

UNIVERSIDAD DE SOTAVENTO A.C.



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“ANSIEDAD-ESTRÉS UN ESTUDIO PSICOSOCIAL EN PEMEX OFICINAS
ADMINISTRATIVAS EN COATZACOALCOS, VER.”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

VANIA DÍAZ GARCÍA

ASESOR DE TESIS:

LIC. ADRIÁN PORFIRIO MÉNDEZ FERNÁNDEZ



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.

INDICE

1. Introducción.....	6
1.1 Antecedentes.....	8
1.2 Marco teórico.....	9
1.2.1 Los factores psicosociales	
1.2.2 Factores psicosociales en el trabajo	
1.2.2.1 Principales factores laborales que dan lugar a desajustes psicosociales	
1.2.2.2 Patologías ocasionadas por los factores psicosociales en el trabajo	
1.2.2.2.1 Trastornos emocionales en plataformas petroleras marinas mexicanas	
1.2.2.2.2 Ansiedad	
1.2.2.2.2.1 Teorías causales de la ansiedad	
1.2.2.2.2.1.1 Teoría psicodinámica	
1.2.2.2.2.1.2 Teoría comportamental	
1.2.2.2.2.1.3 Teoría comportamental cognitiva	
1.2.2.2.2.3 Factores que influyen en la ansiedad	
1.2.2.2.2.4 Manifestaciones de la ansiedad	
1.2.2.2.2.4.1 Manifestaciones conductuales	
1.2.2.2.2.4.2 Manifestaciones psicológicas	
1.2.2.2.2.4.3 Manifestaciones fisiológicas	
1.2.2.3 Estrés laboral	
1.2.2.3.1 Estresores en el lugar de trabajo	
1.2.2.4 Teorías sobre el estrés	
1.2.2.5 Modelo del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)	
1.2.2.6 Modelo de ajuste persona-ambiente	
1.2.3 Factores psicosociales y la organización	
1.2.4 Algunos aspectos de la Industria Petrolera Nacional	
1.2.4.1 Localización de la empresa	
1.2.4.2 Pemex Oficinas Coatzacoalcos y la salud en el trabajo	
1.3 Planteamiento del problema.....	43
1.3.1 Formulación del problema	
1.3.2 Escenario de la problemática a evaluar	
1.3.3 Área específica donde se realizó la investigación	
1.4 Justificación.....	46

1.5 Objetivo general.....	47
1.5.1 Objetivos específicos	
1.6 Alcances y limitaciones.....	48
2. Metodología.....	49
2.1 Hipótesis	49
2.2 Variables	49
2.2.1 Variables dependientes	
2.2.2 Variables independientes	
2.2.3 Variables operacionales	
2.3 Muestreo	50
2.4 Muestra.....	50
2.4.1 Descripción de los instrumentos	
2.4.2 Estrés	
2.4.3 Ansiedad	
3. Resultados	60
3.1 Proporción de género de la muestra	60
3.2 Proporción de edades de la muestra	60
3.3 Resultados estrés	62
3.3.1 Estrés cognitivo por género	
3.3.2 Estrés fisiológico por género	
3.3.3 Estrés social por género	
3.3.4 Estrés motor por género	
3.3.5 Estrés cognitivo por edad	
3.3.6 Estrés fisiológico por edad	
3.3.7 Estrés social por edad	
3.3.8 Estrés motor por edad	
3.4 Ansiedad.....	68
3.4.1 Ansiedad general en Pemex Oficinas Coatzacoalcos	
3.4.2 Ansiedad rasgo por género	
3.4.3 Ansiedad estado por género	
3.4.4 Ansiedad rasgo por edad	
3.4.5 Ansiedad estado por edad	
4. Análisis de resultados.....	72
5. Conclusiones.....	74
6. Recomendaciones.....	76
7. Bibliografía.....	77
8. Anexos.....	81

Resumen

La evaluación de los Factores Psicosociales en el Trabajo, permite a las organizaciones, identificar los riesgos relacionados con estos y tener elementos para su control. Dentro de estos factores, se encuentran el estrés laboral y la ansiedad. En este sentido, Pemex Petroquímica dentro del programa de salud en el trabajo, que tiene implementado, realizó durante el 2008, la primera evaluación de los niveles de ansiedad y estrés a los trabajadores de sus oficinas corporativas.

El estudio contemplo 308 evaluaciones, utilizando para el estrés laboral la herramienta desarrollada por Petróleos Mexicanos "Factores Psicosociales con efectos negativos en el trabajo" y para la Ansiedad el "inventario IDARE". Se consideraron las variables de edad y género, para relacionarlas con el nivel de madurez.

La evaluación del estrés, considero cuatro variables: cognitivo (C), fisiológico (F), social (S) y motor (M); y la ansiedad considero dos variables: Ansiedad Estado (AE) y Ansiedad Rasgo (AR). El estudio revelo que para el caso del estrés por género. Las cuatro variables (C, F, S Y M) presentaron niveles bajos para ambos géneros. Para el caso de la AR, se identificaron niveles altos en ambos géneros, en el caso de la AE por genero, los resultados indican niveles medios para ambos géneros. En lo referente a la edad, los niveles del Estrés en sus variables C y F los niveles identificados se encuentran entre medio y alto para las edades entre 20 y 40 anos y de 40 a 65 años; las variables S y M los valores muestran que el estrés tiene un nivel bajo para los mismo estadios antes señalados. Para el caso de la AR se identificaron niveles altos en los estadios de adultez temprana y adultez intermedia, el nivel medio lo presentan los estadios de adultez temprana intermedia y tardía. Los resultados de la AE, muestran que los estadios de adultez temprana y adultez intermedia se ubican en el nivel alto. Los niveles bajos de

estrés, mostraron que la organización se encuentra dentro de lo reportado por otros autores, considerándose esto, como un estado de salud aceptable. En el caso de la Ansiedad AR y AE, se observa que la organización presenta niveles que pueden ser un factor de riesgo y que requieren de atención.

Es recomendable realizar una reevaluación, para identificar los factores precursores de la ansiedad, y desarrollar una unidad de ayuda especializada en materia de psicología industrial, con especial énfasis en la evaluación, identificación, diagnóstico, tratamiento y control de los efectos ocasionados por los factores de riesgos psicosociales en Pemex Petroquímica. Finalmente es importante señalar que la investigación en México es incipiente, lo anterior considerando, que las fuentes documentales del estudio, en su mayoría, sobre ansiedad y estrés, se han desarrollado en España.

1. Introducción

El concepto de factores psicosociales involucra diversos aspectos de la vida de cada individuo como lo son la familia, las actividades y relaciones laborales, problemas con la pareja, así como la situación social, económica y política en que se encuentren los individuos. En relación al ambiente laboral los factores psicosociales en el trabajo juegan un papel importante en cada individuo, siendo el trabajo la actividad humana a la que mayor tiempo y energía se le dedica.

En este sentido, actualmente se evalúan los factores de riesgos biológicos, físicos, químicos y ergonómicos con mayor frecuencia, por la "madurez" de la normatividad y los evidentes efectos sobre la salud de las personas, no así para el caso de los factores psicosociales en el trabajo, debido a que estos generan riesgos psicosociales.

Todos los factores mencionados tienen la capacidad de modificar la conducta de los trabajadores (Cano Vindel, 2002). Esta modificación de la conducta, genera secuelas que inciden en la productividad laboral, deterioro de la calidad de vida, calidad en la salud y en consecuencia un efecto social generalizado. Por tanto, las condiciones psicosociales en el trabajo determinan diversos trastornos de salud a nivel físico, motor, cognitivo y social que ocasionan como resultado psicopatologías graves e inclusive la muerte, cuando su incidencia es de manera crónica.

Considerando que la actividad laboral dentro de las áreas de trabajo, es a la que se le dedica más tiempo y energía, se vuelve relevante la evaluación de factores psicosociales en el trabajo, sus consecuencias en la salud de los trabajadores así como la estandarización de los métodos de evaluación, considerando, los

altos costos humanos y económicos para las organizaciones, ante las enfermedades del siglo XXI, como lo son la ansiedad y estrés.

La presente investigación muestra el estado de salud de una comunidad laboral a la cual se midió los niveles de ansiedad y estrés laboral, como consecuencia de factores psicosociales, esta comunidad tiene como escenario la administración corporativa de una de las empresas más importantes del país, como lo es la industria petroquímica, y en donde, las actividades del personal evaluado se ubican en la administración, de esta forma, se abordan los diferentes elementos para identificar los niveles de las consecuencias de los riesgos psicosociales de esta comunidad laboral, con respecto a la edad y género. Lo anterior que sirva, de marco para dar atención a los requerimientos normativos nacionales y a la atención de PEMEX Petroquímica, en el control de estos riesgos laborales para sus trabajadores, con la finalidad, de desarrollar las estrategias para disminuir los efectos de factores psicosociales en el trabajo.

Es importante mencionar que en la actualidad se desarrollan con una mayor velocidad este tipo de padecimientos, que hacen necesario su atención, medición, evaluación y el desarrollo de medidas preventivas, ante las demandas sociales, económicas, políticas, educativas y de competencia laboral a las que se enfrentan los trabajadores.

1.1. Antecedentes

Durante el desarrollo de la actividad laboral, los individuos en una organización formal, interactúan con otros de igual o diferente jerarquía. Con diferentes personalidades, hábitos, religión, conflictos, entre otros, por tanto cada individuo aborda las problemáticas laborales desde una perspectiva única y particular.

Esta manera de interactuar en diferentes ámbitos de la vida cotidiana como son la familia, el trabajo, las condiciones del trabajo, las relaciones sociales, dentro y fuera del trabajo, los problemas familiares y problemas económicos trae consigo, efectos en la psique de los individuos, que en algunas ocasiones, provoca patologías que reducen las capacidades de estos y por consiguiente, una disminución y alteración en los ámbitos antes mencionados.

Los elementos que influyen en los individuos son múltiples y reciben el nombre de Factores Psicosociales; para el caso del ambiente laboral se denominan Factores Psicosociales en el Trabajo.

1.2. Marco teórico

1.2.1 Los factores Psicosociales

Contemplan al individuo como un ente que interactúa, fuera y dentro de una organización, por tanto, el concepto de factores psicosociales se extiende a las exigencias domésticas, así como, a los aspectos del individuo, considerando la personalidad y las actitudes. Estas últimas, influyen en la aparición de estrés en el trabajo, de acuerdo al Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo (cit. por Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2001).

Sin embargo, la presente investigación se enfoca en las consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo de acuerdo a la guía técnica de Pemex Petroquímica, donde contempla la ansiedad y el estrés laboral.

1.2.2. Factores Psicosociales en el trabajo.

De acuerdo a la definición de la Enciclopedia de Salud y Seguridad en el Trabajo (2001) acerca del significado de los Riesgos Psicosociales define que los Factores Psicosociales en el trabajo son condiciones que comprenden:

- El puesto de trabajo,
- El entorno del trabajo como las relaciones interpersonales en el trabajo,
- El diseño y contenido de las tareas, clima organizacional.

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por una parte; y por otra, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo; todo lo cual ha desarrollado a través de percepciones y experiencias que finalmente influyen en la salud y el rendimiento (Comité Mixto, 1984).

El estudio de estos factores psicosociales en el trabajo es comprensible, si tomamos en cuenta las exigencias de nuestro entorno cada vez más moderno, sin embargo el estudio de los factores psicosociales se remontan a 1897, con los estudios realizados por Durkheim, en los cuales señalaba, una relación entre la religión, y la salud de los individuos, Estos estudios señalan que los factores psicosociales y culturales se ven modificados por la religión, Kraepelin (1910) en su Manual de Psiquiatría, menciona que los factores psicosociales favorecen la presencia de trastornos emocionales a través del aumento de depresión en adultos mayores, también, nombro a los factores psicosociales como factores predisponentes que permiten la aparición de enfermedades no solamente a nivel mental, sino también físico.

Por otra parte, Aichhom (1925) destacándose en psicodinámica, señalaba fallas superyoicas, en su casuística de delincuentes juveniles, tomando en consideración los factores psicológicos y sociales como:

- La privación afectiva,
- Pobre nivel social, adicciones y violencia familiar.
- Hipo estimulación
- Influencia del contexto como grupos antisociales,
- El fracaso escolar

Los factores antes mencionados para Aichhorn (1925) eran las condiciones que describían la delincuencia adaptativa o subcultural de esos años.

Es importante hacer notar que en este periodo del siglo XX, se presentan las dos guerras mundiales, siendo el cambio paradigmático del mundo contemporáneo. Debido a las consecuencias de este gran evento se consideran diversas modificaciones como sociedad, influyendo en el estudio de las consecuencias psicológicas, haciendo que años después de la segunda Guerra mundial, en

1948, la comunidad era considerada como una referencia para la comprensión de los procesos relacionados al bien y al malestar humano. En este sentido la Organización Mundial de la Salud (OMS) en 1948, declara que el completo estado de bienestar, está integrado por el bienestar:

- Físico,
- Mental
- Social

De esta forma se hace referencia a que no solo a la ausencia de las enfermedades puede definirse como salud. En este sentido, desde los estudios de Aichhorn (1925) tienen una nueva conceptualización para la psicología comunitaria, la cual se asocia a la preocupación por los problemas de patologías psicosociales, consideradas como el resultado del déficit comunitario.

Brown y Harris (1970) desarrollan modelos psicosociales de la depresión, y realizan investigaciones en los ambientes comunitarios, con relación a la vulnerabilidad a la depresión, que integra factores biológicos, psicológicos y sociales. Estos autores, consideran dos tipos de elementos, los detonantes que desencadenan los factores psicosociales, siendo:

1) Los **agentes provocadores**, que son todos aquellos que se pueden percibir como amenazante, durante un periodo.

2) Los **factores de vulnerabilidad**, que pueden favorecer que el individuo, desarrolle trastornos afectivos ante una amenaza persistente.

Así en el caso de la depresión, dentro de los factores más implicados, están el sufrimiento provocado por las relaciones de pareja, nula integración social, la introversión y la dependencia interpersonal (Barnett y Gottlieb, 1970).

Engel (1977) propone un modelo biopsicosocial, el cual dentro del marco conceptual, considera los factores psicológicos y sociales al momento de evaluar la enfermedad de un paciente, debido a que, de no integrarse estos dos factores, se vería al hombre únicamente como una maquina equipada de órganos. Bajo este modelo desde 1980, países como Canadá y Estados Unidos, diseñan enfoques metodológicos que ayudan a entender a través de indicadores, la problemática de la salud ambiental, entendida como los aspectos de la salud humana, es decir, considerando los factores químicos, físicos, biológicos y psicosociales.

En enero de 1982, los factores psicosociales en el trabajo empiezan a considerarse con la misma relevancia que los factores físicos, biológicos y químicos. De tal suerte que para 1984, se cuenta con la definición de los factores psicosociales en el trabajo, que realizo el comité mixto conformado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Organización Internacional del Trabajo (OIT); dicho comité, definió estos factores como... "/as interacciones entre el trabajo y el medio ambiente, la satisfacción del trabajo, las condiciones de la organización y capacidades del trabajador, necesidades, cultura, consideraciones personales fuera del trabajo que a través de las percepciones y experiencias pueden influir en la salud, el rendimiento y la satisfacción en el trabajo" (Comité Mixto, 1984). En ese mismo año este comité, concluye y recomienda, que se requiere la vigilancia y prevención de los factores psicosociales en relación a la salud y rendimiento de los trabajadores.

Rosansky (1987) de la Universidad de Colombia, descubrió que los llamados factores psicosociales: depresión, ansiedad, carácter y personalidad, aislamiento social y estrés crónico; son un factor más de riesgo de enfermedades cardiovasculares.

Para inicio del siglo XXI, durante el año 2000, la evaluación de los factores psicosociales, toman una relevancia en el ambiente laboral, por los riesgos inherentes a ellos, un ejemplo de esto se da en Santa Cruz de Tenerife (2003), durante las jornadas de "APLICACIÓN DE LA LEY DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES EN LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS"; cuyo objetivo es que los trabajadores y empresarios, reconozcan las nuevas enfermedades laborales que se presenta en los centros de trabajo (Corrales, 2009). Es importante señalar que en la Unión Europea desde 1966 se cuenta con un acuerdo patronal en servicios de salud para prevenir enfermedades relacionadas con el trabajo, incluyendo los efectos nocivos generados por factores psicosociales. Para 1989 la Unión Europea a través de la directiva marco 89/391/CEE establece la obligatoriedad de los empresarios en esta materia (Izquierdo, 2007).

De esta forma los factores psicosociales cobran una relevancia en las leyes de riesgo laboral, teniendo mayor importancia el estudio de estos factores psicosociales, por la imperiosa comprensión de estas condiciones psicológicas en el trabajo, permitiendo obtener respuesta y beneficios a las organizaciones y por consecuencia al trabajador.

Pallisa (2004) para la comprensión de estos factores psicosociales los agrupa de la manera siguiente:

- Aspectos psicológicos. Referidos a la participación, motivación en el trabajo, la organización del trabajo, este último relacionado a los ritmos de trabajo y carga laboral,
- Nivel de autonomía y
- El estrés, síndrome de estar quemado por el trabajo y mobbing o acoso laboral.

Ante esto y de acuerdo al ritmo de vida actual y a las nuevas enfermedades que se generan, durante el 2005 The Journal of the American College of Cardiology, lanzó el siguiente cuestionamiento ¿los cardiólogos deben convertirse también en psicólogos?, referido a que una separación, mudanza o un despido pueden ser igual de dañinos para el organismo como el colesterol elevado, la hipertensión y obesidad. Así mismo, indican que "...existe una estrecha relación entre los riesgos psicosociales y problemas cardiacos".....debido a que los cardiólogos están acostumbrados a tratar con las enfermedades de sus pacientes, pero no son tan buenos al lidiar con la salud mental. Por lo tanto, hacer estudios sobre factores psicosociales, podrían ayudar a encontrar las verdaderas causas ante cualquier malestar.

En otro orden de ideas, Redruello (2005) indica que los factores psicosociales pueden dividirse en dos:

- Emocionales (depresión, ansiedad, furia) y
- Situaciones de estrés crónico (problemas económicos, estrés laboral o matrimonial).

Lo anterior muestra la "... evidencia que relaciona estos factores con una mayor probabilidad de muerte súbita y otros eventos cardiovasculares como infarto" (Redruello, 2005).

Como se ha explicado, cada vez surgen mas estudios, en los que se evidencia la existencia de la relación de riesgos psicosociales y el aumento de enfermedades coronarias, en donde el estrés crónico y la depresión, se asocian a niveles más altos de indicadores inflamatorios en la sangre. Es importante señalar, que aunque el estudio de los factores psicosociales empieza a tomar relevancia recientemente, al menos para América Latina, expertos en psicocardiología afirman que "Hace tiempo que se estudian todos los aspectos psicosociales que puedan influir en la enfermedad coronaria" (Laham, 2007).

En el 2008, se abordan temas en donde la depresión y las enfermedades cardiacas tienen una estrecha relación, en donde se señala "la depresión aumenta en un 50% el riesgo de sufrir enfermedades cardiacas" (Bumenthal, 2008), adicionalmente se indica la existencia de evidencias científicas en donde los factores psicosociales como la depresión, falta de apoyo social y algunas conductas, afectan de manera significativa al corazón.

En este mismo orden de ideas "El estudio INTERHEART analiza los factores de riesgo asociadas con el infarto al corazón y se demuestra que los factores psicosociales son predictores mas potentes de infarto al miocardio que la diabetes, e/ tabaquismo, la hipertensión y la obesidad' (Acevedo 2008).

De acuerdo a Acevedo (2008), la existencia de dos grupos de factores psicosociales que intervienen en la evolución de pacientes con problemas al corazón, son:

- Los anímicos, que incluyen la depresión y trastornos de ansiedad, junto con emociones como la hostilidad y la rabia.
- Los estresores crónicos, como el bajo nivel socioeconómico, la falta de una red de apoyo social, estrés laboral y marital.

Ante este panorama la evaluación de las consecuencias de los factores psicosociales, representan una de las alternativas preventivas ante este tipo de enfermedades, sobre todo, en lo referente a ansiedad y estrés en el ambiente laboral.

1.2.2.1. Principales Factores laborales que dan lugar a desajustes psicológicos.

De esta forma, el ambiente laboral, materia de esta investigación, finca su evaluación en aquellos elementos del ambiente laboral que interactúan

directamente y de sus interdependencias con el medio físico, químico, biológico social; existiendo factores laborales que contribuyen a los desajustes psicológicos, los cuales son:

- a) **Sobrecarga cuantitativa:** Cuando existen demasiadas actividades que hacer para un solo trabajador, aumentado a estas actividades la presión de tiempo y el flujo de trabajo repetitivo. Característica principal de la tecnología de producción en serie y del trabajo de oficina basado en la rutina.

- b) **Insuficiente carga cualitativa:** Cuando el contenido es demasiado limitado, y existe una falta de variación en el estímulo, aunado a falta de demandas a la creatividad o a la solución de problemas, y escasas oportunidades de interacción social.

- c) **Conflicto de roles:** Los diferentes roles que los trabajadores tienen que desempeñar ya sea en el ámbito laboral, como superiores de unos y subordinados de otros, suelen provocar desajustes emocionales en el momento de tomar decisiones, que influyan en el desarrollo de la organización.

- d) **Falta de control sobre la situación personal:** Con relación a los ritmos de trabajo, es otra persona la que decide que es lo que hay que hacer, cuando y como.

- e) **Falta de apoyo social:** Cuando hay poco o no existe apoyo por parte de los compañeros de trabajo y de la familia.

- f) **Estresores físicos:** Condiciones que pueden influir tanto física, como psicológicamente. Es posible considerar estos estresores como factores psicosociales secundarios, los cuales tienen su origen en la molestia que

producen olores, luces deslumbrantes, ruidos, temperaturas o grados de humedad extremos. Inclusive, derivados de la consciencia que tiene el trabajador de que está expuesto a peligros químicos que ponen en riesgo su vida.

- g) **Trabajo a turnos:** Tiene gran consideración en los cambios del ritmo biológico. El organismo puede acelerarse, con lo que se produce una activación en un momento en el que trabajador necesita dormir al terminar su turno, y en correspondencia se produce una desactivación durante la noche, cuando el trabajador tiene que trabajar.

Estos factores laborales, que dan lugar a desajustes psicológicos, desencadenan patologías que suelen ser acompañadas por trastornos físicos, psicológicos y de conducta.

1.2.2.2. Patologías ocasionadas por los Factores Psicosociales en el trabajo.

La Segunda Guerra mundial trajo consigo avances en diversos campos, en especial en medicina y psicología; este evento desarrollo trastornos agudos, psicofisiológicos, así como trastornos de la personalidad (DSM-IV, 2006). Lo que genero la necesidad de medir los trastornos que presentaban los soldados como consecuencia de esos eventos a través de pruebas psicométricas. A partir de ello, se aplicaron en universidades para conocer el CI de los estudiantes de nuevo ingreso. Hoy, debido a la dinámica laboral que se presenta, sigue existiendo la imperiosa necesidad de poder evaluar, interpretar y de ser posible modificar la conducta de las personas en los diferentes ambientes, siendo relevante el ambiente laboral.

En este sentido, es el trabajo en donde las personas pasan gran parte de su vida, y su comportamiento en este ambiente se ve influido por factores físicos, químicos, biológicos y psicosociales, los cuales tienen la capacidad de desarrollar diversas patologías tanto físicas como psicológicas.

El desarrollo de psicopatologías a consecuencia de las condiciones de trabajo se ven reflejadas de diversas formas debido a que la conducta humana tiene diversas modificaciones, las cuales pueden ser identificadas al observar detenidamente a los individuos, al hacer evaluaciones y estudios sobre el comportamiento que presentan en el ambiente que se desenvuelven. Algunas modificaciones en la conducta humana como consecuencia de las condiciones laborales se manifestaron en el estudio de del Pino (2007), en donde se enlistan algunos trastornos; dentro de ellos los padecimientos de ansiedad y estrés en trabajadores de plataformas petroleras.

1.2.2.2.1. Trastornos emocionales en plataformas petroleras marinas mexicanas

En el ámbito de la industria petrolera nacional del Pino (2007) identifica los trastornos más frecuentes que se presentan en trabajadores de plataformas petroleras nacionales, ocasionados por los factores psicosociales, considerando las condiciones en la que prestan sus servicios se encontró una incidencia mayor de problemas psicológicos que dan la pauta para la presencia de enfermedades físicas, en esta investigación se obtuvieron los diferentes trastornos psicosociales que son experimentados por los trabajadores en plataformas:

1. Trastornos propios de personal plata formero ("síndrome de barandal" y el síndrome del marido intermitente").

2. Problemas cognitivos (incapacidad para tomar decisiones, falta de atención y concentración; olvidos frecuentes, distracción, entre otros).
3. Adicciones (alcohol, tabaco, café, drogas, bebidas gaseosas de cola).
4. Problemas alimenticios derivados del estado de ánimo (excesos en el comer, falta de apetito, incremento o pérdida de peso).
5. Trastornos por ansiedad (estrés laboral, estrés postraumático, ansiedad, fobias, angustia, ira, entre otros).
6. Trastornos depresivos (distimia, rasgos melancólicos, entre otros).
7. Trastornos adaptativos (estado de ánimo ansioso, con síntomas físicos, retraimiento social, inhibición laboral, emociones y conducta).
8. Trastornos del sueño (insomnio, hipersomnia, problemas del ritmo sueño-vigilia).
9. Mutismo y sensación de malestar por la ocurrencia de un accidente, enfermedad, problema laboral y/o muerte de un compañero de trabajo.
10. Temores y preocupaciones por encontrarse laborando en un ambiente de trabajo potencialmente riesgoso.
11. "Nerviosismo" (comezón, temblores, mayor sudoración, opresión de los dedos de las manos, movimientos rápidos de manos y piernas, tics, resequedad de la boca).

12. Problemas emocionales diversos (culpabilidad, falta de seguridad y confianza en sí mismo(a), inestabilidad emocional, agresividad, irritabilidad, pesimismo, frustración, insatisfacción personal, ganas de llorar y/o pelear, percepción de "nudo

en la garganta", mal humor, perfeccionismo o sobre exigencia, desesperación, agotamiento psicológico, ideas o intentos suicidas, aislamiento e inadaptación al medio ambiente laboral, fastidio y aburrimiento, violencia psicológica en el trabajo, mobbing, síndrome de burnout, estrés laboral, entre otros).

13. Manifestaciones en la conducta sexual (fetichismo, voyeurismo, exhibicionismo, homosexualidad, entre otros).

Como lo indica del Pino (2007) dentro de los problemas emocionales del ambiente laboral se encuentran la ansiedad (trastorno 5), y el estrés laboral (trastorno 12), en este sentido es importante conocer estos dos trastornos que pueden aparecer en cualquier ambiente laboral, y pueden, ser confundidos como uno solo.

Ahora bien es necesario describir estas dos patologías para interpretar en forma adecuada su efecto sobre los sujetos.

1.2.2.2. Ansiedad

Evans (1983), Bruner (1985), Long (1992). Señalan que la ansiedad es una respuesta normal a los estados de alarma y amenaza.

Es una reacción emocional a la percepción de peligro, real o imaginario con repercusiones fisiológicas, psicológicas y en la conducta. Ansiedad y temor pueden usarse como sinónimos, sin embargo, el temor se refiere a una amenaza específica y la ansiedad a una no específica.

Por otro lado Chalifur (1994) menciona que la ansiedad se caracteriza porque es una opresión difusa; difiere del miedo en cuanto a que no es específica, vaga y sin objetivo; se asocia a un sentimiento de incertidumbre y desesperanza; constituye una amenaza para el corazón o la esencia de la personalidad.

Mientras que Navas (1998) hace referencia al término de ansiedad como al nivel de síntomas que se relacionan a la experiencia subjetiva de temores cuya causa no es precisada por el individuo, y que si es el caso, y existe una causa real, esta es desproporcionada a la magnitud que en realidad tiene la amenaza. Así mismo la ansiedad es un síntoma universal que ocurre en mayor o menor grado casi cotidianamente en todas las personas y su función es preparar al individuo para la "lucha o huida".

Spielberger (1980) define a la ansiedad como Estado y como Rasgo. Referente a la Ansiedad Estado, la describe como una condición o estado emocional transitorio del organismo humano que se caracteriza por sentimientos de tensión y aprehensión subjetivas conscientemente percibidos y por un aumento de la actividad del Sistema Nervioso Autónomo. El estado de ansiedad puede variar en intensidad y fluctuar a través del tiempo. Mientras que la Ansiedad Rasgo, la define como diferencias individuales relativamente estables en la propensión a la

ansiedad, es decir a las diferencias entre las persona a la tendencia a responder en situaciones percibidas como amenazantes con elevaciones en la intensidad de la ansiedad estado.

Entonces de acuerdo a las definiciones anteriores, la ansiedad aparece ante un estímulo amenazador, el cual activara oportunamente una serie de mecanismos fisiológicos en donde el individuo dará una respuesta. En este sentido es importante conocer las teorías causales de la ansiedad.

1.2.2.2.1 Teorías causales de la ansiedad

1.2.2.2.1.1. Teoría Psicodinámica

Izquierdo (2000) hace referencia de que la tendencia Psicodinámica, entendida como el cambio constante en los sujetos desde la perspectiva psicológica, compara la ansiedad al concepto de angustia neurótica, descrita por Freud.

En este sentido, Freud (1917) asume que ansiedad es una "reacción a la percepción de un peligro exterior, es decir, de algún daño esperado y previsto. Esta reacción hace su aparición enlazada al reflejo de fuga y se puede considerar como una manifestación del instinto de conservación". En cuanto a la Angustia Neurótica la asume en donde el peligro no desempeña papel alguno o solo mínima y que además puede producirse sin alguna causa aparente y de forma incomprensible.

La Angustia Neurótica, según su etiología, se encuentra en una desviación del lívido de su aplicación normal, lo que va a dar inicio a un estado conflictivo entre las fuerzas impulsivas del "Ello" y las represivas del "yo". Esta amenaza dirigida hacia las defensas del yo, es lo que va a generar la percepción de peligro que provienen de los instintos que luego van convertirse en síntomas ansiosos.

Según Freud, los sentimientos tienen gran importancia, por ser estos resultados de la pulsión del individuo. Según Freud, se puede referir a la angustia en tres criterios:

1. Carácter específico del malestar,
2. Acompañado de acciones de descargo y
3. Percepciones relacionadas con estas últimas.

Freud (1917) manifiesta que la angustia exista ya en el lactante y posteriormente aparece en una fase más avanzada del desarrollo. A esta angustia la relaciona con la separación Madre-Hijo, lo que conlleva a que en el sujeto se produzca un incremento de tensión. Estas situaciones angustiantes pueden traer consigo sensaciones de abandono así como pérdida del objeto.

1.2.2.2.1.2 Teoría comportamental

La Teoría Comportamental, se basa en la comprensión de los mecanismos de adquisición y mantenimiento de los comportamientos.

Según Sandin y Chorot (1991 citado por Aguilar y Orozco 2001), la ansiedad se entiende como una respuesta normal y necesaria, o bien como una respuesta desadaptativa la cual sería una ansiedad patológica.

La distinción que hace entre la ansiedad clínica (patológica) y la ansiedad no clínica, generalmente establecida en relación a la demanda del tratamiento por la propia persona.

Esta demanda se puede dar por enfermedad, características de múltiples factores (creencias personales de personalidad, presiones familiares, etc.) independientemente de los problemas propios de ansiedad.

La ansiedad básicamente es un sentimiento subjetivo que implica la presencia de sensaciones de aprensión tensión, temor indefinido, inquietud, miedo o inseguridad, esto a modo de una anticipación objetiva lo que supone una forma de miedo ante algo o ante "nada", en contraposición al "miedo" concreto ante una amenaza o peligro real.

La ansiedad es normal cuando al sentirla, tratamos de resolverla, nos preparamos para ello y ponemos en movilización todos nuestros recursos. Por el contrario, cuando la ansiedad en lugar de ayudar dificulta, entonces empieza a ser patológica, puesto que provoca en el individuo sufrimiento y no puede resolver las causas que lo motivan.

La capacidad que tenga la persona ante la generalización y la extinción de un determinado estímulo, va a indicar la rapidez con que esta puede aprender a adaptarse. Para lograr esto, la persona debe encontrarse en las mismas condiciones estimulantes que ocurrieron al momento del aprendizaje.

Por otro lado es importante el aprendizaje social, porque es donde la persona imita lo que le resulta agradable. Cabe mencionar que esta imitación de modelos no está vinculada con algún cambio de valores o de actitudes.

1.2.2.2.1.3 Teoría Comportamental Cognitiva

García (1998) se refiere a la ansiedad como una respuesta compleja, donde el componente fisiológico aparece luego de un estímulo interno o externo al que el sujeto considera cognitivamente como algo perjudicial o potencialmente perjudicial para sí, para personas o para elementos valiosos para él. Esta valoración lo lleva a emitir una respuesta cognitiva de temor a sufrir algún daño cierto o probable, favoreciendo consecuentemente el inicio de una huida o evitación lo que vendría a ser el componente instrumental de la Respuesta al Estímulo.

De acuerdo a García (1998) en la mayoría de los casos, los sujetos son conscientes del elemento del campo de inter conducta en el que se encuentra y del que forma parte, que constituye el estímulo antecedente de las respuestas fisiológicas.

En algunos casos la percepción de la reacción emocional no se asocia claramente a ningún elemento de estímulo antecedente, lo que permite la aparición de un complejo de respuestas cognitivas con las que trata de explicar sus sensaciones fisiológicas y con las cuales se modula la intensidad de las mismas.

Beck (1979) refiere que las alteraciones en el contenido de las estructuras cognitivas de una persona afectan su estado afectivo y su patrón de conducta. Si una persona es capaz de darse cuenta de sus distorsiones, podría llegar a corregir su construcción defectuosa y por lo tanto obtener una mejoría clínica de una gran variedad de trastornos mentales como: ansiedad, depresión, fobias. Por lo tanto la ansiedad como la depresión están asociadas a un sesgo congruente con el estado de ánimo en todos los aspectos del procesamiento, la diferencia entre estos trastornos está explicada en términos de contenido de los sesgos del procedimiento.

1.2.2.2.3 Factores que influyen en la Ansiedad

Según Kisker (1984) los factores muchas veces se deben a la situación por la que está pasando el individuo ya sean estas de corta o larga duración.

La tensión como característica del organismo, es considerada como un estímulo amenazante a la persona, este tipo de situaciones pueden ser orgánicas, psicológicas o de tipo cultural. A parte de las situaciones de tensión cotidiana que enfrenta la persona, también puede haber otras de mayor trascendencia.

Tensión Psicosocial

Referida a los cambios en los distintos eventos de la vida que van a influir en la salud física y mental. Se ha comprobado que estos cambios graves que se pueden dar en la vida de una persona, pueden desencadenar en una enfermedad física o desequilibrio emocional.

Tensión en la vida cotidiana.

Cada etapa de la vida por la que atraviesa el ser humano guarda tensiones especiales a las cuales es necesario enfrentarse, pero hay otras formas de tensión que afectan a personas de diferentes edades, como: físicas. Ambientales, psicológicas, sociales.

Tensión de la vida escolar.

Los estudiantes enfrentan una serie de situaciones estresantes. Entre ellas se puede contar con los exámenes, calificaciones, el sexo y la presión del tiempo, etc. Inquietud por la incapacidad personal y la falta de un estatus social adecuado.

1.2.2.2.4 Manifestaciones de la ansiedad

1.2.2.2.4.1 Manifestaciones conductuales

Para Davison y Neae (1991) se califica de ansiosa a una persona cuando se le ve temblar, comerse las uñas o evadir una situación, de esta manera la teoría de estos autores postula que... "la ansiedad debe ser manifestada en paralelo y reaccionar de estos modos subjetivos: cognitivo, emotivo; fisiológico y conductual"

Entre otras conductas observables que adopta una persona ansiosa se encuentran: agitación, pánico, conducta obsesiva, tendencia al aislamiento, mirada temerosa, afabilidad excesiva, agresividad, desconfianza exagerada, etc.

1.2.2.2.4.2. Manifestaciones psicológicas

Consta de dos componentes:

1) Emotivo. Porque la característica principal de la ansiedad viene a ser la anticipación desagradable de alguna situación desafortunada, peligro o predicción.

Este componente se refiere a la experiencia o vivencia de sentimientos de miedo sin objeto actual o definido, a la conciencia de peligro o amenaza inminente e insoportable.

W. Zung (1965) citado por S. Remon (1997), considera los siguientes síntomas afectivos: ansiedad, miedo, desintegración mental, aprehensión.

2) Cognitivo. Se refiere a las modificaciones o alteraciones de diversas actividades psicológicas como son: la atención, memoria, lenguaje y otros.

(Eyssautier de la Mora, 2006). Incluye aquí la percepción disminuida, concentración, trastornos funcionales de la memoria, inseguridad para la toma de decisiones, modificación en cuanto a la forma de razonar, creatividad, etc. Generalmente esto se ve en las tareas difíciles.

1.2.2.2.4.3. Manifestaciones Fisiológicas

Estos cambios fisiológicos están ligados a reacciones de tensión y son controlados por el sistema nervioso autónomo o vegetativo y el sistema endocrino.

De acuerdo a Salomón (1976) la ansiedad está asociada a una gran variedad de alteraciones emocionales. Al provocar estos síntomas físicos, se denominan alteraciones psicofisiológicas. La razón del porque los diferentes sistemas de órganos estén involucrados en diferentes pacientes, todavía no han sido esclarecidos del todo.

La persona que muestra una elevada cantidad de síntomas fisiológicos se dice que su nivel de ansiedad es marcado y que estos se llegan a tornar en síntomas de angustia. Algunas investigaciones dan a conocer de que manera los factores psicofisiológicos influyen sobre aspectos físicos de la persona, influyendo de manera negativa cuando en el ámbito emocional surgen alteraciones.

Lang (1993) afirma que la ansiedad elevada tiene los siguientes indicadores: aumento de pulso y frecuencia cardiaca, hiperhidrosis palmar y corporal, cambios vasculares, palidecer o ruborizarse, respuesta de salivar, disfunción urinaria, hasta vómitos en algunos casos entre otros.

Finalmente podemos señalar la aparición de la ansiedad ante un estímulo amenazador lo que permitirá activar una serie de mecanismos autónomos.

1.2.2.3. Estrés laboral.

A finales del siglo XVII el físico inglés Robert Hooke (1660) acuñó las primeras palabras que serían entendidas como estrés, esto al explicar la "ley de elasticidad", proporciona el concepto de "carga", postulando que cuando una presión es aplicada sobre una estructura, esta produce un efecto de "estiramiento", generando un cambio de la forma; este sería el resultado de la interacción entre la presión (o carga) y el estrés. El concepto de estrés es entendido como la situación en la cual una exigencia externa actúa sobre un cuerpo y este, se expone a un desgaste, por tanto el estrés era entendido como la fuerza capaz de deformar los cuerpos. De acuerdo a los estudios Hooke, el cuerpo necesitaría energía proveniente del sistema nervioso para sobrellevar los desgastes. Por tanto, empieza a hacer una relación entre la energía que el cuerpo utiliza para el estiramiento y el desgaste del sistema nervioso para compensar la energía invertida. Los estudios de Hooke ayudaron a definir la existencia de enfermedades nerviosas.

En medicina y biología se utiliza este término para explicar el proceso corporal que produce el estrés; siendo denominado como el plan general del cuerpo para poder adaptarse a las exigencias y tensiones a las que el cuerpo se expone, este plan de acción puede ser generado por exposiciones físicas, mentales y sociales.

Para el siglo XIX George Beard (1868) describe un cuadro frecuente en pacientes como resultado de una sobrecarga de las demandas propias del nuevo siglo, y lo llama "neurastenia". A través de la neurastenia, Beard aporta al estrés; que las condiciones sociales y el creciente ritmo de la población puede suscitar en los individuos repercusiones mentales. Este autor considera síntomas físicos y mentales como la ansiedad, fatiga extrema, desesperación, fobias e insomnio; e incluso problemas de atención, migraña, indigestión e impotencia sexual.

Walter Cannon (1932) aplica el concepto de estrés principalmente a los efectos que el frío, la pérdida de oxígeno y otros factores ambientales (considerados estresores) producen en el organismo. Cannon partió de la hipótesis de que toda vida humana requiere mantener un equilibrio interior al cual llamaría "homeostasis" y en caso de cambios intensos se da un proceso de reacomodación a través del sistema endocrino y vegetativo. Las investigaciones de Cannon ayudaron a entender la resistencia que tiene un organismo ante el estrés, debido a que, cuando los estresores son prolongados o de carácter intenso pueden provocar un quiebre en los sistemas biológicos. La formulación de Cannon ayuda a comprender los efectos dañinos del estrés crónico sobre la salud que actualmente se confirman de acuerdo a los estudios sobre el sistema endocrino e inmunológico.

Para 1956, el estrés es definido como "la respuesta no específica del organismo humano a cualquier demanda que se le haga" (Hans Selye, 1956). A diferencia de Cannon, Selye define el estrés basado en la respuesta que sus pacientes presentan durante situaciones estresantes.

Selye (1974) es el primero en distinguir el estrés positivo (eustress) y estrés negativo (distress), como resultado de situaciones estresantes.

El eustress es benéfico porque es una respuesta o fuerza que motiva o impulsa a realizar algo necesario. El distress en cambio, es perjudicial y produce consecuencias negativas en la salud, el individuo percibe la situación como amenazante y genera cambios que a la larga producen enfermedades.

Selye, describió el Síndrome de Adaptación General y lo dividió en tres etapas (Grafico 1). En donde explica la reacción del organismo, cada vez que se dé una demanda al organismo este reaccionaría y procuraría una adaptación, sin hacer diferencias, es decir si la demanda es positiva o negativa, el organismo siempre dará una respuesta, psicológica y fisiológica.

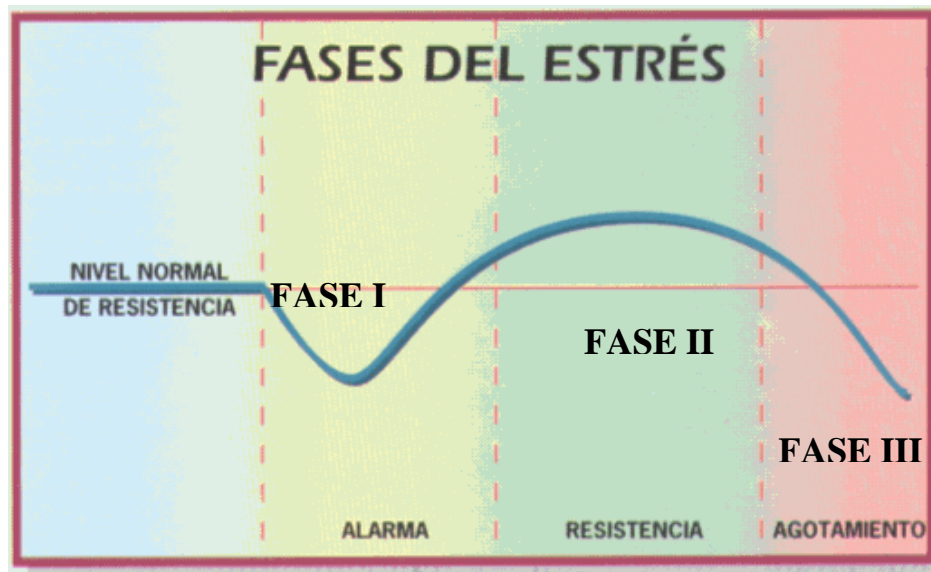


Gráfico 1 Fases del estrés.

Fuente (Melgosa, 1999, p. 22 citado por Campos, 2006)

- a) **Alarma:** Se presenta en toda persona, cuando el organismo percibe un agente que identifica como nocivo. En esta etapa de alarma se da una respuesta inicial de adaptación presentando diferentes síntomas, el ritmo cardiaco se incrementa y se secretan hormonas como la adrenalina, noradrenalina, epinefrina y cortisona, movilizandoo defensas para responder a la posible amenaza.

- b) **Resistencia:** La anterior fase no puede mantenerse por mucho tiempo y da lugar a la etapa de resistencia, en la cual el organismo busca adaptarse al agente nocivo (estresor) y desaparecen los síntomas iniciales.

- c) **Agotamiento:** Si el estresor continua de manera crónica, finalmente el organismo ingresa en la etapa de agotamiento donde reaparecen los síntomas y se produce una ruptura de los procesos de recuperación, lo que puede traer consecuencias adversas, incluyendo el Burnout, enfermedad severa de agotamiento físico y psicosocial, que incluso puede culminar con la muerte, si el estrés no se reduce.

1.2.2.3.1. Estresores en el lugar de trabajo

El estrés produce diversos cambios a nivel bioquímico, psicológicos y conductuales en los individuos, causando la sobre activación del sistema nervioso parasimpático, produciendo diversas clases de hormonas presentes en situaciones de estrés. Estas hormonas pueden causar un incremento en el ritmo y rendimiento cardiaco, en preparación para el aumento de la actividad física y cognoscitiva (Krantz y Manuk, 1984).

Inicialmente estos cambios pueden mejorar el juicio, toma de decisiones y el desempeño físico. Sin embargo, la activación de manera crónica del sistema nervioso simpático puede generar cantidades excesivas de hormonas del estrés, contribuyendo a un deterioro en el funcionamiento del sistema inmune y al desarrollo de enfermedades coronarias (Krantz y Mcceney, 2002).

En los Estados Unidos, las enfermedades coronarias son la primera causa de muerte tanto para hombre como mujeres (American Heart Association, 2002). De acuerdo a lo anterior, la identificación de los estresores que pueden presentarse en diferentes ambientes laborales, debe ser considerada por toda organización mas allá de dar cumplimiento a diferentes leyes laborales. Debido a que la identificación de estos estresores, juegan un papel importante, referente a la salud, el desempeño de la tarea y en la motivación de los trabajadores, como lo indican Cohen, Evans, Stokols, y Krantz, 1986 (cit. pot·Landy & Conte, 2005).

Para el caso de los estresores laborales se contemplan dos grupos

- Estresores físicos de la tarea y,
- Estresores Psicológicos.

Los primeros incluyen luz, ruido, vibración calor y frío. Los cuales, en México, se miden con mayor frecuencia en las organizaciones, de conformidad con la Ley Federal del Trabajo, el Reglamento de Seguridad e Higiene en el Trabajo y las normas oficiales mexicanas (NOM) que ha emitido la Secretaría del Trabajo y Previsión Social. No así, para el caso de los estresores psicológicos, aun cuando en la normatividad laboral nacional se contemplan la evaluación de agentes psicológicos como el estrés y la ansiedad en los ambientes laborales, sin embargo no se cuenta con una metodología establecida que permitan la evaluación de los factores y sus consecuencias, como en España, en donde se evalúa obligatoriamente los siguientes estresores Psicológicos en el Trabajo:

- Falla de control/previsión
- Conflicto interpersonal
- Ambigüedad de roles
- Conflicto de roles
- Sobre carga del rol
- Conflicto trabajo-familia
- Esfuerzo emocional

Los estresores antes mencionados pueden producir diversas consecuencias físicas, psicológicas y conductuales. Las cuales dependen del nivel de exposición de los individuos ante los diferentes estresores.

Quick, Nelson y Hurrell (1997) describen las consecuencias del estrés, se tiene que las consecuencias físicas, fisiológicas, psicológicas y conductuales que se describen a continuación son las que se presentan con mayor frecuencia.

Consecuencias físicas y fisiológicas.

- Enfermedades del corazón e infarto
- Úlceras

- Dolores de cabeza
- Incremento de presión arterial y el ritmo cardiaco
- Segregación de hormonas como son, adrenalina, noradrenalina y cortisona.

En cuanto a las consecuencias psicológicas se consideran diversos padecimientos, que afectan los diferentes ambientes que intervienen con el desarrollo integral del individuo como son:

- Burnout
- Depresión
- Ansiedad
- Problemas familiares
- Problemas de sueño
- Insatisfacción laboral

En lo referente a las consecuencias conductuales por estrés se tiene:

- Ausentismo
- Impuntualidad
- Abuso de drogas, alcohol y tabaco
- Accidentes
- Violencia
- Bajo desempeño laboral
- Rotación de personal

1.2.2.4. Teorías sobre el estrés.

Estas teorías se caracterizan por su relación entre el trabajo y la persona, de acuerdo a los diferentes modelos, se conceptualiza que el estrés y el riesgo de problemas de salud aparecen cuando las exigencias del trabajo rebasan las capacidades del trabajador, lo cual da pauta a la presencia de consecuencias físicas, fisiológicas, medicas, psicológicas y conductuales en los individuos (Grafico 2).

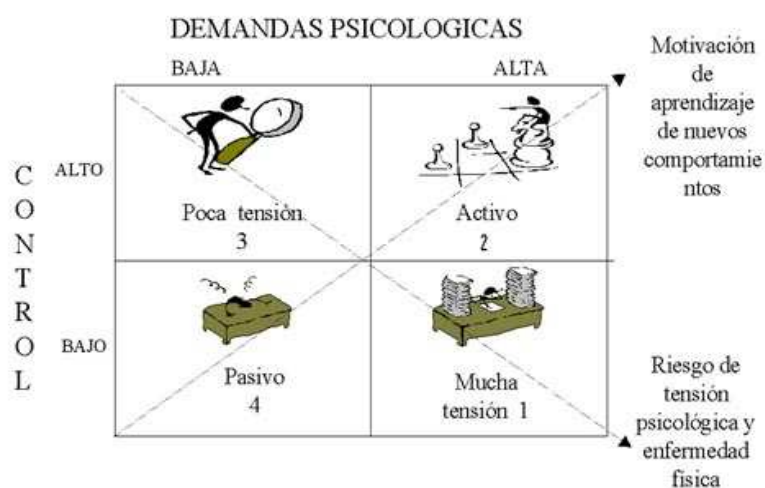


Gráfico 2 Modelo de exigencia psicológica/margen de toma de decisiones.

Tomado de Sauter, Murphy, Hurrell & Levi (2001)- pp. 34.7

Karasek (1979) realizó trabajos formales en el estudio de las reacciones de tensión psicológicas más negativas en el ambiente laboral (fatiga, ansiedad, depresión y enfermedades físicas), de acuerdo a Karasek, se producen reacciones de tensión cuando las exigencias psicológicas que demanda el puesto de trabajo son grandes y cuando es escasa la latitud de toma de decisiones del trabajador.

Estas reacciones indeseables de tipo estrés, se producen cuando existe limitadas oportunidades para enfrentar los estresores, a lo cual le denomina tensión psicológica. La tensión psicológica no solo proviene de la falta de libertad

de acción, como mecanismos complementarios, se suman a estas relaciones sociales durante los periodos de descanso durante la jornada de trabajo (Csinkszentmihalyi 1975) citado por Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi (2001)- pp. 34.7

De acuerdo al modelo Karasek (1979) debe considerarse que en toda organización hay una jerarquía, por lo que los puestos varían en responsabilidades y por tanto, en exigencias psicológicas del trabajo como la imposición de plazos, la estimulación mental necesaria para realizar las actividades, la carga del trabajo, y otros estresores que tienen su origen en los conflictos personales, así como el constante temor de perder el empleo. Por ello en el modelo de demanda-control de Karasek (1979) sugiere que existen dos factores prominentes en la generación del estrés laboral: las demandas de labores y el control, este último también definido como latitud de decisión. De acuerdo a este modelo las demandas del puesto se definen como una combinación de autonomía en el trabajo y discrecionalidad para usar diferentes habilidades.

Karasek propuso que la combinación de demandas altas de trabajo con un bajo control da como resultado una alta predisposición a diversas alteraciones en la salud. No así, para el caso en donde la combinación de demandas altas aunado a un control alto, crea una situación activa que es estimulante y promueve la salud. En cuanto a la tercera combinación que formula Karasek en su modelo, menciona que los puestos con bajo control y bajas demandas son considerados como pasivos. Y por último, los trabajos con alto control y bajas demandas son considerados por Karasek como puestos de baja predisposición.

1.2.2.5. Modelo Del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH)

De acuerdo al modelo adoptado por el National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH) existen diversos factores psicosociales (estresores) que se encuentran relacionados con el trabajo y que tienen la capacidad de producir reacciones psicológicas, de comportamiento y físicas, dichas reacciones pueden influir de manera negativa en la salud de los trabajadores terminando en enfermedades (Grafico 3).

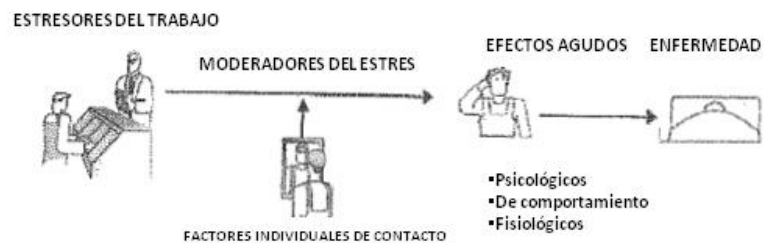


Gráfico 3 Modelo de estrés del trabajo del National Institute for Occupational Safety and Health (NIOSH). Tomado de Sauter, Murphy, Hurrell & Levi (2001) pp. 34.3

NIOSH considera la prevención como un factor principal para la atención a estos factores psicosociales, lo anterior a través de su modelo, debido a que parte de la primicia que los factores psicosociales estarán presentes y con ellos el riesgo de enfermedades psicológicas y físicas que tengan la capacidad de modificar la conducta de los trabajadores.

1.2.2.6. Modelo de ajuste persona-ambiente

Este modelo supone que el ajuste entre una persona y su ambiente determina la cantidad de estrés que la persona percibe.

Existe un buen ajuste persona-ambiente cuando las habilidades y capacidades de una persona coinciden con los requerimientos del ambiente de trabajo. Sin

embargo, este modelo no considera únicamente el ambiente laboral, considera el apoyo social de la familia y el apoyo social de los compañeros del lugar de trabajo, como influencias para afrontar las demandas del trabajo. Si el ajuste es malo tanto con el ambiente familiar como en el trabajo, es probable que el estrés generado por ello, conduzca a un bajo desempeño laboral y a problemas de salud.

1.2.3. Factores Psicosociales y la Organización

Comprenden aspectos del puesto de trabajo y del entorno de trabajo, como el clima o cultura de la organización, las funciones laborales, las relaciones interpersonales en el trabajo y el diseño y contenido de las tareas (por ejemplo, su variedad, significado, alcance, carácter repetitivo, etc.).

El concepto de factores psicosociales se extiende también al entorno existente fuera de la organización (por ejemplo, exigencias domésticas) y a aspectos del individuo (por ejemplo, personalidad y actitudes) que pueden influir en la aparición del estrés en el trabajo.

"En la actualidad pueden describirse cuatro tipos de patologías en el trabajo, como son: el acoso psicológico, el desgaste profesional, el acoso sexual y la violencia física" (Ferrer, 2003). La cuarta patología, que según Ferrer "en unos cinco años será la frecuente en España pero que por ahora parece rara, aunque es emergente", hace alusión a la violencia física. Además de la ansiedad, estrés, síndrome del burn out y depresión.

1.2.4. Algunos aspectos de la Industria Petrolera Nacional.

Petróleos Mexicanos es la mayor empresa de México y de América Latina, empresa paraestatal constituida como un organismo descentralizado de la Administración Pública Federal de conformidad con las leyes de México, de

acuerdo al decreto del 7 de junio de 1938 con sede en la ciudad de México, con personalidad jurídica y patrimonios propios, cuyo objetivos es ejercer la conducción central y la dirección estratégica de las actividades que abarca la industria petrolera estatal.

Pemex representa la fuente más importante de ingresos del Gobierno Federal, siendo esta la única empresa que, por ley, puede realizar la extracción de crudo, gases naturales, refinados y petroquímicos básicos, así como la única empresa responsable de la comercialización de primera mano de combustibles fósiles. De acuerdo a lo anterior Pemex compite con otros productores en el mercado internacional, en donde es la onceava empresa productora de crudo y una de las tres principales abastecedoras de crudo del mercado estadounidense (PEMEX, 2009)

Pemex es de las pocas empresas petroleras del mundo, que desarrolla toda la cadena productiva de la industria, desde la exploración, hasta la distribución y comercialización de productos finales.

El plan de negocios de la empresa recoge la necesidad de crecer, fortaleciendo la infraestructura productiva y de operaciones; mejorar el desempeño operativo de manera integral y armonizar los esfuerzos de las diferentes líneas de negocio para maximizar su valor económico.

PEMEX opera por conducto de un corporativo y cuatro organismos subsidiarios:

- Pemex Exploración y Producción
- Pemex Refinación
- Pemex Gas y Petroquímica Básica
- Pemex Petroquímica (complejos)

1.2.4.1. Localización de la empresa

Pemex Oficinas o comúnmente conocido como "Edificio inteligente", se encuentra ubicada en la Ciudad de Coatzacoalcos, Veracruz Con dirección: Jacarandas # 100, Fovisste 3 Col. Rancho Alegre. (Fig. 1)

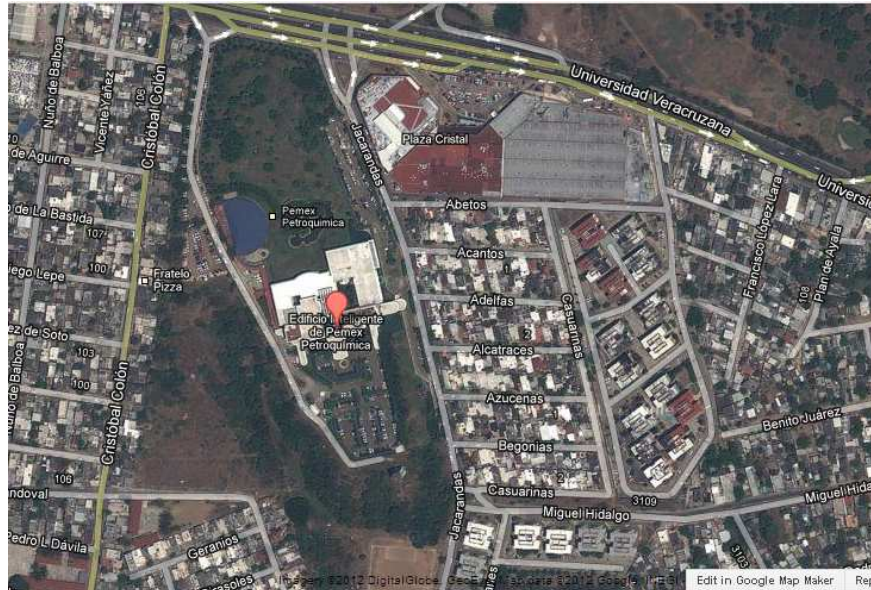


Figura 1 Fotografía satelital de Pemex Oficinas, Coatzacoalcos, Ver

1.2.4.2. Pemex Petroquímica y la salud en el trabajo.

En Petróleos Mexicanos, la seguridad de los procesos y la salud de sus trabajadores son prioritarias; de acuerdo al informe de desarrollo sustentable de la organización, PEMEX refuerza la aplicación de su sistema PEMEX-SSPA con la finalidad de abatir los índices de accidentabilidad en sus operaciones.

Para dar cumplimiento a la Política de Seguridad Industrial y Protección Ambiental de Petróleos Mexicanos. Elaboro en la década de los 90's, el Sistema integral para la Administración de la Seguridad y Protección Ambiental (SIASPA), cuya implementación en el año 1996 se aplica en las Subsidiarias de Pemex Refinación, Pemex Exploración - Explotación, Pemex Petroquímica Secundaria y

Pemex Petroquímica Cangrejera. Así mismo, en el año 1997 Pemex Gas y Petroquímica Básica adopto el PROSSPA; sistema integral basado en el modelo de DUPONT

Para unificar los criterios de seguridad, salud en el trabajo y ambiente, en el año 2005, Pemex adoptada gestión integral propuesta por DUPONT, la cual la denomina SSPA, por sus siglas de Seguridad, Salud y Protección Ambiental. Este modelo lo sustenta con su POLITICA PEMEX SSPA, que establece:

"SER UNA EMPRESA EFICIENTE Y COMPETITIVA QUE SE DISTINGA POR EL ESFUERZO Y COMPROMISO DE SUS TRABAJADORES CON LA SEGURIDAD, SALUD Y PROTECCION AMBIENTAL”

En donde sus objetivos para Pemex Petroquímica- SSPA a mediano son:

- Alcanzar un desempeño uniforme de nivel internacional, en la Administración de SSPA en PEMEX OFICINAS COATZACOALCOS.

Fortalecer una cultura orientada a la prevención de accidentes y la protección de la comunidad y del medio ambiente cumpliendo con las regulaciones gubernamentales, Mejores Practicas y Estándares Técnicos que lleve a PEMEX OFICINAS COATZACOALCOS hacia una posición de liderazgo de clase mundial.

- Promover el establecimiento de medidas que reconozcan el desempeño sobresaliente y motiven el comportamiento seguro del personal.
- Buscar que toda la organización conozca y participe en el proceso de mejora y cambia de cultura que nos lleve a un cabal cumplimiento de todos los aspectos normativos de SSPA.

- Capacitar a todo el personal de tal manera que conozca y aplique los principios y herramientas básicas para la operación segura de todas las áreas e instalaciones.
- Fortalecer la confianza del trabajador, la comunidad y el público hacia las operaciones de PEMEX OFICINAS COATZACOALCOS en el compromiso con la seguridad y el medio ambiente.

Estos objetivos los aplica a través del denominado marco de disciplina operativa, que considera las doce mejores prácticas mundiales en materia de SSPA, la cual se divide en los siguientes apartados:

- ❖ Sistema de Administración
- ❖ Sistema de Administración de la Seguridad de los procesos.
- ❖ Sistema de Administración Ambiental.
- ❖ Sistema de Administración de la salud en el Trabajo.

Para el caso que nos ocupa, la higiene se encuentra incluida en el Macro proceso del SSPA, el cual contempla la:

- ❖ Planeación SSPA
- ❖ Análisis, cumplimiento y mejoras.
- ❖ Administración de Riesgos.
- ❖ Medición y Evaluación.

En materia de salud ocupacional este sistema contemple el Subsistema de Administración y Salud en el Trabajo (SAST), cuyo objetivo es identificar, controlar y mitigar los riesgos de salud en los trabajadores, dentro del cual se consideran a los Factores Psicosociales en el Trabajo.

1.3. Planteamiento del Problema

La ansiedad y el estrés son respuestas a estados de alarma y amenazas que percibe el organismo humano. En el caso de la ansiedad es caracterizada por una reacción emocional ante un peligro real o imaginario. En referencia al estrés en el ambiente laboral son situaciones específicas o reales. Ambas, se caracterizan por la reacción emocional, entonces sus repercusiones se ven reflejadas en las áreas psicológicas, fisiológicas, social, y en la modificación de la conductas a través de diversos hábitos.

1.3.1. Formulación del problema

¿Cuáles son los niveles de ansiedad y estrés que presentan los trabajadores de las oficinas administrativas de Pemex?

¿Cuál es el nivel de riesgo que presentan los efectos de los factores psicosociales en el trabajo, en la población laboral?

¿Qué género de la muestra evaluada presenta mayores niveles de ansiedad y estrés?

¿Qué estadio de desarrollo humano de la muestra presenta mayores niveles de ansiedad y estrés?

Para el caso del estrés, ¿es este provocado principalmente por el trabajo en los empleados de este organismo subsidiario?

1.3.2. Escenario de la problemática a evaluar

Los sujetos a evaluar se encuentran ubicados dentro de un ambiente laboral caracterizado por oficinas administrativas. Baja esta óptica, los elementos sobresalientes de este ambiente laboral, están relacionados con la consolidación y recolección de información de los Organismos Subsidiarios, así como, la atención a los clientes potenciales que esta industria atiende. Es importante señalar, que el centro administrativo de Pemex, cuenta con elementos de infraestructura, en donde los elementos ergonómicos han sido considerados de manera evidente, dando al trabajador un ambiente confortable para sus labores.

Es significativo también indicar que en lo referente a riesgos físicos, químicos y biológicos, estos se encuentran limitados a los propios de una oficina.

Por otra parte, el personal de este centro administrativo suministra información al corporativo de Petróleos Mexicanos, estas actividades someten a los trabajadores de los diferentes niveles jerárquicos, a diferentes estresores, los cuales pueden hacer evidente el estrés laboral y la ansiedad en cada uno de los integrantes de la empresa, de una manera singular, particular y única.

En este sentido, en materia de higiene laboral, Pemex ha definido como objetivo de la salud en el trabajo promover, mantener y vigilar un ambiente de trabajo seguro y saludable, la salud de los trabajadores y su capacidad de desempeño laboral, mediante la administración de riesgos para la salud y el desarrollo de un marco regulatorio en todos los niveles de su organización, para el funcionamiento de servicios multidisciplinarios de salud en el trabajo, a fin de contribuir a la productividad y competitividad de la empresa.

Para lograr esto, durante el 2007 se desarrollaron las siguientes cuatro líneas generales de actuación, enmarcadas en el Subsistema de Salud en el Trabajo (SAST) del sistema SSPA:

1. De conformidad con las estratégicas definidas para la implementación del sistema PEMEX-SSPA, se impartieron cursos de inducción al Subsistema de Salud en el Trabajo, a integrantes de equipos de autoevaluación de los cuatro organismos subsidiarios, quienes iniciaran la reproducción de la información y la implantación del Subsistema SAST en las unidades a su cargo durante el 2008.

2. Con la finalidad de ordenar la estructuración de entidades al desarrollo de la salud en el trabajo en los niveles estratégicos, "táctico y operativo, se elaboro el lineamiento para la organización y funcionamiento de los Servicios Multidisciplinarios de Salud en el Trabajo, aprobado por el comité de mejora regulatoria.

3. Se diseño un plan estratégico de formación de recursos humanos en salud en el trabajo, cuyo desarrollo se realizo la descripción de los perfiles deseables para cada una de las principales especialidades de la salud en el trabajo, a partir de su nivel de actuación en los ámbitos estratégicos, táctico u operativo, sus principales capacidades técnicas y de decisión, los productos y servicios que proporciona y el perfil profesional de los candidatos.

4. Se desarrollo una metodología para evaluar los requerimientos del puesto y las características de los trabajadores en cuanto a sus capacidades físicas y mentales.

1.3.3. Área específica donde se realizo la investigación.

Considerando lo anterior y dado el interés para identificar riesgos en el ambiente laboral a través de la Gerencia de Calidad, Seguridad Industrial y Protección Ambiental, el presente estudio, considero en primera instancia las oficinas generales de Pemex en Coatzacoalcos.

1.4. Justificación

La repercusión de los factores psicosociales en las organizaciones, se asocia a términos de disminución de la productividad, enfermedades y deterioro de la calidad de vida laboral.

Dentro de estos efectos, se encuentran la ansiedad y el estrés que experimentan los colaboradores; siendo las consecuencias directas sobre el puesto de trabajo, clima o cultura de la organización, funciones laborales, relaciones interpersonales en el trabajo, así como, el diseño y contenido de las tareas.

Ahora bien, las causas de los efectos de los factores psicosociales, están relacionadas también con las exigencias domesticas y aspectos de personalidad y actitudes, que puedan influir en el desarrollo de la ansiedad y el estrés laboral.

En el caso de la legislación nacional en materia de salud, la evaluación factores psicosociales y sus efectos, es relativamente reciente, en este sentido, y considerando que Petróleos Mexicanos, que es una empresa paraestatal, realiza acciones permanentes en materia de seguridad y salud en el trabajo, ha iniciado la evaluación de los efectos de los factores psicosociales en toda su organización, delegando en las áreas que tienen la función de seguridad e higiene, estos procesos de análisis y evaluación.

De esta forma, este trabajo de investigación de las consecuencias de los factores psicosociales, es una de las primeras evaluaciones realizadas en Pemex, con la rigurosidad metodológica que esta empresa paraestatal desarrolla. Lo anterior, considerando la existencia de diversos estudios sobre factores psicosociales en México, que evidencian la no rigurosidad metodológica, y en consecuencia son poco confiables (Sandoval 2006; Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2001; Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2003; José Luis Mella; Ciotilde

Nogareda; Matilde Lahera; Marta Jiménez Rolando, 2001; Principales marcos conceptuales aplicados para la evaluación de la salud ambiental mediante indicadores en América Latina y el Caribe, 2008). Es importante señalar que los estudios nacionales, distan mucho, de los realizados en otros países y en particular los de la Unión Europea.

Considerando lo anterior, la selección de las herramientas de evaluación, la selección de la muestra, así como el proceso de análisis, se seleccionaron tomando en consideración los trabajos realizados en este tema, por investigadores europeos (Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo, 2003; EFE, SIC de Tenerife, 2002; Mansilla Izquierdo, 2007; Mella, Nogareda, & Lahera, 2000; Marta Jiménez Rolando, 2001; Musitu Ochoa G., Herrero Olaizola J., Centera Espinosa L. & Montenegro Martínez M., 2004; Sauter, Murphy, Hurrell, & Levi, 2001; Schutz, Hacon, Silva, Moreno Sánchez, & Nagatani, 2008) han sido revisadas.

1.5. Objetivo General

Determinar los niveles de ansiedad y estrés que experimentan los trabajadores de Oficinas de Pemex Coatzacoalcos, como consecuencia de factores psicosociales en el trabajo.

1.5.1. Objetivos Específicos

- ❖ Desarrollar la metodología de evaluación de la ansiedad y el estrés.
- ❖ Diagnosticar los niveles de riesgo para el caso de ansiedad y estrés en la población trabajadora de las oficinas de Pemex Coatzacoalcos.
- ❖ Identificar por género los niveles de ansiedad y estrés.
- ❖ Identificar por edades el nivel de ansiedad y estrés.
- ❖ Desarrollar las recomendaciones pertinentes de acuerdo a la evaluación de ansiedad y estrés en el personal de las oficinas de Pemex Coatzacoalcos.

1.6. Alcances y Limitaciones

La presente investigación, descriptiva - cualitativa, se realizó en Pemex, ubicadas en Coatzacoalcos, Veracruz, considerando únicamente las instalaciones de oficinas administrativas de este organismo subsidiario de Petróleos Mexicanos. Así mismo este estudio, mide solo dos efectos patológicos, como respuesta de los factores psicosociales en la población trabajadora.

Por otra parte, por cuestiones de tiempo y recursos, las evaluaciones de PEMEX OFICINAS COATZACOALCOS limitaron a las consecuencias de los factores psicosociales en el trabajo, en el caso de la evaluación del estrés, debido a que la herramienta de evaluación solo evalúa los provocados por el trabajo. Es importante señalar que para el caso de la ansiedad no se consideran factores de índole social, familiar, educativos, culturales o de religión, por tanto quedan fuera del objetivo de este estudio. Lo anterior considerando que hasta la fecha no existe una metodología estandarizada y probada para su análisis.

2. Metodología

2.1 Hipótesis

Si los riesgos psicosociales generan trastornos, como la ansiedad y estrés, entonces su repercusión se ve reflejada de manera negativa en la salud y desempeño de los trabajadores.

2.2 Variables

2.2.1. Variables dependientes

- Ansiedad Rasgo.
- Ansiedad Estado.
- Estrés Fisiológico
- Estrés Motor.
- Estrés Social.
- Estrés Cognitivo.

2.2.2. Variables independientes

- Edad
- Género

2.2.3. Variables operacionales.

- Inventario de Ansiedad IDARE (SX-Rasgo)
- Inventario de Ansiedad IDARE (SX-Estado)
- Cuestionario de Estrés de Pemex Oficinas.

2.3. Muestreo

El muestreo se realizó en dos fases:

Fase 1: Delimitación de los departamentos a evaluar y

Fase 2: La aplicación de los instrumentos.

Para el caso de la delimitación de los departamentos, y de acuerdo a los resultados de la prueba estadística de muestra mínima, se conformó un equipo de trabajo en los cuales las áreas de GCSIPA y Servicios Médicos, definieron en forma aleatoria cuales serían los departamentos evaluados, realizando los trámites administrativos correspondientes en donde se fijaron las fechas y horas de la aplicación de las pruebas psicométricas.

Para la aplicación de los instrumentos, se asistió a cada departamento de acuerdo al programa elaborado por el grupo de especialistas. Una vez en el departamento, el líder del equipo de evaluación dio una explicación del objetivo del instrumento a los sujetos del estudio, con la finalidad de sensibilizar y clarificar cualquier duda sobre el mismo, permitiendo así, que los participantes aceptaran una colaboración abierta y asertiva, así mismo, se les dio una explicación del proceder para el llenado y resolución del formulario. Durante la aplicación se aclararon y señalaron dudas u observaciones sobre el contenido del test.

2.4. Muestra

Es importante indicar que en el momento de determinar el tamaño que debe alcanzar una muestra (Chanaguir, 1997), hay que tomar en cuenta varios factores:

- El tipo de muestreo,
- El parámetro a estimar,

- El error muestral admisible,
- La varianza poblacional y,
- El nivel de confianza.

Así mismo, el cálculo está basado en la distribución normal, y se asume que se tienen más de 30 muestras (Arkin y Raymond R, 1975; RAOSOFT, 2004, Fuentelsaz Gallego, 2004).

En este punto el tipo de muestreo seleccionado fue un muestro aleatorio simple. Se utilizo, para calcular el tamaño de la muestra, la estimación de proporciones poblacionales. En términos de números, el tamaño de muestra n y el margen del error E están dados por:

$$X = Z (c/100)^2 r (100 - r)$$

$$n = \frac{N_x}{((N-1) E^2 + x)}$$

$$E = \text{Sqrt} \left[\frac{(N-n)_x}{n (N-1)} \right]$$

Donde:

n: tamaño de la muestra

r: la fracción de la respuesta esperada

Z(c/100): valor critico de confianza: 95%

E: error máximo: 5%

N: tamaño de la población=1244

De acuerdo a esto si el margen inferior del error es menos se requiere una muestra de tamaño más grande. Por lo que se tomo el 5% del error que es una medida cuyo error es aceptable en este tipo de muestreos.

Ahora bien, el nivel de confianza, que es la cantidad de incertidumbre que se decide tolerar. Y considerando que aun nivel de confianza más alto requiere un tamaño de muestra más grande. Se considero razonable el nivel de confianza del 95%.

Se incluyó a toda la población en servicio de oficinas centrales la cual es de N=1244 (dato censal proporcionado por el área de Recursos Humanos), mismos que forman parte del corporativo de PEMEX Oficinas Coatzacoalcos.

Con base en lo anterior se obtuvo:

Error esperado 95% 99%	9.40%	6.35%	4.93%	Intervalo de Confianza 90%
Tam. de la Muestra 433	100	200	300	Tam. de la Muestra 223 294

Una vez determinado el tamaño de la muestra, la cual fue de 300 como se muestra anteriormente, el número de los elementos se distribuye en 12 departamentos, en cada uno de los departamentos se toma una muestra aleatoria simple.

Es decir los sujetos a evaluar se seleccionaron independientemente de su nivel contractual, sociocultural, económico, edad, sexo, religión, así como su ocupación y profesión. Mismos que forman parte de las oficinas de PEMEX COATZACOALCOS, a estos 300 elementos, se adicionaron a petición de Pemex Petroquímica Cangrejera ocho encuestas adicionales, quedando el tamaño de la muestra en 308 sujetos, en los siguientes departamentos, Recursos financieros y cajas (24 sujetos), Finanzas (30 sujetos), Órgano interno de Control (33 sujetos), Recursos Materiales (68 sujetos), Recursos humanos (31 sujetos), Mantenimiento (19 sujetos), Evaluación y optimización (21 sujetos), SICORI (5 sujetos), Planeación (12 sujetos), Control de gestión (7 sujetos), comercial (51 sujetos), GCSIPA (7 sujetos). Es importante señalar que el diseño de la investigación, se estableció como un muestreo simple aleatorio (Tabla 1).

CODIFICACION	NOMBRE DEL AREA DE TRABAJO	
D01	Recursos Financieros y Caja	24

D02	Finanzas	30
D03	O.I.C.	33
D04	Recursos Materiales	68
D05	Recursos Humanos	31
D06	Mantenimiento	19
D07	Evaluación y Optimización	21
D08	SICORI	5
D09	Planeación	12
D10	Control de Gestión	7
D11	Comercial	51
D12	G.C.S.I.P.A.	7

2.4.1. Descripción de los instrumento

Se procedió a identificar las herramientas de evaluación de Ansiedad y Estrés, para ambientes laborales (Lahera M. y Góngora Y., 2002), con la finalidad de no tener sesgos durante el proceso de interpretación y resultados.

2.4.2. Estrés

El cuestionario se caracteriza por la evaluación de 4 diferentes áreas que se ven afectadas cuando el trabajador experimenta altos niveles de estrés por el trabajo.

En el caso del **factor psicosocial cognitivo**, se evaluó el efecto del estrés sobre los procesos de aprendizaje, concentración y resolución de problemas.

En el caso del **factor psicosocial motor**, se evaluó el efecto del estrés sobre los hábitos como son ingesta de alimentos en forma compulsiva, fumar, alcoholismo y el consumo otras sustancias que relajan el sistema nervioso.

En el caso del **factor psicosocial fisiológico**, se evaluó el efecto del estrés sobre los padecimientos como cefaleas, insomnio, fatiga, onicofagia y tensión muscular.

En el caso del **factor psicosocial social**, se evaluó el efecto del estrés sobre las relaciones interpersonales y laborales.

Esta evaluación del Estrés Laboral solo se consideraron cuatro Factores: Cognitivo, Fisiológico, Social y Motor.

El cuestionario consta de 23 reactivos, estructurados en una escala tipo Likert, (likert, 1932) es decir una escala que considera las siguientes respuestas:

- A. No, completamente en desacuerdo.
- B. En desacuerdo.
- C. Ni en acuerdo, ni en desacuerdo.
- D. De acuerdo.
- E. Si, completamente de acuerdo.

Para fines del análisis se les otorgo una ponderación que va de un valor de uno para el caso de "No, completamente en desacuerdo" hasta un valor de cinco para "Si, completamente de acuerdo", como se indica en la Tabla 2.

Tabla 2. Ponderación Estrés Laboral

Factor Psicosocial	1	2	3	4	5
	NO, completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	SI, Completamente de acuerdo
Cognitivo (C)	6	6	6	6	6
Fisiológico (F)	6	6	6	6	6
Social (S)	5	5	5	5	5
Motor (M)	5	5	5	5	5

Considerando lo anterior las calificaciones máximas para cada uno de los factores evaluados se muestran en la Tabla 3.

Tabla 3. Valores Máximos de Ponderación por los Factores Psicosociales

Factor Psicosocial	1	2	3	4	5
	NO, completamente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni en acuerdo, ni en desacuerdo	De acuerdo	SI, Completamente de acuerdo
Cognitivo (C)	6	12	18	24	30
Fisiológico (F)	6	12	18	24	30
Social (S)	5	10	15	20	25
Motor (M)	5	10	15	20	25

Con la Tabla de ponderación anterior, los valores ubicados por debajo de 18 o 15, para los casos de Cognitivo, Fisiológico y Social, se consideraron como efectos negativos sobre el factor psicosocial correspondiente; valores de 18 o 15 absolutos, corresponden a un estado neutral; y valores por arriba de 18 o 15, según corresponda, un efecto positivo sobre el factor social correspondiente.

Para el caso del efecto del factor psicosocial motor, la ponderación es inversa a los anteriores, es decir que valores por debajo de 15 se consideran efectos positivos; y valores por encima de este valor, efectos negativos.

2.4.3. Ansiedad.

Para evaluar la ansiedad, los instrumentos de medida utilizados. Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado (IDARE) (Spielberger y Díaz - Guerrero, (1980); adaptado y validado psicométricamente por Gutiérrez Calvo, (1982). Consiste en dos escalas de auto informe diseñadas para medir la ansiedad como rasgo (IDARE-R) y como estado (IDARE-E). La primera escala mide la frecuencia con que las personas experimentan generalmente síntomas de ansiedad. (Ver **Anexo 1**)

La segunda pretende medir los síntomas de ansiedad que experimenta alguna persona en una situación específica. Ambas escalas constan de 20 reactivos en una escala tipo Likert de cuatro opciones que van de no en lo absoluto a mucho (Likert, 1932). Y han demostrado su confiabilidad y validez para el IDARE-Re IDARE-E (Cronbach, 1951; Zuckerman, 1960; Cattell and Seiler, 1963; Arias, 1990; Flores, 1991). El IDARE es aplicable en adultos, estudiantes y pacientes.

Ansiedad Rasgo (A - R): se define como: "La Ansiedad - Rasgo se refiere a las diferencias individuales, relativamente estables, en la propensión a la ansiedad, es decir, a las diferencias entre las personas en la tendencia a responder a situaciones percibidas como amenazantes con elevaciones a la intensidad de Ansiedad-Estado" (Spielberger, 1975).

Ansiedad Estado (A-E): Es conceptualizada como una condición o estado emocional del organismo humano que se caracteriza por sentimientos de tensión y de aprehensión subjetiva, conscientemente percibidos y por un aumento de la actividad del Sistema Nervioso Autónomo. Los estados de ansiedad pueden variar en intensidad y fluctúa a través del tiempo (Spielberger, 1975).

Para el caso de la ansiedad se consideraron las siguientes características del instrumento.

Tabla 4. Descripción del instrumento de ansiedad

Procedencia	Consulting psychologist, Palo Alto-California
Autor:	Charles S. Spielberg y Rogelio Díaz Guerrero
Adaptación:	Ciudad de Trujillo: Alba Rodríguez, María Eugenia Pretell Aguilar, Katie Mercedes
Objetivo:	Medir dos dimensiones distintas de la ansiedad: Rasgo-Estado
Aplicación;	Adolescentes y adultos con un nivel cultural mínimo para comprender las instrucciones y enunciados del cuestionario
Tiempo de aplicación:	15 minutos aproximadamente
Aspectos que mide:	Ansiedad Rasgo y Ansiedad Estado
Administración	Individual y/o colectiva
Calificación:	Manual o programa computarizado
Materiales:	Protocolo, lápiz y planilla de corrección
Número de ítems:	40 (20 por escala)
Valoración del puntaje:	Para los ítems 3 4, 7, 9, 12, 13, 14, 17, 18

Procedencia	Consulting psychologist, Palo Alto-California
	No en absoluto 1
	Un poco 2
	Bastante 3
	Mucho 4
	y de manera inversa en los ítems: 1, 2, 5, 8, 10, 11, 15, 16, 19, 20
	En la Escala Ansiedad Rasgo
	Para los ítems: 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 32, 34, 35, 37, 38, 40.
	Casi nunca 1
	Algunas veces 2
	Frecuentemente 3
	Casi siempre 4
	Y de manera inversa en los ítems: 21, 26, 27, 30, 33, 36, 39.

En lo referente al Inventario de Ansiedad Rasgo-Estado, es importante señalar que tanto la confiabilidad (Cronbach, 1951; Arias, 1990; Flores, 1991), como la validez (Cattell and Seller, 1963; Zuckerman, 1960; Arias, 1990), han sido evaluadas por diferentes estadísticos.

En este sentido se utilizó el Inventario de ansiedad Rasgo-Estado (IDARE), por considerarse el más apropiado para señalar los dos estados de alteración que experimentan los individuos bajo condiciones Psicosociales ocasionadas por un ambiente específico (Spielberger 1980; Steven L., Hurrell L. R. y Levi 2000).

La evaluación de la Ansiedad está delimitada de acuerdo con las siguientes consideraciones:

Niveles de Ansiedad-Rasgo	Niveles de Ansiedad-Estado
Bajo: Por debajo de 29 puntos	Bajo: Por debajo de 24 puntos
Medio: Entre 29 y 41 puntos	Medio: Entre 24 y 38 puntos
Alto: Por encima de 41 puntos	Alto: Por encima de 38 puntos

Se tomaron como parámetro de evaluación, la respuesta de las preguntas de acuerdo con la siguiente calificación:

- Casi nunca = 1 punto,
- Algunas veces = 2 puntos,
- Frecuentemente = 3 puntos,
- Casi siempre = 4 puntos.

El procesamiento de datos se realizó categorizando las respuestas obtenidas de las evaluaciones; el grado de ansiedad y estrés de acuerdo a los parámetros establecidos de los instrumentos empleados. Para el análisis estadístico se utilizan medidas de tendencia central, y porcentajes presentando los resultados en cuadros y gráficas (Arkin y Raymond R., 1963; Arkin y Raymond R., 1975). La base de datos fue generada en Excel 2007. Y los estadísticos se desarrollaron utilizando el software estadístico SPSS 13.

A continuación se presentan los resultados obtenidos durante las encuestas, estas organizados de la siguiente manera:

- Descripción de la población.
- Descripción de la evaluación del Estrés Laboral.
- Descripción de la evaluación de ansiedad Rasgo (IDARE-SXR).
- Descripción de la evaluación de ansiedad Estado (IDARE- SXE).

3. Resultados

3.1 Proporción de género de la muestra.

La muestra de este estudio se conformo por 308 individuos, de los cuales el 50% fueron hombres (155 sujetos) y el 43% mujeres (131 sujetos); y solo el 7% (22 sujetos) no especifico su género (Grafico4).

Gráfico 4 Proporción por género de la muestra

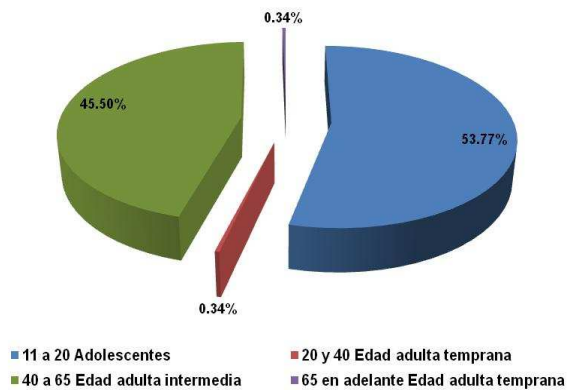


La proporción de la población identificada en Pemex Coatzacoalcos, presenta un comportamiento similar a la población nacional ocupada, de acuerdo al informe oficial de estadísticas nacionales (INEGI, 2009). Estos resultados muestran una población homogénea, fortaleciendo de esta forma a uno de los objetivos específicos planteados, ya que permite, esta homogeneidad no tener sesgos de proporcionalidad por genera.

3.2. Proporción de edades de la muestra

La muestra evaluada (Grafico 5), presento una proporción del 53.77% de sujetos entre 40 y 65 años, un 45.55% entre 20 y 40 años y 0.34% de adolescentes al igual que los adultos mayores de 65 años. En lo referente a los estadios de edad en que se clasificaron, se consideraron las edades propuestas por Papalia de acuerdo al desarrollo humano. (Papalia, Wendkos Olds, & Duskin Feldman, 2005).

Gráfico 5. Proporciones por edades

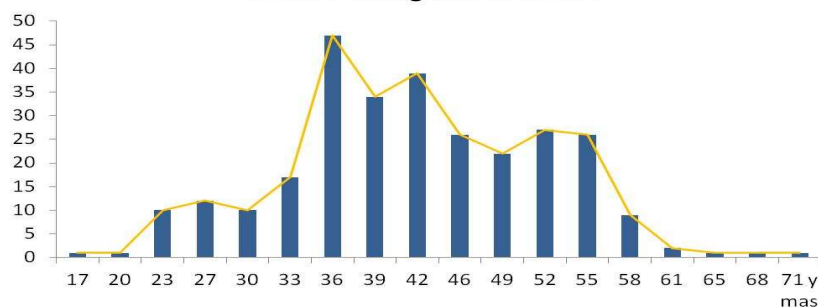


Como se puede observar, la muestra evaluada se encuentra con una mayor proporción de sujetos entre los estadios de edad adulta temprana y edad adulta intermedia, de los cuales sus capacidades sensoriales, motoras y cognitivas se encuentran plenamente desarrolladas (Papalia, Wendkos Olds, & Duskin Feldman,

2005).

Así mismo esta población, como lo muestra el histograma de edades (Gráfico 6) presenta una mayor proporción de edades de 36 a 55 años.

Gráfico 6. Histograma de edades



De acuerdo a la grafica anterior, la población evaluada presenta una mayor frecuencia de edades entre los 36 y 42 años. Se tiene una media de 41 años y una moda de 42 años.

A continuación se describe los resultados para cada una de las áreas evaluadas para el estrés laboral. Es importante mencionar que los ítems fueron

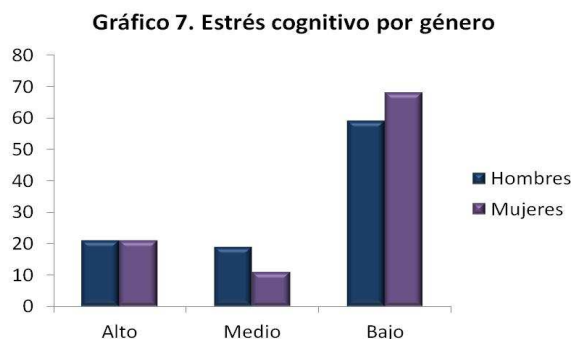
diseñados de acuerdo a (Cano Vindel, 2002) específicamente para medir el estrés generado por el trabajo.

3.3. Resultados Estrés

Para los resultados del estrés se evaluaron cuatro áreas en donde el estrés se manifiesta y presenta características para cada una de las áreas como son las reacciones cognitivas, fisiológicas, motoras y social con relación a la edad y genera de la muestra evaluada.

3.3.1. Estrés cognitivo por genero.

Los resultados muestran para el caso de estrés cognitivo por genera, que un porcentaje del 59% de hombres y un 68% de mujeres, presentan un estrés cognitivo bajo. Entre un 19% y 11% un estrés media y el 22% de hombres y 21% de mujeres, de la muestra un estrés alto (Grafico 7).



De acuerdo a lo anterior, ambos géneros muestran resultados con porcentajes cercanos, los cuales tienen congruencia y similitud con los obtenidos por la Asociación Española para la Evaluación de la Ansiedad y Estrés, la cual ha realizado desde el 2002, estudios relacionados con el incremento de errores en tareas cognoscitivas y el ambiente laboral. Indicando que las reacciones cognitivas ante un proceso de estrés no son exclusivas de uno u otro género.

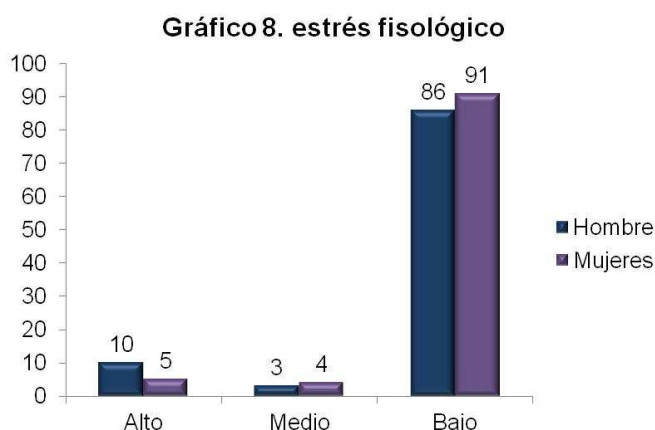
En cuestiones de género, los estudios de Lundberg y Frankenhaeuser (2005), mencionan que las mujeres son quienes presentan niveles significativos

de hormonas del estrés al final de la jornada, con respecto a aquellas mujeres que no

tienen niños y a cualquier hombre del estudio, lo anterior sugiere que son las mujeres quienes experimentan un mayor estrés, dado que, además de las responsabilidades laborales, deben afrontar las responsabilidades en casa; sin embargo, en un estudio de investigación de Korabik y Mc donald en 1991 (citado por Long & Kahn, 1993); concluyeron que en cuestión de géneros y a pesar de las demandas y responsabilidades que deben afrontar las mujeres, ellas desarrollan mejores estrategias para afrontar el estrés. De acuerdo a Sveson y Maule, 1993; Smith 1990 (Landy & Conte, 2005) el procesamiento de la información bajo estrés, tiene efectos perjudiciales sobre la memoria, el tiempo de reacción o la toma de decisiones, la precisión y el desempeño de una variedad de tareas. Estos efectos, por lo general se presentan a través de inseguridad, temor a la pérdida de control, dificultades para pensar, estudiar o concentrarse e inclusive pensamientos negativos sobre uno mismo, los cuales pueden producir tanto hombres como mujeres.

3.3.2. Estrés fisiológico por género.

Los resultados muestran que para el caso del estrés fisiológico el 86% de la población de hombres y el 91% de mujeres de la muestra presentan niveles bajos. El 3% Y 4%, de hombres y mujeres respectivamente, presentan un estrés media. Y el 10% y 5% de hombres y mujeres, respectivamente, presentan niveles altos (Grafico 8).

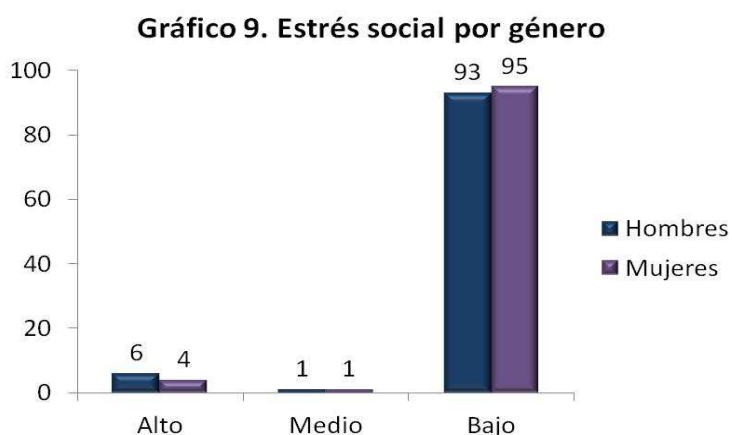


En este sentido, el estrés fisiológico muestra que son los hombres, con un 5% más, con respecto a las mujeres, quienes presentan dolores frecuentes de cabeza, desarrollo de hábitos nerviosos (tics, onicofagia, etc.), dificultad para conciliar el sueño, entre otros.

De acuerdo a Quick, Cooper, Gavin, & Quick, 2008; Cano, 2002 y Rosansky 1987 (cit por Mansilla Izquierdo, 2007), las personas que presentan un número mayor de síntomas fisiológicos tienden a presentar enfermedades del corazón, desarrollo de úlceras, depresión y ansiedad. Por tanto, los resultados de la muestra evaluada, sugieren que este 5% más de hombres con niveles altos, se encuentran propensos a desarrollar dichas enfermedades con respecto al género femenino de esta población trabajadora.

3.3.3. Estrés social por género

Los resultados muestran que el 93% y el 95% de hombres y mujeres, respectivamente, presentan niveles de estrés social bajo. El 1% de ambos estrés media. Y el 6% y el 4%, de hombres y mujeres, respectivamente, niveles altos (Gráfico 9).

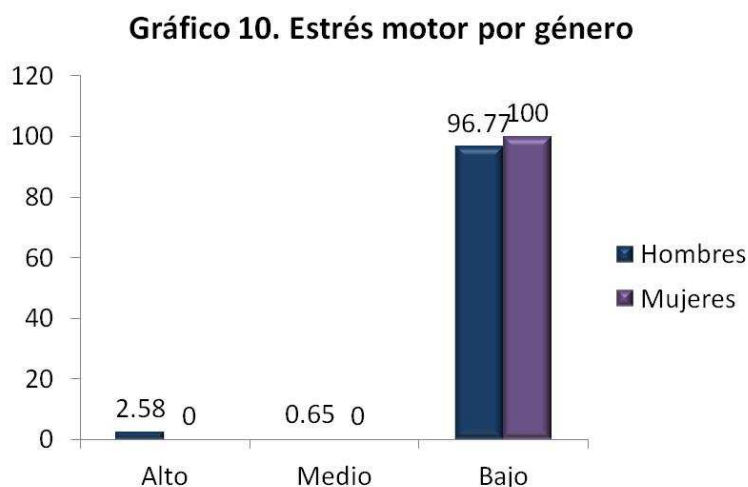


De acuerdo a lo anterior, el estrés social, se observó que el 2% de hombres, son los que presentan niveles altos de estrés social, con respecto a las mujeres.

De acuerdo a Jex 1998, son los hombres quienes tienden a aislarse cuando se presenta una confrontación, o problema laboral, no así para el caso de las mujeres, quienes tienden a informar a otras compañeras sobre las diversas situaciones o actividades que hacen, por lo general cuando se trata de problemas familiares o laborales.

3.3.4. Estrés motor por género

Los resultados muestran que el 96.77% de hombres y el 100% de las mujeres presentan niveles bajos de estrés motor. Por otra parte el 0.65% presentó niveles medios y el 2.58% niveles altos (Gráfico 10).



Para este caso, los niveles altos que se presentan en hombres, son consecuencias de hábitos desarrollados por el estrés, de acuerdo a Cano Vindel (2002), algunos de estos hábitos son la ingesta en exceso de alimentos, fumar o consumir bebidas alcohólicas. De acuerdo a Kellam y Brown, 1982; Hirschi y Gottfredson, 1983 (cit por López y Freixinos, 2001), mencionan la existencia de trastornos externalizantes como consecuencia del estrés, una de

la más relevante es la ingesta de bebidas alcohólicas, dicha ingesta al no ser satisfecha por el organismo tienden a modificar la conducta de las personas.

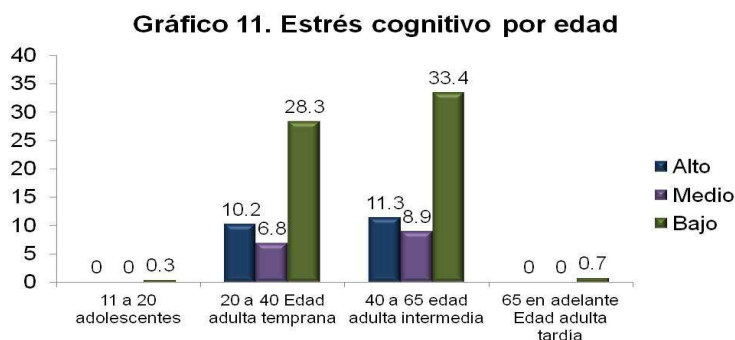
De acuerdo al DSM-IV-TR, 2005 los trastornos inducidos por el alcohol son cambios psicológicos o de comportamiento desadaptativos, los cuales son clínicamente significativos, algunos ejemplos de estos trastornos son el comportamiento agresivo, deterioro de la capacidad de juicio y deterioro de la actividad laboral o social. (De flores i Formenti, Masana Ronquillo, Masana Montejo, Toro Trallero, Tressera Torres, & Udina Abello, 2005).

3.3.5. Estrés cognitivo por edad

Para el caso del estrés cognitivo por edad, de acuerdo a evaluaciones europeas (EAS, 2002) las edades en que existe un mayor nivel de pánico producido por ansiedad y estrés, son de 17 y 35 años.

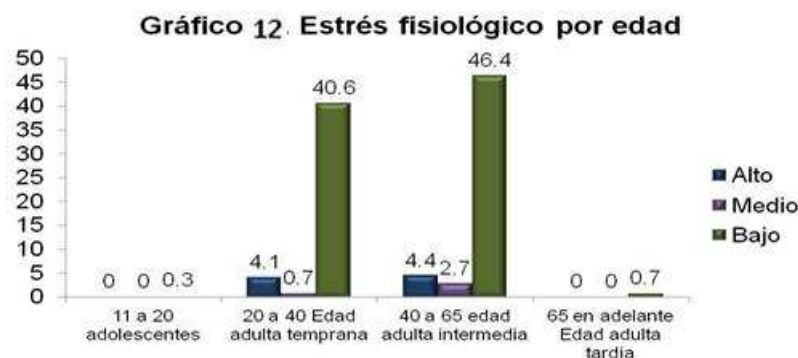
En este sentido, los resultados observados, mostraron que un 10.2% presentaron niveles altos y un 6.8% para niveles medias, para el caso de los estadios de edad entre los 20 y 40 años. Sin embargo en los estadios de adultez intermedia (40 a 65 años) presentaron un 11.3% para niveles altos y un 8.9% de nivel medio como se muestra en el Grafico11.

Es importante señalar que en el periodo en que se desarrollo la investigación en Pemex Oficinas Coatzacoalcos, la empresa se encontraba en un proceso de bajas de personal, lo que supone que los datos anteriores, reflejen estos niveles de estrés.



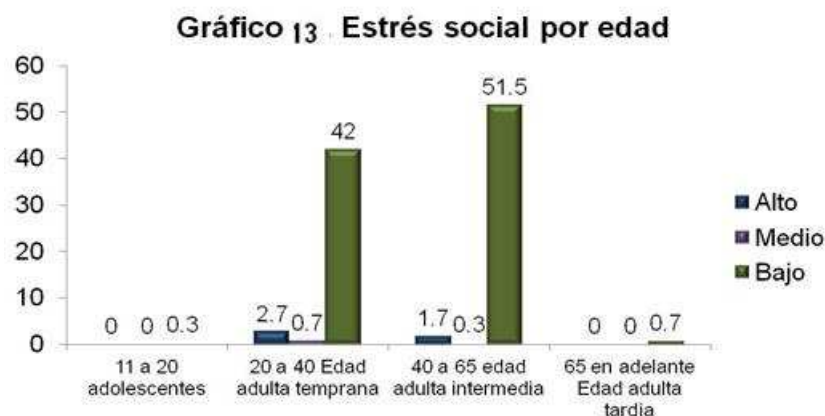
3.3.6. Estrés fisiológico por edad

Para el caso del estrés fisiológico se observó que un 4.1 y 0.7% de la población entre 20 y 40 años presenta valores altos y medios de estrés mientras que un 40.6% tiene un nivel bajo, así como un 2.7 y un 4.4% (alto y medio) de la población entre 40 y 65 años, presentan una mayor manifestación de estrés fisiológico en comparación con el resto de los estadios. (Gráfico 12)



3.3.7. Estrés social por edad

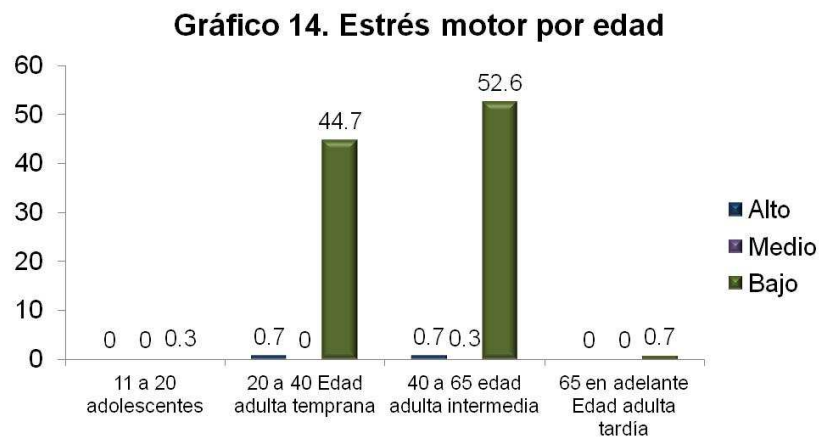
Los datos muestran que el estrés medio y alto presenta valores de 0.7 y 2.7% para la población de 20 a 40 años y para el caso de la población entre 40 y 65 años los valores son entre 0.3 y 1.7%. Por lo que se concluye que se presenta mayor estrés social en el estadio de adultez temprana. (Gráfico 13).



De acuerdo a lo anterior las edades en donde existe un mayor estrés social son entre los 20 y 40 años de edad, con respecto a los estadios de 40 a 65 años.

3.3.8. Estrés motor por edad

Los datos muestran que las proporciones de estrés motor alto, se encuentran con 0.7% para la población entre 20 y 40 años. Así mismo para la población entre 40 y 65 años los valores se encuentran entre 0.3 y 0.7% (Gráfico 14).



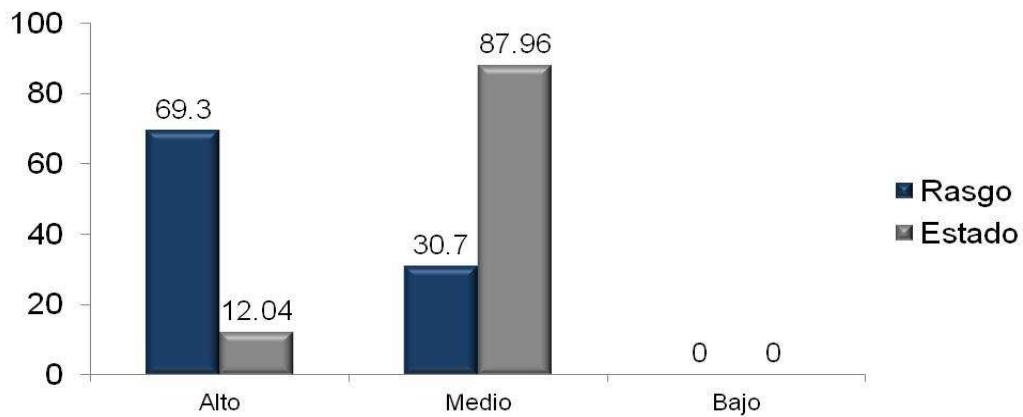
3.4. Ansiedad

La evaluación de ansiedad presenta dos componentes la ansiedad rasgo (AR) Y ansiedad estado (AE). Estos dos componentes se analizaron considerando tres comparativos: el primero a la organización Pemex petroquímica cangrejera; el segundo la relación con el género; y el tercero referido a la edad.

3.4.1. Ansiedad general en Pemex Oficinas Coatzacoalcos

Los datos obtenidos para la Ansiedad Rasgo y Ansiedad Estado en Pemex Oficinas Coatzacoalcos muestran valores que se encuentran en los niveles medio y alto (Gráfico 15). Siendo notorio que para Ansiedad Rasgo la mayor proporción (69.3%) la cual se encuentra ubicada en el nivel alto y para el caso de Ansiedad Estado la mayor proporción (87.96%) se ubica en el nivel medio.

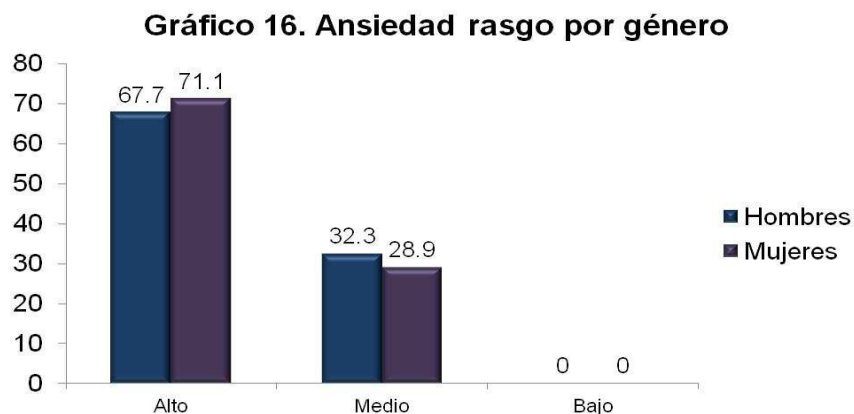
Gráfico 15. Proporción de la ansiedad en Pemex Oficinas Coatzacoalcos



Es necesario mencionar que a diferencia de la evaluación del estrés provocado por el trabajo, el cuestionario de Ansiedad Rasgo - Estado, evalúa rasgos de ansiedad de acuerdo a la personalidad, así como los estados emocionales que experimentan los individuos, es decir no especifica un tema o un momento en la vida de las personas, que indique el porqué de un nivel de ansiedad, lo hace de manera general.

3.4.2. Ansiedad Rasgo por genero

Para el caso de la evaluación por genero se observa que los niveles de AR se ubican en una mayor proporción en el nivel alto, tanto para hombres como para mujeres, en un 67.7% y un 71.1%, respectivamente. Así mismo el resto de los datos se ubicaron en un nivel medio, 32.3% y 28.9%, para hombres y mujeres, respectivamente (Grafico 16).

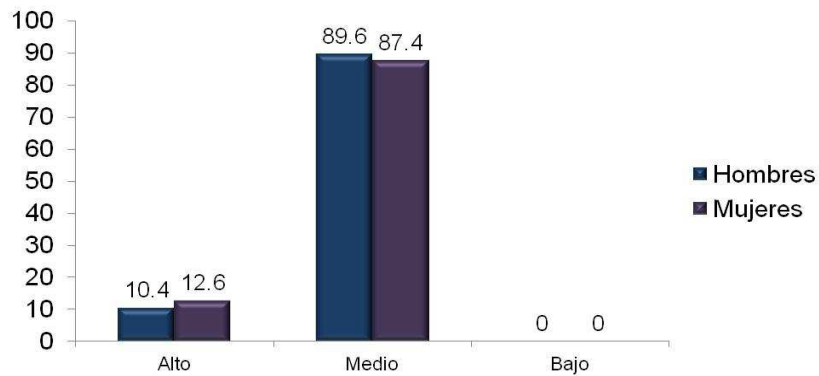


Los valores altos para el caso de ansiedad rasgo, pueden deberse a condiciones de tensión psicosocial, los cuales, como ya se ha comentado de acuerdo a Kisher (1984), tienen la capacidad de influir en la salud física y mental, así como la tensión de la vida cotidiana, tensión en la adolescencia, tensión escolar y tensión laboral. Dichas tensiones pueden o no tener una causa evidente, sin embargo es el individuo quien puede desproporcionar las diferentes tensiones descritas, mostrando así niveles de ansiedad altos ante las amenazas que percibe.

3.4.3. Ansiedad Estado por género.

Los resultados mostraron que la mayor proporción de Ansiedad Estado se ubico en el nivel medio con un 89.6% y un 87.4%, para hombres y mujeres respectivamente. El resto de los datos se ubico en el nivel alto con 10.4% y 12.6%, para hombres y mujeres respectivamente (Gráfico 17)

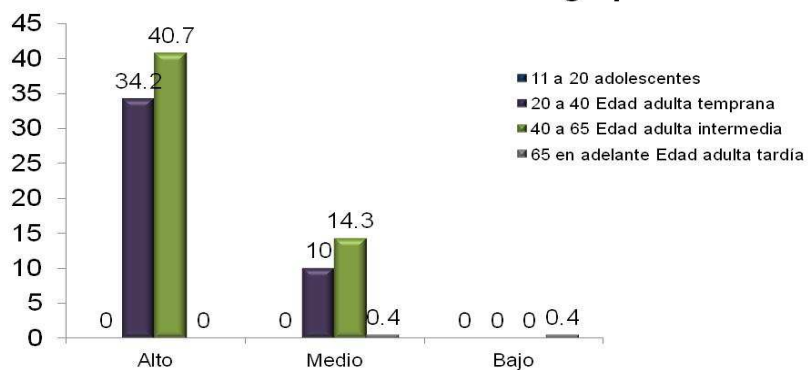
Gráfico 17. Ansiedad estado por género



3.4.4. Ansiedad Rasgo por Edad.

Los datos de Ansiedad Rasgo por edad mostraron que los estados de desarrollo humano con mayor incidencia en niveles altos son la adultez temprana y adultez intermedia, con 34.2% y 40.7% respectivamente; seguido de esto el nivel media lo presentan los estadios de adultez temprana intermedia y tardía, con 10.0%, 14.3% y 0.4% respectivamente. Solo un 0.4% de los datos se ubico en el nivel bajo y que corresponden a la edad adulta tardía (Gráfico 18)

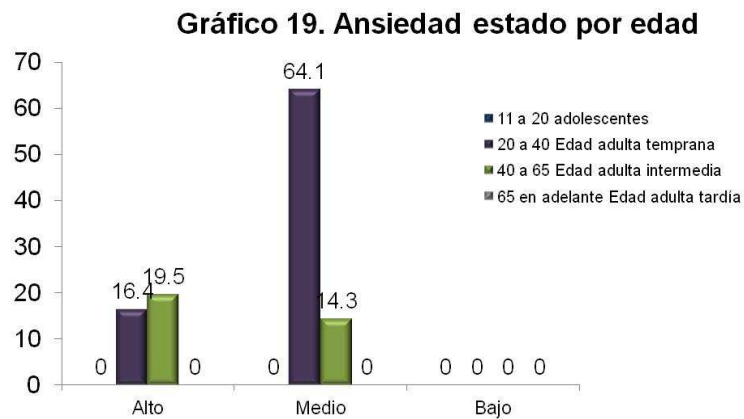
Gráfico 18. Ansiedad rasgo por edad



3.4.5. Ansiedad Estado por Edad.

Para el caso de Ansiedad Estado por edad, los datos muestran que la mayor proporción de estos se ubican en el nivel medio con 64.1 % y se encuentran en el estadio de desarrollo humano de adultez temprana. El resto de los datos

indican que los estadios de adultez temprana y adultez intermedia se ubican en el nivel de AE alto, 16.4% y 19.5% respectivamente (Grafico 19).



4. Análisis de Resultados.

Los resultados obtenidos para el caso del estrés laboral, mostraron que la población evaluada presenta niveles de estrés bajo, considerando las cuatro variables evaluadas: social, motor, fisiológico y cognitiva, que conformaron el estudio realizado con personal de las oficinas administrativas de Pemex Oficinas Coatzacoalcos.

Es importante señalar que la mayor proporción de la población evaluada, mediante las cuatro variables estudiadas y su correlación, se encuentran, de acuerdo a lo descrito por Karasek (1979), dentro de un manejo adecuado del estrés por la comunidad.

Lo anterior se basa, en el mecanismo que presentan los individuos ante agentes estresores, es decir, somatizando las alteraciones psicológicas cuando se presentan de manera crónica, como son, la disminución de capacidades cognitivas, cambios fisiológicos, y consecuentemente cambios en el aspecto social, situaciones que no fueron observadas, ni identificadas por la herramienta de evaluación implementada.

Es importante indicar que los valores puntuales, que se presentaron dentro del umbral de alto, deben ser identificados y reevaluados, para establecer una estrategia de atención. Lo anterior, debido a que, la evaluación global no muestra diferencias significativas, como ya se indicó, es una población con niveles bajos de estrés.

Lo anterior, debe considerarse como resultado de los esfuerzos que la administración de Pemex oficinas Coatzacoalcos ha desarrollado, creando un espacio laboral cuyas condiciones de ergonomía y confort, permiten minimizar, por un lado, el estrés ambiental y dan a la gente de este espacio laboral los elementos suficientes para la realización de sus actividades bajo un ambiente adecuado.

Asimismo, esta organización cuenta con un departamento que evalúa en forma permanente los riesgos laborales, tanto en ambientes de oficina, como en ambientes industriales, lo anterior de acuerdo al programa PEMEX-SSPA. Este esfuerzo, es el resultado de al menos una década de atención de los riesgos en el trabajo, para prevenir daños no solamente físicos ni anatómicos en el trabajador, ya que al evaluar los efectos de los factores psicosociales en el trabajo, se abre un área de oportunidad, en la evaluación de los riesgos intangibles de los ambientes laborales. Debido a la atención del marco normativo nacional en materia laboral y de salud en el trabajo, son una prioridad que la organización lo hace patente en sus modelos de gestión

administrativa, de calidad, de seguridad, de salud en el trabajo y del medio ambiente.

Para el caso de la ansiedad, los resultados a diferencia del estrés, mostraron valores en el umbral moderado a alto, situación que puede deberse a tensión familiar, escolar, económica y de salud. Lo anterior, debido a que la herramienta utilizada, considera dentro de su evaluación elementos del entorno del individuo, los cuales, no se circunscriben únicamente al ambiente laboral, ya que como es una evaluación genérica y, no tan específica como la evaluación del estrés, la cual está diseñada para el ambiente laboral, esta herramienta no discrimina todos los elementos que producen ansiedad en los individuos, y que estos pueden ser organizacionales, sociales, familiares, económicos, laborales, políticos, escolares, de salud, entre otros.

Sin embargo durante la aplicación de las evaluaciones los trabajadores manifestaron que el horario para el personal que trabaja bajo un régimen de no sindicalizado, es una condición que produce incomodidad entre los horarios de trabajo y el tiempo dedicado a sus familias u a otras actividades de esparcimiento y ocio.

5. Conclusiones

Los valores del estrés laboral identificados dentro del rango bajo, indican niveles que son controlados por parte de los individuos, propiciado por los elementos que la organización proporciona a sus trabajadores, estos son cursos de capacitación, espacios ergonómicos y un control de los riesgos laborales a través de un departamento específico en el área de higiene laboral.

Aunado a esto, se percibe que la seguridad económica de los trabajadores, proporciona un elemento adicional en el control del estrés, esto debido a los salarios y prestaciones que Pemex Oficinas Coatzacoalcos da a sus colaboradores.

Esta seguridad económica, proporciona a los trabajadores de esta empresa un nivel socioeconómico favorable, debido a que les permite acceder a satisfactores secundarios y terciarios.

Para el caso de la ansiedad, la proporción identificada, tanto de ansiedad estado como ansiedad rasgo, muestran una población que requiere una atención particular. Lo anterior, debido a que esta evaluación muestra que los niveles pueden ser un factor de riesgo, por lo cual es importante identificar los agentes precursores de la ansiedad.

Para ambos casos se obtuvieron umbrales que se encuentran dentro de lo reportado por estudios similares, sin embargo, la mayoría de ellos han sido realizados, en el caso de los hispanoparlantes, en España, los cuales se vienen evaluando en forma sistemática, estos estudios cuentan con una normatividad desarrollada e implementada.

Para el caso México, es importante señalar que si bien la normatividad establece el bienestar de los trabajadores física y mentalmente (Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos: Ley Federal del Trabajo; Ley General de Salud; Reglamento Federal de Seguridad, Higiene y Medio ambiente de Trabajo; Norma Oficial Mexicana-030-STPS-2006; Contrato

Colectivo de Trabajo de Petróleos Mexicanos 2007-2009; Reglamento de Seguridad e Higiene de Petróleos Mexicanos y Organismos Subsidiarios), así como una definición sobre los factores psicosociales en ambientes laborales, no para el caso de las metodologías específicas para su evaluación y en consecuencia un mecanismo para la atención de los efectos de estos sobre los trabajadores.

Para el caso de las evaluaciones, se observó, que la cultura sobre este tema en particular, lo consideran, en una primera impresión, una evaluación dirigida a medir trastornos psicológicos, "niveles de locura".

El género mayormente participativo fueron las mujeres, quienes presentaron una actitud favorable ante el proceso de evaluación, no así, para el caso de los hombres, los cuales fueron más renuentes, inquisitivos y desconfiados ante la evaluación.

Este trabajo fue desarrollado como parte de un gran programa de atención por Pemex Oficinas Coatzacoalcos, en materia de salud en el trabajo, lo cual permitió contar con la infraestructura y los apoyos necesarios para su realización.

Es imprescindible continuar con este tipo de investigación para determinar en forma efectiva el perfil de los efectos psicológicos, ocasionados por los factores psicosociales en el ambiente laboral.

Una vez desarrollados estos perfiles, se tendrán elementos suficientes para disminuir, con acciones efectivas, los posibles riesgos sobre los trabajadores, para lo cual es necesario preparar un número mayor de especialistas en esta rama de la psicología laboral. Por lo consiguiente, establecer o desarrollar una metodología que sea fácil de aplicar y que permita obtener resultados inmediatos.

Es importante sensibilizar a los trabajadores para evitar interpretaciones erróneas, que desvíen la objetividad de este tipo de evaluaciones.

6. Recomendaciones

Para conocer cuáles son los factores psicosociales en general o laborales, que provocan un estado de ansiedad y estrés en esta población, se recomienda desarrollar una línea de investigación dirigida a identificar los factores que propician la ansiedad y estrés. A través de una encuesta cuyas preguntas se enfoquen a evaluar dichos factores.

Se requiere incluir en las herramientas de evaluación un ítem que indique si la población a evaluar se encuentra cursando algún nivel académico.

Se recomienda realizar una reevaluación a los casos que presentaron niveles altos, a través de un test-retest, con la finalidad de proporcionar una atención adecuada y disminuir el riesgo de desarrollar alguna patología, canalizándolos a una ayuda especializada.

Contar con una unidad de ayuda especializada en materia de psicología industrial, con especial énfasis a evaluar, identificar, diagnosticar, tratar y generar mecanismos de control de los efectos ocasionados por los factores de riesgos psicosociales laborales.

Esta unidad debe estar integrada por las especialidades de psicología en materia laboral y organizacional.

Se requiere a nivel nacional desarrollar la metodología específica para la evaluación de los efectos de los factores psicosociales sobre la población trabajadora.

Se recomienda revalorizar los horarios de los trabajadores que prestan sus servicios bajo un régimen de no sindicalizado.

7. Bibliografía

- Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo. (2003). Como abordar los problemas psicosociales y reducir el estrés relacionado con el trabajo. Luxemburgo.

- Ángeles López. (Jueves de Octubre de 2003). El mundo.es SALUD. Recuperado el Junio de 2009, de:
<http://www.elmundo.es/elmundosalud/2003/10/22/corazon/1066807635.html>

- ANGELES LOPEZ. (Jueves de Octubre de 2003). El mundo.es SALUD. Recuperado el junio de 2009, de:
<http://www.elmundo.es/elmundosalud/2003/10/22/corazon/1066807635.html>

- Arturo Juárez - García. (septiembre de 2007). RESPYN. Recuperado el Mayo de 2009, de Revista Salud Pública y Nutrición:
<http://www.respyn.uanl.mx/viii/3/editorial/editorial.htm>

- Bauer Ephrussi, M. (16 de Junio de 2005). Petróleos Mexicanos: una compañía petrolera nacional comprometida a mejorar su comportamiento ambiental. (IMP, Ed.)
Recuperado el 11 de agosto de 2009, de gaceta IMP:
http://www.google.com.mx/limgres?imgurl=http://akbal.imp.mx/gaceta_e/ph/front_e13d.jpg&imgrefurl=http://akbal.imp.mx/gaceta_elnota.asp%3Fnt%3Ddfr002.asp&h=74&w=179&sz=5&tbnid=k1JrETw96fAsjM&tbnh=42&tbnw=101&prev=limages%3Fq%3Dsiaspa&usq=SKSZCZEaDXmzXS61q

- BBC MUNDO (24 de Enero de 2007). BBC mundo, ciencia y tecnología.
Recuperado el Junio de 2009, de ¿Suele ser cínico? Cuide su corazón:
<http://news.bbc.co.uk/hi/spanish/sciencenews/0629400016294413.stm>

- Cano Vindel, A (2002). Sociedad Española para el Estudio de la Ansiedad y Estrés.
Recuperado el 23 de Febrero de 2010, de Consecuencias del estrés laboral:
http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/consecue.htm
- Casal, J., & Mateu, E. (2003). Tipos de Muestreo. Rev. Epidem. Med. Prev.(1), 3-7. Chanaguir, E. (1997). Tipos de Muestras. Recuperado el 03 de 07 de 2009, de:
<http://www.faudi.unc.edu.ar/mgdh/descargas.htm>:
www.faudi.unc.edu.ar/mgdh/chanagufr/tiposd-1.doc
- Cuesta, M., & Herrero, F. J. (3 de enero de 1993). *Introducción al muestreo*.
Recuperado el 10 de marzo de 2008, de Tutorial del Maestro:
http://www.psico.uniovi.es/Dpto_Psicologia/metodos/tutor_7/
- *DSM-IV- TR Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales*. (2005). (T. De flores i Formenti, J. Masana Ronquillo, E. Masana Montejo, J. Taro Trallero, J. Tressera Torres, & C. Udina Abello, Trads.) Barcelona, Barcelona, España: MASSON.
- Duran M. A. (18 de abril de 2006). *Monografias.com*.
Recuperado el 23 de Julio de 2009, de Causas y efectos del estrés laboral:
http://images.google.com.mx/limgres?imgurl=http://www.monografias.com/trabajos34/causasestreslaboral/image1612.gif&imgrefurl=http://www.monografias.com/trabajo34/causasestreslaboral/causas-estreslaboral.shtml&usq=_83jaWg59tmD3sf0ML6Peo7FQSk=&h=316&
- EFE, SIC de Tenerife. (viernes de junio de 2002). *EL OIA*.
Recuperado el junio de 2009, de: <http://www.eldia.es/2002-06-28/dinero8.htm>
- Eyssautier de la Mora, M. (2006). *Metodología de la investigación. Desarrollo de la inteligencia*. (Sa ed.). México, México: International Thompson Editores.
- Feldman, R (s.f.). *Middle Adulthood: Physical & Cognitive Development Media edad adulta: Física y Desarrollo Cognitivo*. (Prentice-Hall, Ed.) Recuperado el 23 de Febrero de 2010, de:
<http://blue.utb.edu/ecantu/PSyc%202314/Feldman3Notes/MiddleAdultP>

[hysCogFe](#)

[Idman3Notes.htm](#)

Fuentelsaz Gallego, C. (2004). Cálculo del tamaño de la muestra. *Matronas Profesión*, 5(18), 5-13.

- Iglesias., M. (s.f.). *Clarín.com*. Recuperado el Junio de 2009, de SALUD: LA PSICOCARDIOLOGÍA SURGE COMO NUEVO ABORDAJE:

<http://www.clann.com/diario/2005/10/25/sociedad/s-04215.htm>

INEGI. (2009). *Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo*. Instituto Nacional de Estadística, Geografía e Informática. México D.F.: INEGI.

- J. A. VALTUENA. (29 de Junio de 2009). *El país, edición nacional*.

Recuperado el Julio de 2009, de:

http://www.elpais.com/articulo/sociedad/Nuevo/enfoque/medicinalaboral/elpepisoc119820113elpepisoc_2/Tesl

- La Segunda online. (4 de junio de 2008). *La segunda online*. (E. Mercurio, Editor) Recuperado el 6 de Abril de 2009, de Depresión y enfermedades cardiovasculares: Problemas en el ánimo y en el corazón:

http://www.lasegunda.com/ediciononline/buena_vida/detalle/index.asp?idnoticia=413089

- Landy, F. J., & Conte, J. M. (2005). *Psicología Industrial*. Mexico: McGraw Hill

Interamericana.

- Long, B. C., & Kahn, S. E. (1993). *Google libras*. (U. A. Board, Ed.) Recuperado el 26 de febrero de 2010, de Women, work, and coping: a multidisciplinary approach to workplace stress:

http://books.google.com.mx/books?id=JNWIQbC4GNOC&printsec=frontcover&source=gbs_v2_summary_r&cad=O#V=onpage&q=&f=false

- López Izuel, Marta; Riu Camps, Maile ; Forner Bscheid. (2005). *Cuidados*

Enfermeros. España: MASSON.

- Lundberg, U., & Frankenhaeuser. (15 de junio de 2005.). *Stress hormones in health and illness: The roles of work and gender*. (S. University, Editor) Recuperado el 26 de Febrero de 2010, de:

http://www.sciencedirect.com/science?_ob=ArticleURL&_udi=B6TBX-4GDBTP4-1&_user=10&_coverDate=11%2F30%2F2005&_rdoc=1&_fmt=high&_orig=search&_so

[rt=d& docanchor=&view=c& searchStrId=1225123727& rerunOrigin=google & acct=C000050221& version=1& uriVersion=O& us](http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml)

- Mansilla Izquierdo, F. (2007). *Psicología online*. Recuperado el Martes de Julio de 2009, de Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Marta Jiménez Rolando. (2001). *Universidad Autónoma de Madrid*. Recuperado el Mayo de 2009, de <http://www.biopsicologia.nettinicio.php4>
- Mella, J.L., Nogareda, C., & Lahera, M. (2000). *Perspectivas de intervención en Riesgos Psicosociales*. (F. D. NACIONAL, Ed.) Barcelona, España: NACIONAL, FOMENT DEL TREBALL.
- Musitu Ochoa G., Herrero Olaizola J., Cantera Espinosa L. & Montenegro Martínez M. (2004). *introducción a la psicología comunitaria*. Barcelona, España: UOC. Papalia, D., Wendkos Olds, S., & Duskin Feldman, R. (2005). *Desarrollo humano* (Novena Edición ed.). (McGraw-Hill, Ed., & M. E. Ortiz Salinas, Trad.) México: McGraw - Hiii/INTERAMERICANA.
- Pertegas Díaz, S., & Pita Fernández, S. (20 de 01 de 2003). *Calculo del poder estadístico de un estudio*. Recuperado el 22 de 06 de 2009, de www.fistema.com <http://www.fistema.com/mbe/investiga/probabilidades/probabilidades.asp>
- Pino Díaz, J. M., & Bueno, A. M. (2002). ESTRES Y VULNERABILIDAD A LAS LESIONES DEPORTIVAS. *Estrés y vulnerabilidad a /as*, 11(2),86-94. Quick, J., Cooper, C., Gavin, J., & Quick, J. (2008). *Managing Executive Health: Personal and Corporate Strategies for Sustained Success*. (Cambridge, Ed.) Recuperado el 27 de Febrero de 2010, de http://books.google.com.mx/books?id=5wkNOMZVvoC&printsec=frontcover&source=gbs_navlinks_s#v=onepage&q=&f=false
- RAOSOFT. (2004). *Sample siza calculator*. Recuperado el 10 de marzo de 2008, de RAOSOFT: <http://www.raosoft.com/samplesize.html>
- Raúl Martino, Luis Barrera. (2003). *EL NINO DISCAPACITADO*. (Nobuko, Ed.) España.
- Sandra Silveira Florencia Redondo. (Agosto de 2006). *ITINERARIO*. (G.

Prieto, & C. Deberti, Edits.) Recuperado el junio de 2009, de ITINERARIO:
<http://www.itinerario.psico.edu.uy/EnfoqueNeuropsicologicoyPsicopatologico.htm>

- Sauter, S. L, Murphy, L. R, Hurrell, J. J., & Levi, L (2001). Encyclopaedia of Occupational Health and Safety, fourth edition. En OIT, & J. M. Stellman (Ed.), *Factores Psicosociales y de Organización* (0.1. publicaciones, Trad., Tercera ed., pags. 34.1- 34.87). Chantal Dufresne, BA.

- Schutz, G., Hacon, S., Silva, H., Moreno Sánchez, A. R, & Nagatani, K. (22 de Mayo de 2008). Principales marcos conceptuales aplicados para la evaluación de la salud ambiental mediante indicadores en América latina y el Caribe. (R P. Pública, Ed.) *Revista Panamericana de Salud Publica*, 24(4), 276-285.

- Slipak, Oscar Eduardo. (s.f.). *ALCMEON*. Recuperado en Mayo de 2009, de Revista Argentina de Clínica Neuropsiquiatría:
http://www.alcmeon.com.ar/1/3/a03_08.htm

- *Universia*. (s.f.). Recuperado el Junio de 2009, de:
http://www.universia.cl/por_tadalactualidad/noticia_actualidad.jsp?noticia=133433

- Vasermanas, D. (3 de Julio de 2008). *diariodesevilla.es*. Recuperado el Mayo de 2009, de OPINION
http://www.diariodesevilla.es/articulo/opinion/171265/es_tres_y_factores_psicosociales

ANEXOS



IDARE

SXE

Inventario de Autoevaluación
por

C.D. Spielberger, A. Martínez-Urrutia, F. González-Reigosa, L. Natalicio y R. Díaz-Guerrero

Nombre: _____ Fecha: _____

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y llene el círculo numerado que indique cómo se *siente ahora mismo*, o sea, en *este momento*. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa sus sentimientos *ahora*.

	NO EN LO ABSOLUTO	UN POCO	BASTANTE	MUCHO
1. Me siento calmado(a)	①	②	③	④
2. Me siento seguro(a)	①	②	③	④
3. Estoy tenso(a)	①	②	③	④
4. Estoy contrariado(a)	①	②	③	④
5. Estoy a gusto	①	②	③	④
6. Me siento alterado(a)	①	②	③	④
7. Estoy preocupado(a) actualmente por algún posible contratiempo	①	②	③	④
8. Me siento descansado(a)	①	②	③	④
9. Me siento ansioso(a)	①	②	③	④
10. Me siento cómodo(a)	①	②	③	④
11. Me siento con confianza en mí mismo(a)	①	②	③	④
12. Me siento nervioso(a)	①	②	③	④
13. Me siento agitado(a)	①	②	③	④
14. Me siento "a punto de explotar"	①	②	③	④
15. Me siento reposado(a)	①	②	③	④
16. Me siento satisfecho(a)	①	②	③	④
17. Estoy preocupado(a)	①	②	③	④
18. Me siento muy agitado(a) y aturdido(a)	①	②	③	④
19. Me siento alegre	①	②	③	④
20. Me siento bien	①	②	③	④

D.R. © 1960 por
EDITORIAL EL MANUAL MODERNO, S.A. DE C.V.
Miembro de la Cámara Nacional
de la Industria Editorial Mexicana, Reg. núm. 39

Nota: Este Inventario está impreso en verde y negro. NO LO ACEPTE SI ES DE UN SOLO COLOR.

0606

(82)



Factores Psicosociales con Efectos Negativos en el Trabajo.

Edad: _____ Sexo: F M Nombre depto: _____
 Categoría: _____
 Escolaridad: _____ Fecha de aplicación: _____
 Lugar de aplicación: _____

Instrucciones: Lea cada afirmación y marque con una X la calificación que considere en relación a su estado laboral, dichas calificaciones se encuentran a la derecha de este formato.

	Si, completamente de acuerdo.	De acuerdo	Ni en acuerdo, ni desacuerdo	En desacuerdo	No, completamente en desacuerdo.
1.- Me siento cansado debido a las exigencias de mi trabajo.					
2.- Padezco dolor de cabeza a causa de mi trabajo.					
3.- Me siento con seguridad para realizar las actividades de mi trabajo.					
4.- Grito a la primera provocación.					
5.- Se me facilita tomar decisiones en relación a mi trabajo.					
6.- Me siento a gusto en mi área laboral.					
7.- Tengo dificultad para conciliar el sueño.					
8.- Mis compañeros son agradables.					
9.- Las preocupaciones de mi trabajo son demasiadas para mí.					
10.- Me siento cansado.					
11.- Suelo tener buenas amistades en mi trabajo.					
12.- Tengo tensión muscular debido al trabajo.					
13.- Me da miedo no desarrollar mis actividades laborales de manera óptima.					
14.- Puedo confiar en mis compañeros de trabajo.					
15.- Siento que mi trabajo me exige demasiado.					
16.- La relación con mis compañeros de trabajo es buena.					
17.- Debido a mi trabajo desarrollo hábitos nerviosos (tics, rechinar los dientes, comerse las uñas, tronarme los dedos).					
18.- Tengo dificultades para concentrarme en mis actividades laborales.					
Las preocupaciones de mi trabajo son muchas y yo:					
19.- Como en exceso.					
20.- consumo bebidas embriagantes					
21.- Tomo medicamentos tranquilizantes para poder desarrollar mis actividades laborales.					
22.- Me enojo.					
23.- Fumo.					

Edificio PEMEX Petroquímica Jacarandas No. 100 Col. Rancho Alegre 1
 Coatzacoalcos ver, CP. 96558.
 Lic. Alejandra Gamietea Domínguez. Coordinadora de Salud. G.C.S.I.P.A.
 agamiete@ptq. Pemex.com
 Virginia Cristina Roque Bautista. Psicología Organizacional.

IDARE

Inventario de Autoevaluación

Instrucciones: Algunas expresiones que la gente usa para describirse aparecen abajo. Lea cada frase y llene el círculo numerado que indique cómo se siente *generalmente*. No hay contestaciones buenas o malas. No emplee mucho tiempo en cada frase, pero trate de dar la respuesta que mejor describa cómo se siente *generalmente*.

	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	FRECUENTEMENTE	CASI SIEMPRE
21. Me siento bien	①	②	③	④
22. Me canso rápidamente	①	②	③	④
23. Siento ganas de llorar	①	②	③	④
24. Quisiera ser tan feliz como otros parecen serlo	①	②	③	④
25. Pierdo oportunidades por no poder decidirme rápidamente	①	②	③	④
26. Me siento descansado(a)	①	②	③	④
27. Soy una persona "tranquila, serena y sosegada"	①	②	③	④
28. Siento que las dificultades se me amontonan al punto de no poder superarlas	①	②	③	④
29. Me preocupo demasiado por cosas sin importancia	①	②	③	④
30. Soy feliz	①	②	③	④
31. Tomo las cosas muy a pecho	①	②	③	④
32. Me falta confianza en mí mismo(a)	①	②	③	④
33. Me siento seguro(a)	①	②	③	④
34. Procuero evitar enfrentarme a las crisis y dificultades	④	②	③	④
35. Me siento melancólico(a)	①	②	③	④
36. Me siento satisfecho(a)	①	②	③	④
37. Algunas ideas poco importantes pasan por mi mente y me molestan	①	②	③	④
38. Me afectan tanto los desengaños que no me los puedo quitar de la cabeza	①	②	③	④
39. Soy una persona estable	①	②	③	④
40. Cuando pienso en mis preocupaciones actuales me pongo tenso(a) y alterado(a)	①	②	③	④

EDITORIAL
EL MANUAL MODERNO, S.A. DE C.V.
Av. Sonora núm. 206, Col. Hipódromo, Deleg. Cuauhtémoc
06100 México, D.F.

Nota: Este Inventario está impreso en verde y negro. **NO LO ACEPTE SI ES DE UN SOLO COLOR.**

