les es más fácil resolver sus propios problemas.

Por otra parte, las condiciones de independencia social y economía que proporciona un trabajo remunerado hace que algunos factores que causan estrés (como

las discusiones conyugales fuertes o las enfermedades del cónyuge) se contemplan de una manera diferente y más tranquila que en la situación del ama de casa (Witkin, 1985).

Es muy importante distinguir que la intensidad y modalidad del doble rol está estrechamente vinculada con el nivel de ingresos económicos familiares, el estado civil y la maternidad. Quienes llegan a padecer con mayor frecuencia la carga de la realización del trabajo doméstico además del asalariado y de los trabajos para completar, son las trabajadoras con menores ingresos personales y familiares, las casadas y las madres.

Las solteras, por su parte, que cuentan con un nivel de ingresos económicos medio y que no son madres, prácticamente no realizan un doble rol, lo cual es sin lugar a duda, una minoría.

Las mujeres que cubren un doble rol de trabajo, sufren un nivel de estrés mayor que los hombres que trabajan y que las mujeres que no trabajan, debido a este doble esfuerzo de trabajo, indicaría que cualquier persona independientemente del sexo, si cubre doble o triple rol de trabajo, está expuesta a presentar niveles más altos de estrés (Witkin, 1985).

VENTAJAS DEL DOBLE ROL

Una de las principales ventajas es la remuneración económica, la cual las lleva a tener una mayor independencia hacia el marido y una mayor satisfacción tanto laboral como personal; un mayor contacto social; una mayor seguridad y un mejor autoconcepto y autoestima de sí mismas.

Arbetman (1997), por su parte, menciona que las mujeres que trabajan comprenden y organizan más claramente que las que no trabajan y confrontan más la

necesidad de contacto con la demanda externa y dan respuestas adecuadas. También indica que existe una estabilidad interna en estas mujeres, lo que sería indicativo de una mejor calidad de vida.

DESVENTAJAS DEL DOBLE ROL

El carácter rutinario y repetitivo del trabajo de la profesionista, la ausencia de connotaciones positivas o incluso una cierta depreciación social de la actividad desarrollada, contribuyen a aumentar los riesgos físicos y psicológicos que éste conlleva. Sin embargo, este tipo de trabajo desvalorizado, unido a la prolongación de la jornada debida al trabajo doméstico, produce con mayor frecuencia en la mujer trabajadora un cuadro de depresiones, ansiedad y estrés, que les produce una menor disponibilidad de energía física, mental y afectiva para dedicarse a sus labores (Witkin, 1985).

Las mujeres con doble rol de trabajo, muestran una mayor resignación ante las condiciones de trabajo que padecen, aunque estas respuestas intervienen por decisiones a nivel educativo y económico de la familia.

Las jornadas de trabajo asalariado que cubren muchas mujeres superan en mucho las ocho o nueve horas diarias. Con respecto a la situación de muchas obreras de la mediana y pequeña industria, éstas trabajan jornadas que varían según las necesidades productivas de la empresa. Es usual que las horas extras no sean voluntarias, sino obligatorias y además indebidamente pagadas o incluso sin pago.

Éstas mujeres requieren con frecuencia permisos para llevar a familiares al médico, acudir a un llamado de la escuela de sus hijos, hacer trámites o pagos, etc.

Estos permisos se autorizan o niegan a criterio del supervisor o del jefe inmediato superior, lo que provoca problemas entre los dos roles.

Por lo tanto, las mujeres que trabajan y son esposas y/o madres viven a menudo con un agudo conflicto entre sus roles. Muchas madres que trabajan a tiempo parcial mencionan que no alcanzan a sentirse satisfechas en ninguno de los dos roles. Cuando están trabajando sólo pueden pensar en el hijo que esta en casa. Cuando están en casa, les parece que deberían estar en el trabajo.

Asimismo, las mujeres que trabajan jornada completa se sienten a veces culpables de pasar todo el día fuera de casa, y cuando vuelven a ella, en lugar de descansar, intentan compensar a sus familias por lo que "creen que les deben". Hacen en casa, esfuerzos y actividades extraordinarias, que les conlleva incluso a enfermedades (Poal, 1993).

Naturalmente al llegar a casa después de un día duro en la oficina, algunas mujeres suelen irritarse ante las peticiones de los hijos y el marido; sin embargo, después del suceso suelen sentirse culpables por lo ocurrido, lo que les genera conflictos internos.

DIFERENCIAS ENTRE MUJERES QUE CUBREN UN ROL Y DOBLE ROL

Según estudios realizados por Henwood y Miles, 1987 (citado en www.diezminutos.org/estres.htm), se encontró que las amas de casa y las desempleadas no presentan diferencias significativas en cuanto a contactos sociales y actividades; a pesar de esto, ambas obtuvieron puntuaciones más bajas que las mujeres que trabajan.

Concretamente las mujeres con doble rol, muestran un nivel de actividad más alto, lo que refleja la combinación del trabajo del hogar con el trabajo fuera de éste.

En otras palabras, un sólo rol no supe las experiencias que proporcionan el trabajo fuera del hogar ni contribuye al bienestar psicológico de la mujer. Más aún el trabajo del ama de casa presenta otras variables, que, en combinación con las del trabajo industrial, determinan un deterioro psicológico y fisiológico de la mujer.

LA MADRE QUE TRABAJA

Parte muy esencial del trabajo familiar es la constante preocupación de la madre por la educación e instrucción de los hijos, a fin de que estos conozcan lo antes posible, las reglas más elementales de convivencia social, y, en la esfera de cultura, que adquieran muy pronto la de sus padres, hasta llegar a superarla.

Casi es un hecho que todas las trabajadoras casadas y con hijos, tienen bajo su responsabilidad la realización del trabajo doméstico y el cuidado y la educación de los hijos. Aún en los casos en los que se cuenta con ayuda doméstica, la responsabilidad de la educación de los hijos, por ejemplo, nunca se comparte, debido a que cuando se tiene el servicio semanal de una trabajadora doméstica, el quehacer doméstico se reparte, pero no así el de los hijos.

Es importante distinguir, que el tiempo que se dedica a los hijos incluye variadas actividades: desde verificación y ayuda de tareas escolares hasta el cuidado de su salud, pasando por la creación de hábitos y otras más. Las madres trabajadoras se encuentran frecuentemente en el conflicto de cómo dar a los hijos un tiempo exclusivo para ellos. La insuficiente atención a los hijos les crea un sentimiento de culpa, del que difícilmente pueden desprenderse. En un estudio mencionado por Solis (1990) se entrevistaron a

varias mujeres, las cuales indicaron que disfrutaban mejor la relación con sus hijos cuando realizan un trabajo asalariado.

La madre "ideal", tal como la concibe la sociedad, permanece en casa con su hijo. Pese al hecho de que ahora las mujeres trabajan más horas fuera de casa; maridos y padres aún contribuyen con escaso tiempo o poca energía al cuidado de los hijos o de las labores domésticas.

Glitzer (citado en Vite, 1986), señala que en diferentes investigaciones ha encontrado que la principal fuente de autoestima para la mujer es a través de los **roles de esposa y madre**. Se afirma también que tanto las mujeres como los hombres trabajan para satisfacer no solo necesidades económicas y sociales, sino también las de autoestima.

ESTRESORES DE TRABAJO - FAMILIA

Por los tipos de estresores a que están sometidas las mujeres con un rol y doble rol, suelen presentarse síntomas del estrés femenino. Friedman y Rosenman, (1957) (citado en Furnham, 1995) definen a las características de competitividad, agresión, cólera, impaciencia, irritabilidad, perfeccionismo, etc., como el perfil de personalidad tipo "A" que la mujer que padece estrés presenta.

La mujer que tiene una carrera y que sigue un movimiento ascendente, se encuentra sujeta a diversos estresores, además de los asociados a la vida organizacional. Además, si la mujer es casada tiene una mayor probabilidad de tener responsabilidades desproporcionadas por el cuidado de la casa y de los hijos, que en comparación con el marido.

Greenhaus y Parasuraman (citado en Buendía, 1998), identificaron tres categorías de estresores del trabajo - familia; los estresores que surgen del trabajo en sí mismo (la sobrecarga de trabajo); los estresores que surgen en áreas no laborales de la vida (problemas conyugales) y los derivados de la interacción trabajo - familia (conflictos de tiempo entre los dos roles: las responsabilidades laborales y las familiares). Estos autores sugieren que cada tipo de estresor hace una contribución independiente, es decir, que afecta de manera directa al bienestar del sujeto.

Concluyendo esta parte teórica, se argumenta, como el estrés laboral afecta a las mujeres dependiendo del número de rol laboral que tenga, así como de su actividades que realiza y de sus obligaciones.

También se menciona las ventajas al igual que las desventajas de las mujeres que cubren un rol (amas de casa) y de las que además son trabajan fuera de casa.

CAPÍTULO IV

MÉTODO

OBJETIVO GENERAL

En la presente investigación se realizó una comparación entre dos grupos, uno de mujeres con un solo rol (mujeres amas de casa) y otro de mujeres con doble rol (mujeres que laboran dentro y fuera de su casa), para así identificar la diferencia que existe entre éstos dos grupos en relación al nivel de estrés laboral que presentan.

JUSTIFICACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El estrés laboral es una enfermedad silenciosa que pone en riesgo a toda la población activa; tanto individual como organizacionalmente las consecuencias de una desadaptación entre el medio laboral y el trabajador pueden provocar daños significativos. Por todo esto, el problema de la presente investigación es encontrar si ¿existen diferencias entre las mujeres con un rol y con doble rol en el nivel de estrés laboral? y así identificar que grupo puede ser el más vulnerable ante el estrés laboral.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar el nivel de estrés laboral que presentan las mujeres con un solo rol (amas de casa) y las mujeres con doble rol.

- Determinar si existen diferencias entre el nivel de estrés laboral que presentan las mujeres.
- Comparar el nivel de estrés laboral que presentan los 3 subgrupos de mujeres con doble rol (mujeres con nivel ejecutivo, mujeres con nivel de mando medio y mujeres con nivel operativo).
- Reconocer si existen diferencias entre los tres subgrupos de mujeres con doble rol.

HIPÓTESIS

HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

El nivel de estrés laboral del grupo de mujeres que cubren un solo rol es diferente del nivel que presenta el grupo de mujeres con doble rol.

HIPÓTESIS NULA

No existen diferencias estadísticamente significativas, en estrés laboral, entre los grupos de mujeres con un rol y doble rol.

HIPÓTESIS ALTERNA

Existe un índice mayor de estrés laboral, en el grupo mujeres con doble rol a diferencia del grupo de mujeres con un rol.

DEFINICIÓN DE VARIABLES

CONCEPTUAL

VARIABLE DEPENDIENTE

Estrés laboral: Es el desequilibrio adaptativo entre las demandas laborales y las capacidades del trabajador para responder ante éstas.

VARIABLE INDEPENDIENTE

Tipo de roles: **Un rol:** (mujeres que trabajan dentro de la casa)

Doble rol: (mujeres que trabajan dentro de la casa y fuera de ésta)

OPERACIONAL

Estrés laboral: Puntaje obtenido en la Escala de Estrés en el Trabajo del instrumento Escala SWS-Survey-Forma GP México (copyright 1994) de Rodolfo E. Gutiérrez y Robert F. Ostermann.

MUESTRA

Es una muestra no probabilística por cuota, en donde se eligieron 196 sujetos voluntarios del sexo femenino, con un rango de edad entre 18 y 55 años, pertenecientes a la ciudad de México.

La muestra se dividió en dos grupos: el primero conformado únicamente por 94 mujeres amas de casa y el segundo por 102 mujeres amas de casa y que además trabajen fuera de ésta. Este último grupo se divide en tres categorías: nivel operativo (42 sujetos), mando medio (30 sujetos) y ejecutivo (30 sujetos).

ESTUDIO

El tipo de estudio es descriptivo, debido a que sólo se describen las variables.

DISEÑO

Es un diseño transeccional descriptivo no experimental:

G1 (mujeres que trabajan dentro de la casa) – O1 (medición del instrumento)

G2 (mujeres que trabajan dentro y fuera de la casa) - O1(medición del instrumento)

Debido a que se midieron los valores de la variable en cada uno de los grupos y se describieron los resultados.

INSTRUMENTO

Para medir el estrés laboral se empleó la Escala de SWS-Survey-Forma GP México (copyright 1994) Elaborado por Rodolfo E. Gutiérrez y Robert F. Ostermann. El instrumento presenta una validez de .913 a .963 y una consistencia interna que fluctúa entre .78 y .90.

Esta escala funciona como un instrumento de diagnóstico descriptivo. Es un cuestionario de autoaplicación (lápiz-papel) que consta de 200 reactivos tipo likert. Compuesta de 8 escalas cada una se compone por 25 reactivos los cuales representan aspectos positivos (apoyos) y negativos (estresores) en las dimensiones social, laboral y personal (self) respectivamente, que integran 150 reactivos y las dos escalas restantes son para evaluar la salud mental deficitaria y la buena salud mental.

Las escalas comprendidas son:

ESCALA DE SALUD MENTAL POBRE (sp): Entre los reactivos se encuentran: 103, 65, 33, 6, 57, 128, 75, 48, 168, 37, 80, 71, 70, 44, 11, 161, 41, 126, 69, 173, 32, 89, 21, 38 y 45: los cuales incluyen síntomas clásicos y reportes de dolencias físicas asociadas con inestabilidad emocional, disminución del tono emocional y comportamiento socialmente inaceptado, dañino y perjudicial.

ESCALA DE BUENA SALUD MENTAL (bs): (66, 186, 3, 72, 10, 94, 23, 2, 162, 111, 130, 88, 14, 125, 74, 39, 91, 135, 127, 118, 9, 108, 64, 13 y 124) Esta

escala refleja el comportamiento de un individuo optimista, positivo, relajado, ecuánime, que mantiene una alta autoestima, buena salud y una actitud y comportamiento apropiado con los demás.

ESCALA DE ESTRÉS EN EL TRABAJO (et): (56, 136, 139, 63, 7, 50, 85, 77, 15, 95, 160, 123, 12, 178, 54, 115, 117, 98, 76, 28, 107, 92, 145, 119 y 20) Miden los 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.

ESCALA DE APOYO EN EL TRABAJO (at): (18, 100, 19, 86, 174, 22, 109, 30, 140, 114, 36, 143, 83, 25, 52, 58, 137, 152, 191, 142, 169, 5, 177, 35 y 132) En esta escala se 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 laborales favorables.

ESCALA DE ESTRÉS PERSONAL (ep): (192, 158, 193, 176, 42, 148, 171, 131, 122, 81, 180, 17, 182, 49, 198, 150, 199, 67, 46, 4, 190, 68, 23, 185 y 147) Se indica la disposición individual y el comportamiento que incluye emociones que generan desde culpa, fracasos e inefectividad y conductas socialmente inapropiadas generadas, como por ejemplo evitación, proyección y reserva extrema.

ESCALA DE APOYO PERSONAL (ap): (134, 61, 138, 97, 170, 96, 194, 164, 62, 133, 197, 141, 183, 129, 112, 121, 151, 153, 154, 144, 116, 79, 43, 187 y 40) Es 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.

ESCALA DE ESTRÉS SOCIAL (es): (29, 8, 165, 157, 104, 60, 51, 155, 163, 166, 16, 149, 34, 101, 59, 93, 146, 90, 31, 55, 78, 87, 200, 106 y 24). Denota 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.

ESCALA DE APOYO SOCIAL (as): (113, 156, 26, 110, 84, 82, 1, 195, 73, 179, 196, 172, 181, 105, 184, 99, 53, 120, 188, 159, 102, 47, 189, 27 y 175) Son situaciones y circunstancias que ocurren fuera del ámbito de trabajo, que incluyen relaciones compatibles, útiles y satisfactorias, además de condiciones de vidas confortables y protegidas.

PROCEDIMIENTO

A través de una serie de preguntas sobre sus actividades se identificaron a las mujeres que tenían un rol y doble rol. Posteriormente, ya encontrada la muestra se proporcionó el instrumento a cada una de las mujeres y se les dio las instrucciones de forma verbal para el correcto llenado de éste.

Se pidió que contestaran todas las preguntas y que lo hicieran preferentemente a lápiz. La aplicación del instrumento se hizo de forma individual y

colectiva, ya que a las mujeres con doble rol en su mayoría se les aplicó el instrumento en su lugar de trabajo.

Aproximadamente la aplicación del instrumento duró entre 35 y 45 minutos. Al momento de recogerlo se agradeció a los sujetos su colaboración.

CAPÍTULO V

RESULTADOS

ANÁLISIS ESTADÍSTICO

Se calificó la escala del SWS - SURVEY, asignando un valor numérico a las respuestas, de la siguiente forma:

- 1- NUNCA
- 2- CASI NUNCA
- 3- OCASIONALMENTE
- 4- FRECUENTEMENTE
- 5- MUY FRECUENTEMENTE

Posteriormente se realizó la captura de la base de datos, mediante el paquete estadístico de computación llamado SPSS para Windows versión 11.

Después se procedió a hacer el análisis descriptivo, identificando las características de la muestra, por medio de un análisis de frecuencia se obtuvieron los siguientes resultados.

Como primer aspecto se distingue que la muestra está constituida de 196 sujetos, pertenecientes al sexo femenino. De acuerdo al nivel jerárquico, la población está representada en la tabla 1, donde se aprecia la distribución del grupo de doble rol, en donde se especifica la conformación de los tres subgrupos por tipo de trabajo.

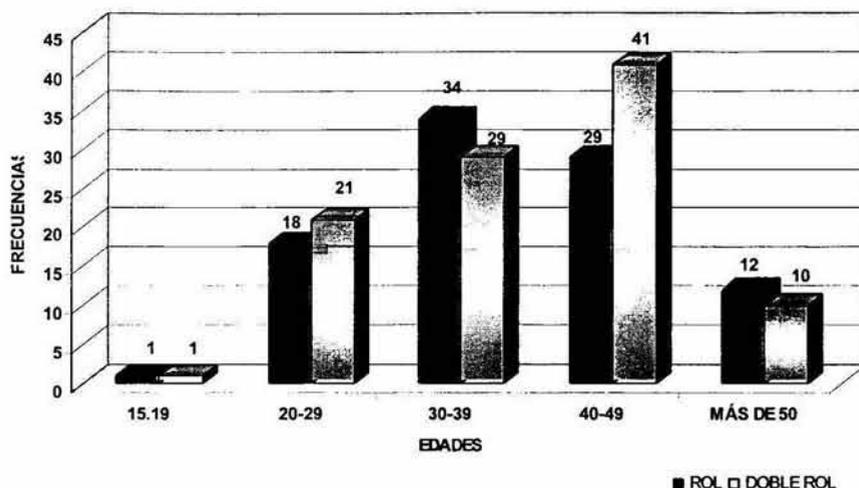
NIVELES	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
EJECUTIVOS	30	29%
MANDOS MEDIOS	30	29%
OPERATIVOS	42	41%

En la tabla 1 se puede apreciar que las mujeres con doble rol presentan un índice mayor en el nivel operativo.

Se identificó también los tipos de grupos que presentan las mujeres con doble rol (ver tabla 2).

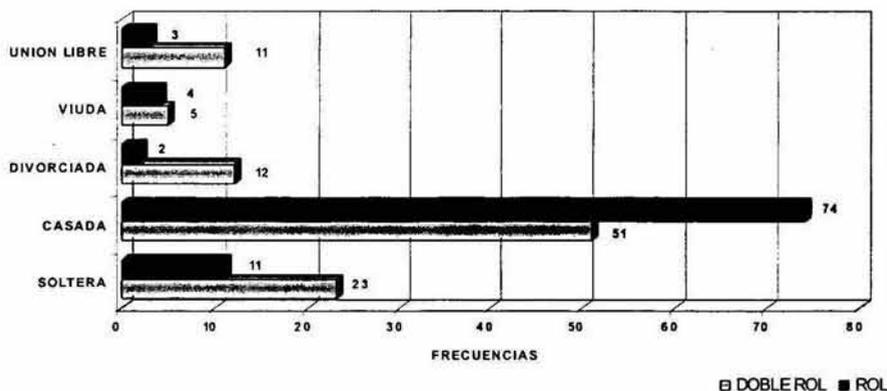
PUESTOS	FRECUENCIAS	PORCENTAJES
ENFERMERÍA	1	0.9%
SUBDIRECTOR/ SUBGERENTE	5	4.9%
INTENDENCIA	2	1.9%
PROFESIONISTA	7	6.8%
VENTAS	3	2.9%
CAPACITADOR	4	3.9%
DIRECTOR/GERENTE	5	4.9%
DOCENTE	11	10.7%
AUXILIAR/TÉCNICO	23	22.5%
JEFE DE PISO /OFICINA /AREA	24	23.3%
SECRETARIA	21	20%

En la tabla 2 se muestran los diversos puestos en orden ascendente, que presentó el grupo de doble rol, obteniendo así un porcentaje mayor de jefas de piso, auxiliares, técnicos y secretarías, respectivamente.



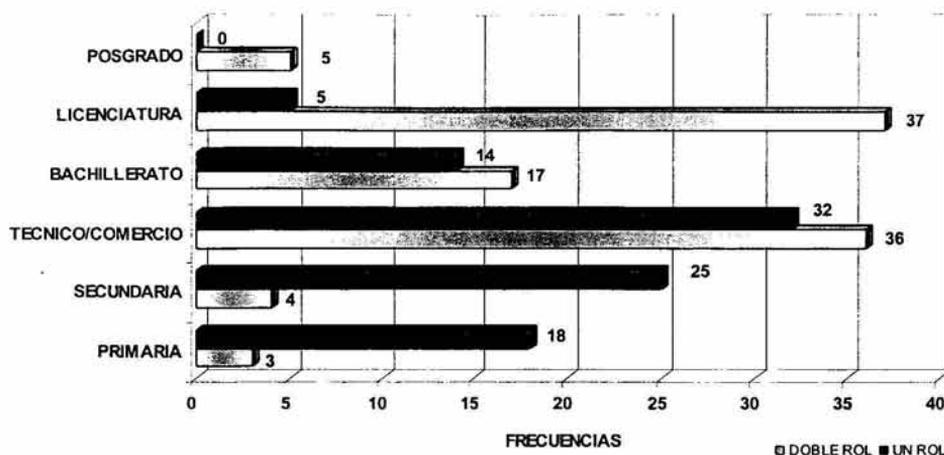
GRÁFICA 1. COMPARACIÓN ENTRE GRUPOS EN RELACIÓN A LA EDAD

En la gráfica 1 se observan los dos grupos por rangos de edades, identificando que el grupo de un rol presenta una frecuencia mayor en el rango de 30 a 39 años de edad, mientras que en el grupo de doble rol el rango superior es de 40 a 49 años.



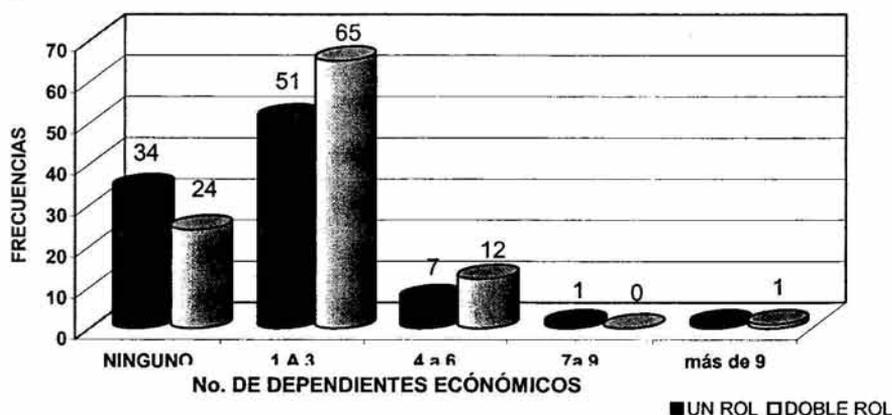
GRÁFICA 2. DISTRIBUCIÓN DEL ESTADO CIVIL EN EL GRUPO DE UN ROL Y DOBLE ROL

En la gráfica 2 se observa el estado civil de la muestra, identificando que el grupo de un rol presenta un índice mayor de casadas al igual que el grupo de doble rol. Por otra parte, presentan una menor frecuencia las mujeres divorciadas del grupo de un rol.



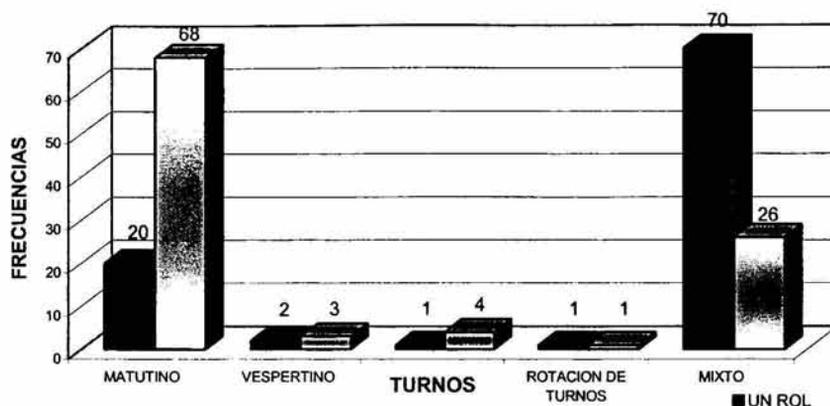
GRÁFICA 3. DISTRIBUCIÓN DEL GRADO DE ESCOLARIDAD EN LOS DOS GRUPOS

En la gráfica 3 se representa la escolaridad de los dos grupos de mujeres, observando que en el grupo de un rol la escolaridad con mayor frecuencia es la de técnico o comercio, mientras que en el grupo de doble rol la que presenta un índice más alto es la de licenciatura. Además se identificó que en el grupo de un rol no se presenta ningún caso con un nivel de posgrado



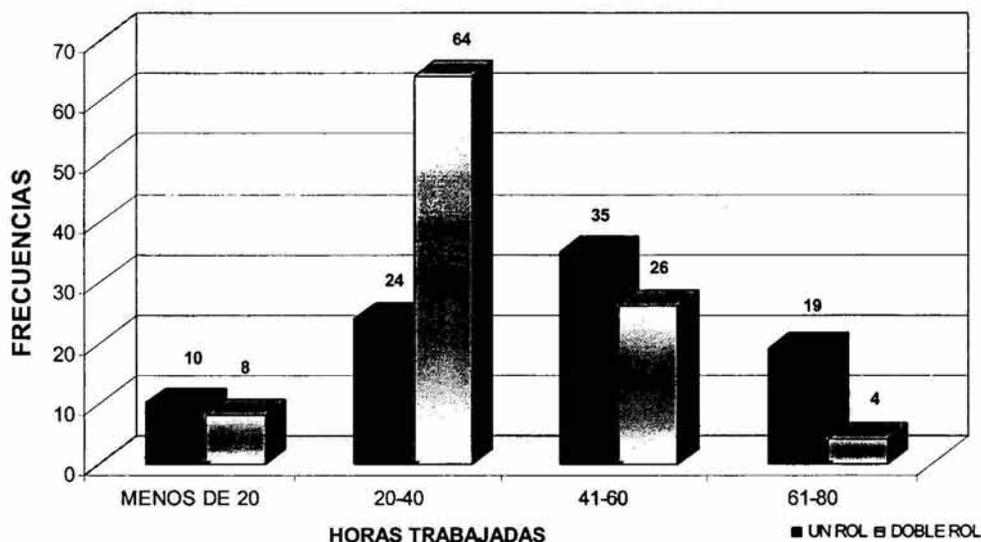
GRÁFICA 4. COMPARACIÓN DE LOS DOS GRUPOS EN RELACIÓN A SUS DEPENDIENTES ECONÓMICOS

En relación al número de dependientes económicos, en la gráfica 4 se observa que la mayor parte de la muestra tiene de 1 a 3 dependientes.



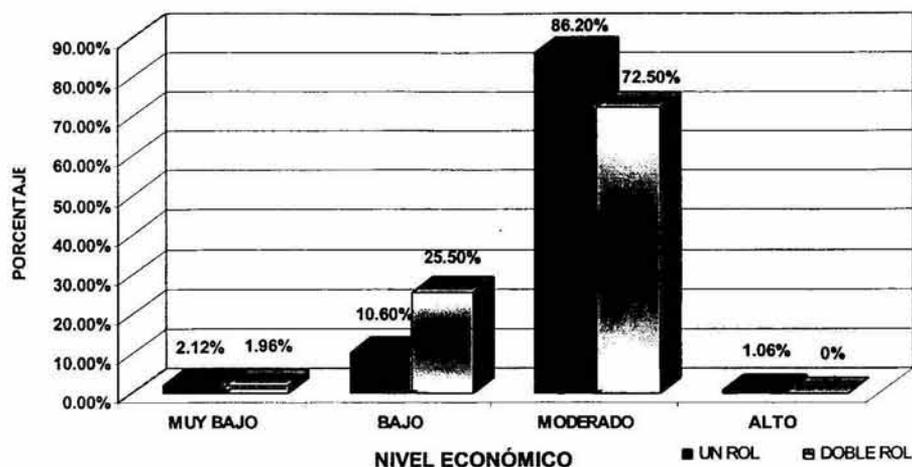
GRÁFICA 5. DISTRIBUCIÓN DE FRECUENCIAS DE UN ROL Y DOBLE ROL

En la gráfica 5 se observa que el grupo de un rol, presenta mayor frecuencia en el turno mixto, mientras que en el grupo de doble rol la mayoría indica el turno matutino.



GRÁFICA 6. COMPARACIÓN DEL GRUPO DE UN ROL Y DOBLE ROL EN RELACIÓN A LAS HORAS QUE TRABAJAN A LA SEMANA

En esta gráfica 6 se puede apreciar que existe una mayor concentración de mujeres con un rol que trabajan de 41 a 60 horas semanales y que por su parte, el grupo de mujeres con doble rol presenta un índice mayor entre las 20 y 40 horas laborales.



*Estos rangos están basados en el Instrumento SWS - SURVEY

GRÁFICA 7. PORCENTAJES DE LOS GRUPOS EN EL NIVEL ECONÓMICO PERCIBIDO

Con respecto al nivel económico, en la gráfica 7 se observa que el mayor porcentaje de la muestra se concentra en un nivel moderado. Por el contrario, existe un porcentaje menor que se perciben en nivel bajo y alto respectivamente.

Por otra parte, se aplicó la prueba de alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad de las escalas obteniendo los siguientes resultados (ver tabla 3).

TABLA 3. CONSISTENCIA INTERNA DE LAS ESCALAS DEL SWS- SURVEY	
ESCALAS	ALFA
SALUD POBRE	.861
BUENA SALUD	.85
ESTRÉS EN EL TRABAJO	.808
APOYO EN EL TRABAJO	.846
ESTRÉS SOCIAL	.838
APOYO SOCIAL	.858
ESTRÉS PERSONAL	.761
APOYO PERSONAL	.816
TOTAL	.897

N= 196

La tabla 3 muestra el Alfa de Cronbach, obtenida en cada una de las escalas del instrumento SWS-SURVEY. Por lo tanto, podemos observar que los resultados obtenidos en las escalas presentan una alta confiabilidad, debido a que se obtuvo un nivel de significancia mayor de 0.8.

A continuación se presentan en forma de tabla los nombres de las escalas y sus abreviaciones para poderlas identificar con mayor facilidad. (ver tabla 4)

Tabla 4

ESCALAS	SWS SURVEY
SP	Salud Mental Pobre
BS	Buena Salud Mental
ET	Estrés en el Trabajo
AT	Apoyo en el Trabajo
ES	Estrés Social
AS	Apoyo Social
EP	Estrés Personal
AP	Apoyo Personal

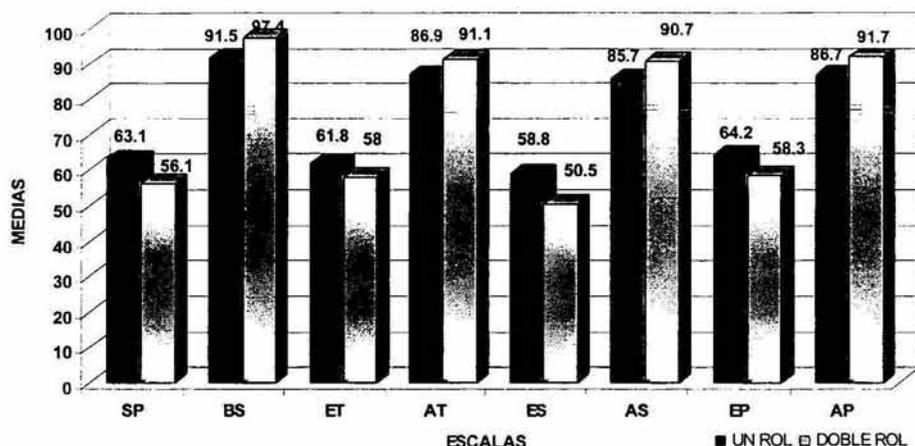
Posteriormente, se compararon los dos grupos de mujeres y las ocho escalas, a través de la aplicación de la prueba t de Student, con el propósito de identificar diferencias entre los mismos. A continuación se muestran los resultados obtenidos a través de este análisis. (ver tabla 5)

TABLA 5. PRUEBA "t" COMPARACIÓN DE ROLES Y ESCALAS

ESCALAS	ROLES	MEDIAS	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	"t"	SIGN.
BUENA SALUD MENTAL	UN ROL	91.5	1.62313	-3.642	.000**
	DOBLE ROL	97.4	1.62752	-3.632	.000**
SALUD MENTAL POBRE	UN ROL	63.1	1.85265	3.755	.000**
	DOBLE ROL	56.1	1.86611	3.728	.000**
ESTRÉS EN EL TRABAJO	UN ROL	61.7	1.59923	2.348	.020**
	DOBLE ROL	58.0	1.60488	2.340	.020**
APOYO EN EL TRABAJO	UN ROL	86.9	1.68787	-2.465	.015**
	DOBLE ROL	91.1	1.69823	-2.450	.015**
ESTRÉS SOCIAL	UN ROL	50.5	1.64867	5.016	.000**
	DOBLE ROL	85.6	1.66281	4.974	.000**
APOYO SOCIAL	UN ROL	90.7	1.77414	-2.846	.005**
	DOBLE ROL	91.5	1.77798	-2.840	.005**
ESTRÉS PERSONAL	UN ROL	64.1	1.67354	3.504	.001**
	DOBLE ROL	58.3	1.66947	3.512	.001**
APOYO PERSONAL	UN ROL	86.7	1.55710	-3.196	.002**
	DOBLE ROL	91.6	1.55261	-3.205	.002**

** INDICA DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS ENTRE GRUPOS (SIGN. DE .05)

En la tabla 5 se muestran los resultados obtenidos mediante la aplicación de la prueba t de Student, identificando así que todas las escalas del instrumento presentan diferencias estadísticamente significativas entre el grupo de un rol y el de doble rol.



GRÁFICA 8. COMPARACIÓN DE MEDIAS OBTENIDAS EN LAS ESCALAS DEL SWS-SURVEY ENTRE EL GRUPO DE UN ROL Y DOBLE ROL

En la gráfica 8 se aprecia que las escalas consideradas positivas (apoyos y buena salud mental) presentan medias más elevadas que las escalas de estrés y salud pobre, esto se observa en los dos grupos de mujeres.

Debido a que el grupo de doble rol está dividido en tres subgrupos se aplicó otra prueba estadística para compararlos, empleando de esta manera un análisis de varianza de una sola vía (ine - way). Ver tabla 6

TABLA 6 PRUEBA ANOVA (one -way) ENTRE NIVELES Y ESCALAS

ESCALAS	NIVELES	MEDIAS	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	"F"	SIGN.
BUENA SALUD MENTAL	EJECUTIVO	101.97	9.32	4.33	.016**
	MANDO MEDIO	96.90	11.68		
	OPÉRATIVO	94.52	10.74		
SALUD MENTAL POBRE	EJECUTIVO	53.87	10.10	1.39	.254**
	MANDO MEDIO	58.87	11.44		
	OPÉRATIVO	55.76	13.00		
ESTRÉS EN EL TRABAJO	EJECUTIVO	58.50	11.31	.095	.909
	MANDO MEDIO	58.27	9.29		
	OPÉRATIVO	57.45	11.42		
APOYO EN EL TRABAJO	EJECUTIVO	94.27	9.90	5.389	.006**
	MANDO MEDIO	93.63	10.05		
	OPÉRATIVO	87.05	11.14		
ESTRÉS SOCIAL	EJECUTIVO	47.27	9.63	2.246	.111
	MANDO MEDIO	51.53	9.58		
	OPÉRATIVO	52.19	10.94		
APOYO SOCIAL	EJECUTIVO	95.30	11.49	3.470	.035**
	MANDO MEDIO	89.77	13.31		
	OPÉRATIVO	88.00	10.85		
ESTRÉS PERSONAL	EJECUTIVO	54.60	9.43	2.222	.114
	MANDO MEDIO	60.83	9.97		
	OPÉRATIVO	59.07	14.42		
APOYO PERSONAL	EJECUTIVO	96.93	8.73	5.580	.005**
	MANDO MEDIO	90.93	12.66		
	OPÉRATIVO	88.40	10.63		

** INDICA DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS ENTRE GRUPOS

En la tabla 6 se muestran los resultados arrojados por la prueba estadística de ANOVA (one - way), del grupo de doble rol, el cual esta dividido en tres subgrupos encontrando diferencias estadísticamente significativas en el aspecto positivo, correspondiente al apoyo (social, personal y del trabajo) y de buena salud.

Posteriormente se aplicó la prueba "t" de Student para comparar los dos grupos y las variables demográficas, arrojando los resultados aquí presentados en la tabla 7.

TABLA 7. PRUEBA "t" DE STUDENT. COMPARACIÓN DE ROLES ENTRE VARIABLES DEMOGRÁFICAS					
VARIABLES DEMOGRÁFICAS	ROLES	MEDIAS	DESVIACIÓN ESTÁNDAR	"t"	SIGN
ESTADO CIVIL	UN ROL	2.09	.77	-2.06	.041
	DOBLE ROL	2.42	1.28	-1.93	.055
ESCOLARIDAD	UN ROL	2.61	1.11	-6.33	.000**
	DOBLE ROL	3.75	1.19	-6.27	.000**
DEPENDIENTES	UN ROL	1.77	.725	-1.58	.115
	DOBLE ROL	1.94	.710	-1.59	.114
TURNOS	UN ROL	4.05	1.66	8.55	.000**
	DOBLE ROL	1.86	1.59	8.60	.000**
NIVEL ECONÓMICO	UN ROL	2.8617	.430	2.96	.004**
	DOBLE ROL	2.6389	.538	2.87	.005**

** INDICA DIFERENCIAS ESTADÍSTICAMENTE SIGNIFICATIVAS ENTRE GRUPOS

En la tabla 7 se muestran las variables demográficas y su relación con los dos grupos de mujeres, encontrando que en las variables de escolaridad, turnos y nivel económico se presentan diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos (un rol y doble rol).

DISCUSIÓN Y CONCLUSIÓN

Como se ha analizado el estrés es un agente psicológico que afecta a millones de individuos, debido a la modernización de la sociedad y a sus implicaciones tanto personal, como social y laboral. Por todo esto, es importante entender al estrés como la respuesta de alarma que el organismo tiene que realizar ante las demandas del medio, lo cual está determinado por características individuales y/o procesos psicológicos.

El estrés laboral presenta diversos efectos los cuales influyen a nivel institucional como desde la perspectiva individual. La trascendencia de investigar éste estrés en mujeres, radica en la vulnerabilidad emocional que ellas presentan, aunado esto a los diferentes roles de trabajo que cubren, las lleva a generar mayores índices de ésta enfermedad.

Por esta problemática, fue de suma importancia comparar el estrés laboral en mujeres que cubren un rol y doble rol, para comprender que grupo es el más susceptible a padecer estrés en un ámbito laboral, y así tratar de enfrentar sus consecuencias logrando disminuirlas o eliminarlas.

Por otra parte, el trabajo del ama de casa es distinto a cualquier otro, porque no cuenta con un contrato específico, no obstante posee características similares a los empleos industrializados, por lo que la O. I. T. (1981) ha considerado a las actividades del ama de casa como un trabajo.

El objetivo de la presente exploración fue identificar las diferencias existentes entre el grupo de mujeres con un rol y mujeres con doble rol, en relación al estrés laboral.

Con base en los resultados obtenidos se rechaza la hipótesis nula, lo que indica la existencia de diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos de mujeres (tabla 5), identificando así que pese a que se encuentran dentro de la norma, de acuerdo a los baremos (ver apéndice) los niveles de estrés en el trabajo del grupo de mujeres con un rol son más altos en comparación al grupo de doble rol (con relación a sus medias), por el contrario en apoyo del trabajo presentan niveles bajos las mujeres con un rol y las de doble rol muestran índices más altos.

Lo que significa que de acuerdo a la escala de estrés en el trabajo, las mujeres con un rol se muestran en un rango normal, encontrándose en un nivel de equilibrio, ya que pueden interactuar de manera positiva y favorable con su medio ambiente, social, personal y laboral.

Todo esto indicará que es importante la presencia del estrés, debido a que la ausencia de éste trae efectos negativos, ya que en la vida es prácticamente imposible realizar cualquier tarea sin estrés, debido a que éste constituye una serie de respuestas de adaptación ante cualquier situación externa desfavorable al mismo sujeto (Bensabat, 1994).

El buen estrés es todo aquello que se hace en armonía con uno mismo, con nuestro medio ambiente y con nuestra propia capacidad de adaptación, éste estrés es mejor conocido como eustrés, el de la realización agradable como lo menciona Bensabat

(1994), el cual nos ayuda a responder cualquier conflicto de manera eficaz, canalizando la energía de forma positiva.

Por lo tanto, Bensabat determinaría que las mujeres con un rol, presentan niveles normales de estrés, para que puedan responder ante las demandas que se le presenten.

A su vez Orlandini (1999) menciona que el eustrés es necesario para la salud y el crecimiento de nuestra personalidad, por lo que cada sujeto requiere cierto nivel de estrés que le genere una sensación de bienestar.

Sin embargo, este eustrés puede convertirse en distrés es decir, en un estrés malo, el cual se caracteriza por la producción estable de tensión negativa. El distrés es aquello que disgusta, todo lo que se hace pese a que no se quiere, afectando a la realización de otras conductas, incluso puede llegar a paralizar al individuo.

Por consiguiente, las mujeres con un rol, pese a que presentan un nivel de estrés normal, éste puede llegar a convertirse en un distrés, lo cual les impediría afrontar los requerimientos propios de sus actividades laborales.

Por otro lado, el apoyo en el trabajo de las mujeres con un rol presenta un nivel bajo, es decir, perciben poco o ningún apoyo que les ayude a enfrentar sus situaciones generadoras de estrés, lo que las lleva a reaccionar a las exigencias del medio de manera ponderada, percibiendo a los estresores laborales como amenazantes, jerarquizándolos de acuerdo a la importancia y significado que a ellos se le atribuye, permitiéndoles así funcionar adecuadamente.

A partir de los resultados arrojados en la escala de estrés personal, el grupo de mujeres que cubren un rol poseen un nivel alto, lo que significaría que no se enfrentan con éxito a sus propios requerimientos, generándoles sentimientos de culpa, fracasos, ineficiencias personales y depresiones, generando en ellas comportamientos socialmente inaceptados.

Podrían llegar a sentirse desmotivadas ya que perciben que nadie valora su trabajo y como lo señala Berheide (1984) (citado en Poal 1993) sus labores son muy repetitivas hasta llegar a convertirse en una rutina insoportable, lo que las llevaría a la frustración, demostrando que el rol del ama de casa como lo indica Greenglas en 1981 (citado en la Revista de Psicología del Trabajo 1990), supondría en ellas un deterioro psicológico y social, así como la dedicación excesiva al hogar y a los hijos inhibe de esta manera su desarrollo personal y devalúa posiblemente su autoestima.

Las amas de casa muestran un índice de apoyo personal normal - bajo, que indicaría que perciben apoyo, aunque no el suficiente para afrontar las situaciones de estrés que se les presenten, debido a que sienten que su trabajo no es valorado ni gratificante como ellas así lo requieren (Poal, 1993). Presentan asimismo, actitudes de poca confianza y satisfacción en sí mismas como lo señala Stern (1989).

El grupo de mujeres que cubren un rol se encuentra en un nivel de estrés social relativamente alto que comprende situaciones sociales que incluyen condiciones de vida caótica y peligrosas como la O. I. T. (1981) menciona, que para las amas de casa no existen trabajos prohibidos ni peligrosos, aunque estén sancionadas por el reglamento de seguridad e higiene, realizan prácticamente todos en la medida de sus posibilidades.

Por el contrario, en el apoyo social presentan niveles bajos, lo que indicaría una falta de contacto social, lo cual les generará a su vez, altos niveles de estrés social. No obstante, cuando se dan éstas relaciones suelen ser conflictivas, en su dinámica familiar, de amigos y vecinos.

El estresor que probablemente influye en el grupo de un rol es el psicosocial que Buendía (1998) refiere como el acto de hablar en público con personas desconocidas, esto depende de la experiencia y del ambiente en el que se desarrolle y desenvuelva la persona, lo que determinaría que el ama de casa logrará o no consolidar relaciones interpersonales fuera de su hogar.

Otras características negativas generadoras del poco apoyo que presentan es la soledad en que realizan sus actividades y la ausencia generalizada de la ayuda del esposo y de los hijos (Poal, 1993).

Todo lo antes mencionado indicaría que la salud mental del grupo de las amas de casa es pobre, lo que significaría que tienden a padecer síntomas clásicos como dolencias físicas (dolores de cabeza, por ejemplo) relacionadas con su inestabilidad y disminución del tono emocional y comportamientos socialmente inapropiados, dañinos y perjudiciales tanto para ellas como para su entorno social en el que se están desarrollando constantemente.

En contraste, los resultados obtenidos del grupo de doble rol, en las escalas de estrés en el trabajo, apoyo en el trabajo, estrés personal, apoyo personal, estrés social, apoyo social, salud mental pobre y buena salud mental, demuestran que se encuentra en un rango normal retomando los baremos (ver apéndice), lo que indicaría que presenta un

buen manejo de las situaciones estresantes empleando el apoyo personal, social y laboral, para una mejor adaptación de éstas.

Por otra parte, comparando las tres escalas de estrés (personal, social y del trabajo) entre las mujeres de doble rol, se presenta una puntuación más elevada en la escalas del trabajo y personal lo que indicaría que los estresores que más les llegan a afectar son los de carácter laboral y personal.

Su estrés en el trabajo probablemente no presenta niveles altos, porque tienen una remuneración económica, que las lleva a tener una mayor independencia hacia el marido, una mayor satisfacción laboral como personal, un mayor contacto social, una mayor seguridad y un mejor autoconcepto de sí mismas, todo esto generado por sus mismas condiciones de trabajo (Witkin, 1985).

Glitzer (1980) (citado en Vite, 1986) habla de que los roles de esposa y madre son una fuente primordial en la autoestima de la mujer. Para éstas mujeres sus hijos son una responsabilidad importante, jamás una carga, y como se comprueba en el estudio mencionado por Solis (1990) las mujeres cuando cubren un doble rol disfrutaban más a sus hijos, debido a que tratan de compensarlos por el tiempo que no estuvieron a su lado.

Y como lo menciona Arbetman (1997), las mujeres que trabajan fuera de casa afrontan mejor las necesidades de contacto con las demandas externas y dan respuestas adecuadas; además determina que existe una estabilidad interna en estas mujeres, lo que sería indicativo de una mejor calidad de vida.

De acuerdo a la prueba del ANOVA (one - way) de comparación entre los niveles jerárquicos del grupo de doble rol (ejecutivo, mando medio y operativo) y las escalas se permitió distinguir las diferencias estadísticamente significativas entre éstos, identificando que las escalas positivas como son apoyo en el trabajo (con una sig. de .006), apoyo personal (con una sig. de .005), apoyo social (con una sig. de .035), y buena salud mental (con una sig. de .016), son significativas entre los tres niveles, observando que el nivel ejecutivo muestra mayores índices de apoyos a diferencia de las mujeres de nivel operativo que tienen niveles más bajos, lo cual significa que las mujeres con doble rol y un nivel ejecutivo afrontan de mejor forma las situaciones estresantes porque se benefician de sus relaciones interpersonales siendo posiblemente más directas y personales. Aunado a esto, su alto ingreso económico y la ayuda en el trabajo doméstico, las llevaría a disminuir los bajos niveles de estrés que presentan.

Por lo contrario, las mujeres que cubren doble rol con un nivel operativo perciben bajos niveles de apoyo, por lo que no afrontarían los estresores de la misma forma que las mujeres ejecutivas.

También se compararon las variables demográficas y los grupos, aplicándose una prueba "t" de Student, encontrando que las variables de escolaridad, turno y nivel económico presentan diferencias estadísticamente entre el grupo de un rol y doble rol, debido a que la escolaridad favorece a los niveles bajos de estrés, esto es porque las mujeres con doble rol tienen una mejor remuneración a medida que tienen grados superiores de estudios y como lo mencionan Ivancevich (1985) la educación puede moderar los niveles de estrés, ya que los individuos con elevados niveles educativos tienen diversas experiencias sociales y laborales y su capacidad de poder incursionar en otros estratos socioeconómicos, las ayudará a afrontar sus estresores, es decir, la

educación y el nivel económico podrían amortiguar los índices de estrés laboral que pueden llegar a presentar.

Como lo menciona García (2002) las mujeres con doble rol atienden tanto su casa, familia y su trabajo fuera de ésta. Éstas mujeres con niveles altos de estudios no sólo piensan en cubrir el rol de ama de casa, sino que quieren trabajar para ser aún más productivas económicamente así como para conservar su status social.

Sin embargo, las mujeres con un sólo rol relacionan de manera negativa el nivel económico y el estrés laboral, es decir, su nula percepción económica que tienen las lleva a generar los niveles altos de estrés en el trabajo que presentan.

Retomando la variable de turno, las mujeres amas de casa presentan niveles más altos de estrés laboral debido a que en primer lugar, se exponen constantemente a estresores laborales, en segundo término, las excesivas horas provocan una sobrecarga de trabajo a ritmos elevados, lo cual puede acabar con la energía física y mental que serviría a éstas mujeres para enfrentar las fuentes estresantes, y por último, la cantidad de tiempo dedicado al trabajo disminuye la posibilidad para el descanso durante el cual pueden abastecerse parcialmente de reservas de energía necesarias para el afrontamiento (Ivancevich, 1989).

En términos generales y corroborando nuestra hipótesis si existen diferencias estadísticamente significativas entre los dos grupos de mujeres que cubren un rol y las que cubren doble rol en relación al estrés laboral, identificando que las amas de casa presentan índices más elevados de estrés, debiéndose probablemente a sus diferencias individuales ya que éstas juegan un papel primordial en el carácter del eustrés, debido a que no depende solamente de la tarea sino de la interpretación que se tenga de los

sucesos. Ivancevich (1989), menciona que la diversidad entre los individuos moderan la relación entre los estresores y el estrés, e igualmente la relación entre los diversos resultados fisiológicos y psicológicos.

De cierta manera las diferencias más marcadas entre las amas de casa y el grupo de doble rol se refieren a una menor atención a los problemas familiares por parte de éstas últimas, generando conductas de evitación y afrontamiento ante los conflictos.

Bensabat (1994) dice que el nivel de estrés percibido depende de cada individuo, con el fin de que funcione de manera eficaz y sea compatible con su personalidad y sus posibilidades de adaptación.

Concluyendo así, las amas de casa son el grupo de mujeres más vulnerables a padecer los efectos del estrés laboral, debido a que perciben poca o ninguna forma de apoyo que pueda ayudarlas a disminuir los niveles de estrés laboral, e incluso si se agregará que su trabajo es considerado monótono, fragmentado y con ritmos excesivos de trabajo, además de que perciben falta de relaciones sociales, número excesivo de horas semanales de trabajo, falta de remuneración económica y poca o nula valoración del trabajo que realizan. Las amas de casa presentan índices de estrés laboral mayor, quizás también, a la ambigüedad de su rol, puesto que perciben una falta de claridad sobre el papel que desempeñan, lo que provoca una respuesta al estrés, generándoles una desadaptación a su medio.

El grupo de doble rol tiende a responder mejor a las exigencias que tanto su casa como su trabajo les demandan, debido a que probablemente logran desvincularse o separar los dos roles dependiendo del ambiente en el que encuentren, es decir, separan

el trabajo del ama de casa, del trabajo fuera de ésta, ayudándoles a presentar niveles inferiores de estrés en comparación con las amas de casa.

LIMITACIONES Y SUGERENCIAS

Una limitante que se observó en la presente investigación fue la poca homogeneidad de la muestra es decir, que no existió un número igual y significativo de cada una de las variables demográficas investigadas.

Otro factor a tomar en cuenta es la cantidad de la muestra, debido a que no fue lo suficientemente grande para poder generalizarla a la población.

También resulta importante realizar un análisis tanto cuantitativo y cualitativo como fisiológico, mediante un aparato para medir la temperatura periférica, éste mide con exactitud los cambios fisiológicos del individuo, lo que corroboraría los datos proporcionados por el instrumento psicológico.

Para posteriores investigaciones se sugiere se aplique el mismo instrumento para medir estrés laboral, debido a que ese corroboró que presenta una alta confiabilidad, lo que significa que los resultados del SWS - SURVEY son confiables, y por lo tanto los presentados aquí son altamente confiables.

Asimismo sería primordial establecer si existen relaciones entre el estrés laboral y la autoestima mediante una correlación, en donde se analizaría cómo el estrés afecta a la autoestima de las mujeres.

El estrés laboral puede influir en la calidad de vida de las mujeres, al igual que la autoestima, por lo que podría ser conveniente comparar los resultados obtenidos con los de un instrumento que identifique la calidad de vida de éstas mujeres y así comparar si existe una relación entre su estrés laboral y su calidad de vida.

Del mismo modo, los resultados arrojados en la presente investigación serían más enriquecedores si se le agregaría el grado de satisfacción laboral que presentan las mujeres con un rol y doble rol y así se podría identificar si existe relación entre éstas variables.

BIBLIOGRAFÍA

- * American Psychological Association (2004) Manual para el estilo de publicaciones , Ed. Manual Moderno.
- * Autoestima de madres con trabajo doméstico y madres con trabajo remunerado .(1986) Vite, S: Tesis de Maestría en Psicología. Facultad de Psicología. UNAM.
- * Barañana, M. (1992) Mujer, trabajo, salud. Ed. Trotta. Madrid.
- * Barbaraf, Weller Diccionario de ciencias de la salud. Ed. Mc Graw-Hill Interamericana. México.
- * Bensabat, S. (1994) Stress. Ed. Mensajero Bilbao España.
- * Buendía, J. (1998) Estrés laboral y salud. Ed. Biblioteca Nueva. España.
- * Estrés en un grupo de empleados y desempleados (2004) Cervantes, J. Tesis de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología. UNAM.
- * Corella, L. (1998) La mujer en el trabajo. Ed. Fher. España.
- * Davidoff, L. (1998). Introducción a la psicología Ed. Mc Graw-Hill. México.
- * Deosthalee, P. (2002). "Effect of gender, age and educational maturity on job stress" Psycho-Lingua. Vol 30(1) Jan 2000, Pp. 57-60. (Base de datos Facultad de Psicología. UNAM)
- * Domínguez, B; Valderrama, P; Olvera, Y. (2002) Manual para el taller teórico-práctico de manejo del estrés. Ed. Plaza y Valdés. México.
- * Efectos del estrés en la mujer y su área laboral. (1998) Cruz, M. Tesis de Licenciatura en Psicología . Facultad de Psicología UNAM.
- * Eustrés y desempeño laboral. (1996) Vázquez, M. Tesis de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología UNAM.
- * Furnham, A. (1995) Personalidad y diferencias individuales en el trabajo Ed. Pirámide. Madrid.

- * García, E. (2002) Mujeres trabajando, pero en igualdad de condiciones que los varones. Boletín Aragón. 155. Pp. 10-11.
 - * González Cabanach, R. (1998) Comunicación Estrés y accidentabilidad Tres factores de actualidad. Ed. Trillas. México
 - * González, M. (1997) Mitos y realidades del mundo laboral y familiar de las mujeres mexicanas. Ed. Siglo Ventiuno Editores. España.
 - * González, P; Pérez, C; Pliego, P. (1992) El trabajo de las mujeres a través de la historia. Ed. Industrias Gráficas. España.
 - * Gutiérrez, R.; Ito, Ma. E; Contreras, C (2003) Salud mental, estrés y trabajo en profesionales de la salud. México: Comité Editorial de la Facultad de Psicología.
 - * Hernández, S. (2000) Metodología de la investigación. Ed. Mc Graw-Hill. México.
 - * Hodgetts, M y Altman, S. (1981) Comportamiento en las organizaciones. Ed. Mc Graw-Hill. México.
 - * Hoffman, L. (1976) La madre que trabaja. Ed. Marimar. Buenos Aires.
 - * Ivancevich, J. (1985) Estrés y trabajo. Ed. Trillas. México.
 - * Ivancevich, J. (1989) Estrés y trabajo.(2da. ed.) Ed. Trillas. México.
 - * Labrador, F. (1993). Estrés. Ed. Eudemas. Madrid.
 - * Lazarus y Folman. (1989) Estrés y procesos cognoscitivos. Ed. Martínez - Roca. Barcelona.
 - * Lazarus y Folman. (1991) ESTRÉS Y PROCESOS COGNOSCITIVOS.(2da. ed.) Ed. Martínez - Roca. Barcelona.
 - * Litterer, J (1986). Análisis de las Organizaciones. Ed. Limusa. México
 - * Lizano, M. y Domínguez, T. (1997). Examinando la utilidad, teorica y clinica de la escritura sobre experiencias emocionales Facultad de Psicología. UNAM. México.
 - * Marsá, P. (1994) La mujer en el trabajo. Ediciones Torresmozas Madrid.
 - * Matheon, D. (1983) Psicología experimental. Ed. Continental. México.
-

- * Mujer, salud mental y trabajo. (1997) Arbetman, M. Tesis de Maestría Clínica. Facultad de Psicología Estudios de Posgrado. UNAM. México.
- * Moen, P. Yu, Y (2000). "Effective work/life strategies working couples, work conditions, gender, and life quality". Social Problems. Vol. 47 (3) Aug 2000, Pp. 219-326 (Base de datos Facultad de Psicología. UNAM)
- * Oakley, S. (1974) Revista de Psicología del trabajo y de las organizaciones. (1990) Vol. 6. Pp.24-31. Madrid.
- * Oficina Internacional del Trabajo (1981). Introducción al estudio del trabajo. (3ª ed.). Publicaciones de la OIT. Ginebra.
- * Orlandini, A. (1999) EL estrés que es y como evitarlo. Ed. La ciencia para todos. México.
- * Papalia, D. (1990) Psicología. Ed. Mc Graw-Hill. México.
- * Perfiles de estrés y satisfacción laboral en jerarquías organizacionales. (2001) Vázquez, Y. Tesis de Licenciatura en Psicología. Facultad de Psicología UNAM.
- * Poal, M. (1993) Entrar, quedarse, avanzar. Ed. Siglo Ventiuno de España Editores. España.
- * Programa interdisciplinario de Estudios de la mujer. Trabajo, poder y sexualidad. (1991). Colegio de México. Coordinadora Orlandina de Oliveira.
- * Ramírez, A. (1999) Estudio exploratorio acerca del nivel de síndrome de deterioro (burnout) en un grupo de psicólogos clínicos. Psicología Iberoamericana, 7, 1, 25-30.
- * Rodríguez, A. (2001) Introducción a la psicología del trabajo y de las organizaciones Ediciones Pirámide. Madrid.
- * Rowshan, A (1997) El Estrés Técnicas positivas para atenuarlos y asumir el control de tu cuerpo Ed.Herder Barcelona España.
- * Samuels, M. (Productor). (2003) La ciencia del estrés. (Película). Canal 22. Televisión Mexicana.

- * Schwartz, J. (1987) SOS estoy tenso. Ed. Pax. México.
- * Selye, H. (1978). The stress of life. Ed. Mc Graw-Hill. Nueva York.
- * Sharada, M. (2001) "Gender and role stress in organizations" *Journal of Indian Psychology*. Vol. 19 (1-2) Ene – Jul 2001. Pp. 50-55. Base de datos Facultad de Psicología. UNAM).
- * Shermerhorn, J. (1987) Comportamiento de las organizaciones. Ed. Interamericana . México.
- * Slipak, O (1996). "Estrés". [http:// www.alcmeon.com.ar/2/5a50_05.htm](http://www.alcmeon.com.ar/2/5a50_05.htm) Revista ALCMEON, Año 2 Vol. 2, Nº 1 Buenos Aires, 1992.
- * Solis, A. (1990) Trabajadoras mexicanas. UAMI, México.
- * Stora, J. (1992) El estrés. Ed. Publicaciones cruz O S.A de C.V. México.
- * Terrass, S. (1994) Estrés. Ed. Tutor. España.
- * Troch, A. (1982) El estrés y la personalidad. Ed. Herder. Barcelona.
- * Valdés, M. y De Flores T. (1990) Psicobiología del estrés. conceptos y estrategias de investigación. Ed. Martínez Roca. España.
- * Warr, P. (1993) Ergonomía aplicada. Ed. Trillas. México.
- * Witkin-Lanoil, G. (1985) El estrés en la mujer. Ed. Grijalbo. Barcelona
- * Como afecta el estrés al ser humano (2002, 25 de abril) www.educaweb.com/esp/servicios/monograficos/estrés/estrés.htm
- * Conoce como afecta la productividad de una empresa. El estrés laboral (recuperado en 2002, 29 de marzo) www.infoweek.com.mx/articulo.php?id_articulo=816
- * Estrés en mujeres (recuperado en 2002, 18 de junio) www.diezminutos.org/estrés.htm
- * La enfermedad de la clase trabajadora del siglo veintiuno (recuperado en 2003, 20 de marzo)

APÉNDICE

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 usted conteste absolutamente todas las frases de una manera sincera. No hay respuestas ni buenas ni malas. Los datos serán manejados en forma estrictamente confidencial. Agradecemos de antemano su valiosa cooperación. (Tiempo aproximado: 35 a 45 minutos).

NOMBRE: _____ PUESTO: _____ D: _____ S: _____ P: _____
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) Técnico E) Supervisor o Gerente
F) Profesionista G) Trabajador(a) y estudiante H) Otro _____
- 5.- Mi escolaridad es: A) Primaria B) Secundaria C) Técnico o comercio D) Bachillerato E) Licenciatura F) Posgrado
- 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 E) Mixto
- 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

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

EJEMPLO:

Voy al cine A B C E

SECCION I

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

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

SECCION V

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

SECCION VI

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

Por favor continúe en la siguiente página ➔

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

SECCION VII

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

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

Baremos del SWS—Survey(C)

(Salud Mental, estrés y apoyos)

Población económicamente activa del D.F (zona metropolitana) N=3270

	Percentil	Salud Mental Deficitaria	Buena Salud Mental	Estrés en el Trabajo	Apoyo en el Trabajo	Estrés Social	Apoyo Social	Estrés Personal	Apoyo Personal
MUY BAJO	10	38.00	80.00	47.00	75.00	38.00	75.00	44.00	73.00
BAJO	20	42.00	86.00	52.00	80.00	42.00	80.00	48.00	78.00
	30	46.00	90.00	55.00	84.00	45.00	84.00	51.00	82.00
	40	49.00	92.00	58.00	87.00	48.00	87.00	54.00	86.00
NORMAL	50	52.00	95.00	60.00	90.00	50.00	90.00	57.00	89.00
	60	56.00	97.00	62.00	92.00	53.00	93.00	60.00	92.00
	70	59.00	100.00	65.00	96.00	56.00	96.00	63.00	94.00
ALTO	80	64.00	103.00	68.00	99.00	59.00	99.00	67.00	98.00
MUY ALTO	90	70.00	108.00	73.00	103.00	65.00	104.0	72.00	103.0
MEDIA		53.35	94.26	60.11	89.37	51.01	89.53	57.58	87.96
D.E.		12.74	11.17	10.34	11.51	10.78	11.90	11.34	11.80