



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**"Estrés laboral en mujeres de áreas administrativas
de una institución gubernamental, en función del
nivel jerárquico que ocupan"**

T E S I S

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

PRESENTAN:

ALEJANDRA ESPINOSA FERNÁNDEZ

TANIA ELIZABETH ROSAS CRUZ

DIRECTOR: LIC. JUAN VARELA JUÁREZ

REVISOR: MTRO. GABRIEL JARILLO ENRIQUEZ



Ciudad Universitaria México, D.F., 2013



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.



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.

AGRADECIMIENTOS

A mis Padres Margarita Cruz y Prudencio Rosas, les agradezco profundamente haberme dado la vida, su amor, paciencia, cuidados, valores y por el esfuerzo que hacen día a día para que tenga una vida mejor. Sin ustedes, nada de esto sería posible, gracias por haber creído siempre en mí y apoyarme incondicionalmente para realizar mi más grande sueño. ¡Los amo!

A mis hermanos Cesar y Jessica, les doy gracias por los momentos que compartimos en familia y por sus ocurrencias que hacen más divertidos mis días. Sé que es difícil estar de acuerdo en muchas ocasiones, sin embargo, esas diferencias, su apoyo y cariño, me han impulsado a salir adelante, logrando así cumplir esta meta. ¡Los quiero mucho!

Bisabuelito, lamento mucho tu partida pero sé que desde el cielo me cuidas, gracias por haberte interesado siempre en mi educación y estar orgulloso de mí, este logro es por y para ti. Y a mi bisabuelita, gracias por su cariño, por sus dichos, por sus consejos y apoyo. ¡Los quiero!

Agradezco a mi abuelita Lucia, a la familia Rosas Jiménez, Salazar Godoy, Salazar Barrera y a Anival Tapia, por su cariño, preocupación y apoyo, por interesarse en mis logros, por compartir mis alegrías y por ser parte de este sueño.

¡Gracias por todo, los quiero!

En las distintas etapas de mi vida, he tenido la fortuna de conocer excelentes amigos, ustedes han marcado mi vida con momentos incomparables y han estado conmigo en las buenas, en las malas y en las peores. Gracias por apoyarme, aconsejarme y quererme, este logro también es por ustedes. ¡Los quiero!

Cesar J. Hernández, te agradezco por ser parte de mi vida, por estar conmigo en las buenas y en las malas, por ser mi apoyo cuando más lo necesito y no dejarme caer. Gracias por tu amor, por los momentos lindos, por las ocurrencias y por ayudarme a cumplir este sueño. ¡Te quiero mucho!

Alejandra Espinosa, gracias por ser mi compañera en este proyecto, porque sin tu participación no habríamos logrado este sueño, también agradezco tu amistad, paciencia y apoyo, no solo en este proceso sino también en mi vida personal.

¡Por fin lo logramos, te quiero mucho!

Agradezco a la máxima casa de estudios, por el conocimiento, oportunidades y espacios recreativos brindados a lo largo de mi estancia en la institución.

¡Es un orgullo para mí pertenecer a la UNAM!

Atentamente
Tania Elizabeth Rosas Cruz

AGRADECIMIENTOS

A mi mamá Gloria Fernández, gracias por enseñarme el valor de una familia, por hacer posible mi existencia, por el amor, cariño y la incondicionalidad que has mostrado a lo largo de mi vida, por estar a mi lado en todo momento, pero sobre todo cuando más lo he necesitado, por tus consejos y regaños que han contribuido al logro de este éxito, eres para mí una hermosa mujer, digna de mi admiración y respeto. ¡Te amo!

A mi papa Carlos Matehuala, estoy profundamente agradecida por que gracias a ti conocí el valor del amor incondicional, que trasciende cualquier barrera, gracias por todos esos momentos de felicidad, cariño, pero sobre todo por tu confianza en mí como mujer e hija y hoy te puedo decir que gracias a tu valioso apoyo he podido cumplir una de mis metas. ¡Te amo!

A mi abuelita Félix Fernández, gracias por estar a mi lado, por ser parte de mi vida en momentos buenos, pero también difíciles, por inculcarme muchos valores, por cada consejo, preocupación y motivación para levantarme y salir a luchar, en busca de convertirme cada día en una mejor persona. Tú me inspiras a vencer cualquier obstáculo, levantar la cara en alto y agradecer a Dios y los Ángeles por cada una de las bendiciones que me rodean. ¡Te amo!

A mi hermana Gloria Espinosa, gracias por tu compañía, incondicionalidad, paciencia, amor, por ser también mi mejor amiga y en tantas ocasiones mi confidente. Agradezco tu apoyo, ya que sin él alcanzar este éxito hubiese sido más difícil, y por cada momento de dicha y felicidad que he disfrutado a tu lado. ¡Te amo y admiro hermosa!

Gracias César Roque por estar a mi lado, por apoyarme en la realización de este sueño, por tu cariño, tiempo y confianza. Por enseñarme a ver que en cada momento difícil, siempre hay una opción para salir adelante y que es necesario ver el lado positivo de cada experiencia y aprender a tomar las cosas con tranquilidad y con el mejor sentido del humor. ¡Te quiero mucho!

Tania E. Rosas, muchas gracias por tu valioso apoyo en esta importante meta que hemos compartido y alcanzado, por tu paciencia, tiempo, pero sobre todo por la linda amistad y cariño que me has brindado y que ha sobrepasado cualquier diferencia, deseo que este paso sea sólo el principio de tantos triunfos por compartir. ¡Te quiero!

A todos mis amigos y seres queridos que han estado a mi lado en cada etapa de mi vida, y que han contribuido a este triunfo, por su paciencia, escucha y apoyo cuando ha sido necesario, sinceramente muchas gracias, deseo que los lazos que nos unen se vean fortalecidos y con ello podamos seguir compartiendo inolvidables experiencias. ¡Los quiero!

Me siento sumamente orgullosa de pertenecer a esta máxima casa de estudios, agradezco la oportunidad de ser parte de la misma, de crecer y enriquecerme en conocimientos y nuevas perspectivas, dando paso a una nueva etapa en mi vida como profesional. Por todo ello, ¡Muchas gracias UNAM!

Atentamente
Alejandra Espinosa Fernández

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos el apoyo brindado dentro de la institución gubernamental estudiada, en especial a la Lic. Fabiola Bernal y Gloria Guzmán, por el conocimiento, experiencia y ayuda no sólo en la realización de servicio social, sino también en esta importante investigación.

¡Gracias por su amistad!

Reconocemos y agradecemos al Profesor Juan Varela Juárez, por el conocimiento compartido durante las clases impartidas en la licenciatura, por aceptar dirigir esta investigación, y por el apoyo brindado durante el desarrollo y culminación de la misma. ¡Muchas Gracias!

Al Maestro Gabriel Jarillo Enríquez, agradecemos la disponibilidad y facilidad que nos brindó para la realización de nuestro trabajo, sus observaciones y perspectiva, dieron paso a un panorama diferente de la investigación.

A la Dra. Sofía Rivera Aragón, mil gracias por su ayuda y apoyo para la realización del análisis estadístico, gracias por los consejos, paciencia, retroalimentación y el tiempo dedicado.

Al honorable jurado Mtro. Rodrigo Peniche y la Lic. Adriana Martínez, gracias por el tiempo dedicado a la revisión de nuestro trabajo, por la retroalimentación, apoyo y disponibilidad otorgados. Sus aportaciones fueron piezas clave para obtener un trabajo de calidad.

*Atentamente
Tania R. y Alejandra E.*

Índice

	Pág.
Introducción	
Capítulo 1 La mujer en la dinámica laboral	
1.1 La mujer en el mundo laboral a través de la historia	1-6
1.2 La mujer dentro de la organización	7-12
1.2.1 Estructura jerárquica de una organización	12-15
1.2.2 Mujeres en puestos administrativos	16-19
Capítulo 2 Estrés en el campo laboral	
2.1 Antecedentes del estrés	20-23
2.2 Características del estrés.....	24
2.2.1 Físico.....	25-29
2.2.2 Psicológico.....	29-31
2.3 Causas del estrés.....	31-32
2.3.1 Estresores en el trabajador.....	32-34
2.3.2 Estresores como parte de un grupo	34-35
2.3.3 Estresores como parte de la organización	35-36
2.3.4 Estresores en el medio ambiente físico laboral	36-38
2.4 Consecuencias del estrés	38
2.4.1 Físico	38-39
2.4.2 Psicológico	40-42
Metodología	
Justificación	43
Planteamiento del problema	43
Objetivos	44
Hipótesis.....	44-45
Variables.....	45
Definición Conceptual	45-46
Definición Operacional.....	47
Alcance de la investigación	47-48
Diseño de investigación	48
Participantes	48-51

Instrumento	52-53
Procedimiento	53
Resultados	54-58
Discusión	59-63
Conclusiones	64-65
Sugerencias y limitaciones	66
Referencias	
Anexo	

Introducción

En la actualidad, el estrés es considerado como parte de la vida diaria de las personas, y reconocen su presencia mediante la manifestación de una sintomatología que aparentemente creen tener bajo control, sin prever la magnitud real de las consecuencias y daños. Por tal motivo, se convierte en un tema de gran controversia e interés, debido a que el impacto provocado en el ser humano es más perjudicial de lo que se considera con diversas consecuencias a nivel individual como organizacional, algunas de estas son: disminución en la eficacia y satisfacción en el trabajo, desempeño, aumento de riesgos de trabajo y un deterioro en su calidad de vida.

Hoy en día, los cambios producidos en la sociedad provocan un ritmo de vida más acelerado, que aunado a las características de personalidad de cada individuo conlleva a un grado de estrés persistente que afecta diferentes aspectos de la vida, de manera física y/o psicológica. Ante estos cambios y debido a que el trabajo por sí mismo representa una fuente de estrés y sumado a que el puesto ocupado dentro de la jerarquía organizacional indica la responsabilidad y funciones que recaen en el trabajador, ocasiona que el ser humano experimente lo que se conoce como “estrés laboral”.

Se eligió como población de estudio a personal femenino, ya que en la actualidad, “las estadísticas hablan de un importante aumento, en los últimos 25 años, de mujeres mexicanas que salen a trabajar, prioritariamente entre los 20 y 24 años” (Cruz del Castillo, 2013 en Putzi, 2008 pp. 217-218), además de que a pesar de haber derribado algunos obstáculos a lo largo del tiempo, existe una desigualdad entre hombre y mujer en varios aspectos como lo es el laboral, por ejemplo un porcentaje menor de mujeres que laboran y que ocupan puestos directivos, así como el salario percibido.

Por tal razón, el objetivo de la presente investigación, es determinar si los niveles jerárquicos provocan una diferencia en el nivel de estrés presentado en mujeres económicamente activas, y a su vez, identificar el tipo de estresor que se

presenta con mayor frecuencia en el personal femenino de una institución pública dedicada al sector salud del Distrito Federal.

El desarrollo de la investigación, comprende dos capítulos teóricos, el primero ofrece un panorama histórico de la mujer en el mundo laboral, así como la estructura que puede presentar una organización y los puestos pertenecientes al área administrativa en los que se desempeñan las mujeres. El siguiente capítulo, pretende explicar los estudios que se han realizado acerca del estrés a través del tiempo, así como los conceptos que se tienen del mismo, aunado a la diferencia que existe con el síndrome de Burnout, de igual manera se hará mención de las características físicas y psicológicas, así como causas y consecuencias del estrés laboral.

Posteriormente en la metodología, se aborda la justificación para la realización de esta investigación, planteamiento del problema, objetivos, hipótesis, definición de variables dependientes e independientes, alcance y diseño del estudio, la descripción de algunas características de las participantes. De igual manera, se da una explicación del instrumento que se utilizó para medir el estrés laboral, que en este caso fue la prueba Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa o conocida como DER (Fernández., Fernández, y Siegrist., 2005), la cual se ha aplicado en investigaciones realizadas en el sector salud.

Siguiendo este orden, se da una explicación de cómo se llevo a cabo la recolección de datos y se presentan los resultados obtenidos del análisis estadístico de medidas descriptivas, Correlación Producto- Momento de Pearson, prueba t de *student* y análisis de varianza unidireccional (ANOVA). Consecutivamente, a manera de discusión se confronta la parte teórica de la investigación con los resultados obtenidos del análisis estadístico, y a partir de ello obtener las conclusiones.

Finalmente, la realización de esta investigación nos permite conocer la importante relación entre salud-enfermedad, puesto que una organización puede estar sana o enferma, dependiendo del desarrollo humano que tenga el personal, dentro de su trabajo.

Capítulo 1 La mujer en la dinámica laboral

1.1 La mujer en el mundo laboral a través de la historia

Para entender la situación laboral que ha vivido la mujer, es necesario abordar aquellos hechos históricos que de alguna manera han propiciado la participación activa de la misma. Para comenzar, se debe mencionar que desde siglos pasados, la mujer ha recorrido un camino lleno de obstáculos, en primera instancia, porque su constitución física es diferente a la del sexo opuesto, lo cual complica la realización de actividades o tareas que demandan un gran esfuerzo físico.

De tal manera que se ha realizado una división de tareas en donde a la mujer se le adjudicó los trabajos relacionados con la alimentación, como el cultivo y la recolección de frutos, dar de comer, así como el cuidado de los hijos y adultos mayores; se ocupaban del tejido, cerámica, artesanía y tenían el mando del hogar. Mientras el sistema de división del trabajo permitía que los varones se dedicaran a la pesca, caza y protección del territorio (Cano, 2005). Tales condiciones de vida crearon una cultura de roles rígidos difíciles de romper, que a la par eran reafirmados por la religión, educación y política, lo que denotaba que quién tenía el poder dentro y fuera del hogar, era el varón.

Décadas después, la mujer destacó en el movimiento de independencia (1810-1821), haciendo caso omiso a los prejuicios de la época, participó como aliada y colaboradora de los insurgentes en puestos como mensajera y combatiente. Posteriormente, durante el movimiento de Reforma (1850-1876), a través de la formulación de la reforma liberal encabezada por Benito Juárez, las mujeres encontraron la oportunidad para conquistar su derecho al divorcio y por el otro la enseñanza se constituye como laica y gratuita lo que le permite su entrada a la educación formal (Inmujeres, 2009).

En el periodo del Porfiriato (1877-1910), las mujeres empiezan a gozar de su acceso a la educación y al mercado de trabajo, a través de la realización de servicio doméstico en las haciendas, como telegrafistas, médicas, dentistas y

periodistas. También surgen agrupaciones feministas que luchan por mejorar las condiciones laborales de las mujeres y por el sufragio femenino. Las primeras peticiones para la obtención del voto se remontan a 1821, cuando un grupo de mujeres de Zacatecas pide al gobierno que se les considere ciudadanas por su contribución a la causa de la independencia, de igual manera destaca la figura de la periodista Laureana Wright González, fundadora de la primera revista feminista de México, Violetas del Anáhuac, así como el periódico Mujeres de Anáhuac 1875 (Inmujeres, 2009).

Al término de este periodo, durante el movimiento revolucionario (1910-1936), las mujeres participaron como adelitas y soldaderas de las fuerzas revolucionarias, al mismo tiempo que realizaban tareas domésticas en los campos de batalla. Las demandas de las mujeres, sobre todo en lo que concierne al derecho al voto y a la igualdad de derechos laborales entre mujeres y hombres, van adquiriendo peso y para 1932, el Código Civil establece que las mujeres pueden trabajar sin permiso del marido, y que el divorcio por adulterio es para ambos sexos, además de que se otorga la mayoría de edad para hombres y mujeres a los 21 años.

A la par, en el periodo de 1914 a 1918, surge la primera guerra mundial, en la cual las mujeres se insertan en el campo laboral con mayor auge, ya que los hombres son enviados a las filas militares para combatir en el campo de guerra, dejando sus respectivos lugares de origen y a su vez sus ocupaciones de forma inesperada e indefinida (Mallet, 2012).

Frente a tales circunstancias y tomando en cuenta, que no había nadie que ocupara los lugares de trabajo que los hombres tuvieron que abandonar, se dio lugar a que la población femenina cubriera las necesidades del momento, pero con la desventaja de que el salario percibido por el mismo trabajo que realizaba el hombre en su momento, era menor, con ello las mujeres figuraron como el único sustento de su hogar.

Es sólo de esta manera, que logran incorporarse en el campo laboral, principalmente en puestos como: químicos, electricistas, ingenieras en metalurgia,

conductora de tranvías y enfermeras auxiliares del ejército, así como en el área de manufactura en las fábricas (Mallet, 2012).

Al término de la guerra, los sobrevivientes a la batalla regresan a sus hogares con pánico, deprimidos, baja autoestima y moral, por haber matado, visto morir y/o quedar heridos; sin confianza ni fe y vulnerables, además de encontrarse con la sorpresa de que ahora son ellas quienes ocupan sus puestos de trabajo y participan de forma activa al proveer económicamente a sus familias, por lo que surge la incertidumbre del papel que ellos tendrán en lo sucesivo (Mallet, 2012).

Con ello, lo único que termina no es la guerra, sino también el trabajo para la mujer y la poca libertad que se le había otorgado. Por lo tanto, se comienzan a formular estrategias que permitan devolver a las mujeres al “lugar al que pertenecen”, es decir, a sus casas como lo consideraba la sociedad, para que de esta manera, los hombres recuperarán sus puestos de trabajo.

Para prescindir de los servicios del personal femenino, Estados Unidos inventó ciertos premios, que solo podían obtenerse siendo amas de casa, tales como una medalla de honor para las mamás que procrearan más de cinco hijos, así como el estímulo del festejo del día de las madres, esto con la finalidad de evitar inconformidades, conflictos y/o revueltas que pudiesen causar algún perjuicio a la propia empresa y a la sociedad en general (Mallet, 2012).

Sin embargo, se originó una crisis económica devastadora en el año de 1929 conocida como la Gran Depresión, que afectó al mundo entero, “debido a los altos índices de desempleo de hombres, incluyendo muchos con familia, se realizó un esfuerzo deliberado para no dar empleo a mujeres casadas, y se les despedía a menudo cuando se sabía que lo eran” (Nye, 1976 en Hoffman y Nye, 1976 p. 14).

En cuanto a los hombres que laboraban, se veían obligados a trabajar doble jornada de ser posible, pero aun con esto, a la mujer no se le permitía trabajar para ayudar al marido, ya que, en España desde 1932 existía una ley que prohibía a las mujeres casadas laborar, porque se consideraba que ya había quién las mantuviera y no tenían la necesidad de hacerlo.

En cuanto a las solteras, en los pocos lugares donde las contrataban era con un sueldo miserable, con el pretexto de no tener la misma fuerza y resistencia del hombre. Por tal motivo, al ser soltera se pensaba que “la mejor opción, era conseguir un marido”, para repoblar rápidamente y así convertirse en una perfecta ama de casa y madre; fingiendo demencia ante los problemas económicos, producto de la crisis.

Retomando la historia de la mujer en México en 1946 la Cámara de Diputados reforma el Artículo 115 constitucional, donde se establecía que en las elecciones municipales participarían las mujeres en igualdad de condiciones que los hombres, con el derecho a votar y ser elegidas, pero no es sino hasta 1953, que la participación organizada de las mujeres rinde frutos y se publica en el Diario Oficial la reforma al artículo 34 constitucional: Son ciudadanos de la República los varones y las mujeres que, teniendo la calidad de mexicanos, reúnan, además, los siguientes requisitos: haber cumplido 18 años, siendo casados, o 21 si no lo son, y tener un modo honesto de vivir y a partir de 1955 y hasta la fecha, las mujeres gozan del derecho de acudir a las urnas a cumplir su obligación y a expresar su voluntad como ciudadanas (Inmujeres, 2009), para el año de 1974, queda asentado que el varón y la mujer son iguales ante la ley (Cruz, 1998).

Al mismo tiempo, surge la Segunda Guerra Mundial (1939-1945), la cual fue muy parecida a la primera, ya que lanzó a una nueva generación de mujeres a trabajar, lo cual les demostró de lo que eran capaces. Al terminar la segunda guerra, aumentó el número de madres con hijos pequeños que tenían empleo, los divorcios, la delincuencia juvenil y los problemas de salud mental (Nye, 1976 en Hoffman y Nye, 1976).

Al culminar la guerra mencionada, la economía norteamericana entro en un periodo de crecimiento, razón que creó un ambiente favorable en lo económico, político e ideológico, dando paso a la inserción de millones de mujeres a la ocupación remunerada (Nye, 1976 en Hoffman y Nye, 1976).

En la guerra, se perdieron muchos hombres y de los que volvieron tenían estrés postraumático, se habían comprometido ó estaban mutilados, y como la

población había disminuido, urgía repoblar. Para conseguir este fin, lo primero que se hizo, fue correr a las mujeres de sus puestos, así como persuadirlas con información errónea sobre los riesgos y consecuencias de no tener hijos tanto a nivel biológico y psicológico.

Bajo estas circunstancias, declinó la edad en que se contraían nupcias, y en 1940 el 35% de las mujeres casadas tenían alrededor de 20 años, pero para 1950 la proporción aumento al 49%. Como muchas quedaron embarazadas antes de un año, gran cantidad de mujeres jóvenes fueron eliminadas de la fuerza laboral (Nye, 1976 en Hoffman y Nye, 1976).

Con ello, aumentó la tasa de natalidad de un 20.5% en 1945 a un 25% en 1955 y no es sino hasta 1965 cuando el porcentaje descendió a un 20%. Así, muchas mujeres jóvenes casadas, que habrían podido trabajar en aquellas décadas, estaban dedicadas a la crianza de sus hijos, dando apertura de empleo a madres con mayor edad, con hijos que no requirieran cuidados maternos (Nye, 1976 en Hoffman y Nye, 1976).

Sin embargo, Openheimer (Nye, 1976 en Hoffman y Nye, 1976 p. 17), también observa que se produjo en la proporción de mujeres jóvenes una gran expansión, de 18 a 19 años, que después de 1945, prefirieron seguir carreras universitarias antes que trabajar.

Un punto importante en la travesía de la mujer en el ámbito laboral, fue la preferencia que se les dio por parte de los empleadores, en puestos como secretaria, enfermera, maestra de primaria, camarera y otros. Tales trabajos, tenían una baja remuneración, lo que los convertía en empleos poco atractivos para los hombres, además de que tradicionalmente se consideraban trabajos para mujeres.

En el México moderno (1960-1990), las mujeres incrementan su participación en las carreras universitarias, en el mercado laboral; participan en el movimiento estudiantil y acceden masivamente al uso de la píldora anticonceptiva. También se establece que la mayoría de edad es a los 18 años para ambos sexos; el movimiento feminista defiende el derecho a la interrupción

del embarazo, a la no violencia contra las mujeres y la protección a las mujeres violadas; mientras se generan programas de planificación familiar (Inmujeres, 2009).

Un hecho relevante en el mundo en los años setenta con la aceptación del divorcio, es que una parte importante de las mujeres que habían contraído matrimonio por la presión siguiente a la Segunda Guerra Mundial, deciden divorciarse, marcando una década con el mayor número de divorcios (Mallet, 2012).

En esta década, se abrieron leyes para la protección de la mujer, para que así encontrará la libertad que buscaba, algunas son, el permiso pagado durante la maternidad, protección contra el despido durante el embarazo, demandar a una empresa o persona por discriminación sexual, solicitar el divorcio, igualdad de oportunidades para competir por un puesto de trabajo, entre otras (Mallet, 2012, p. 107).

Durante los años ochenta y noventa las mujeres hacen suyos los derechos ganados e incrementan su participación en las universidades, en el mercado laboral, en la política y en todos los ámbitos de la vida nacional (Inmujeres, 2009), y en el mundo en 1990 de igual manera, la mujer le da mayor importancia a su carrera, a los negocios, a la libertad que tiene y posterga la etapa de matrimonio, así como la maternidad, la cual, puede ser incluso fuera del matrimonio, ya que a lo largo de su travesía en el mundo laboral, ha descubierto que puede valerse por sí misma y con ello tiene otro tipo de expectativas y metas (Mallet, 2012).

Es difícil definir a la mujer actual, es decir, la mujer de los años dos mil, ya que a pesar del largo camino que ha tenido que enfrentar para obtener su libertad y autonomía, continúa luchando contra los obstáculos que su condición como mujer dentro de una sociedad tradicionalista, le impiden el logro de un desarrollo y crecimiento en los distintos ámbitos de su vida, específicamente en el campo laboral, para posicionarse y aspirar a puestos de nivel jerárquico superior.

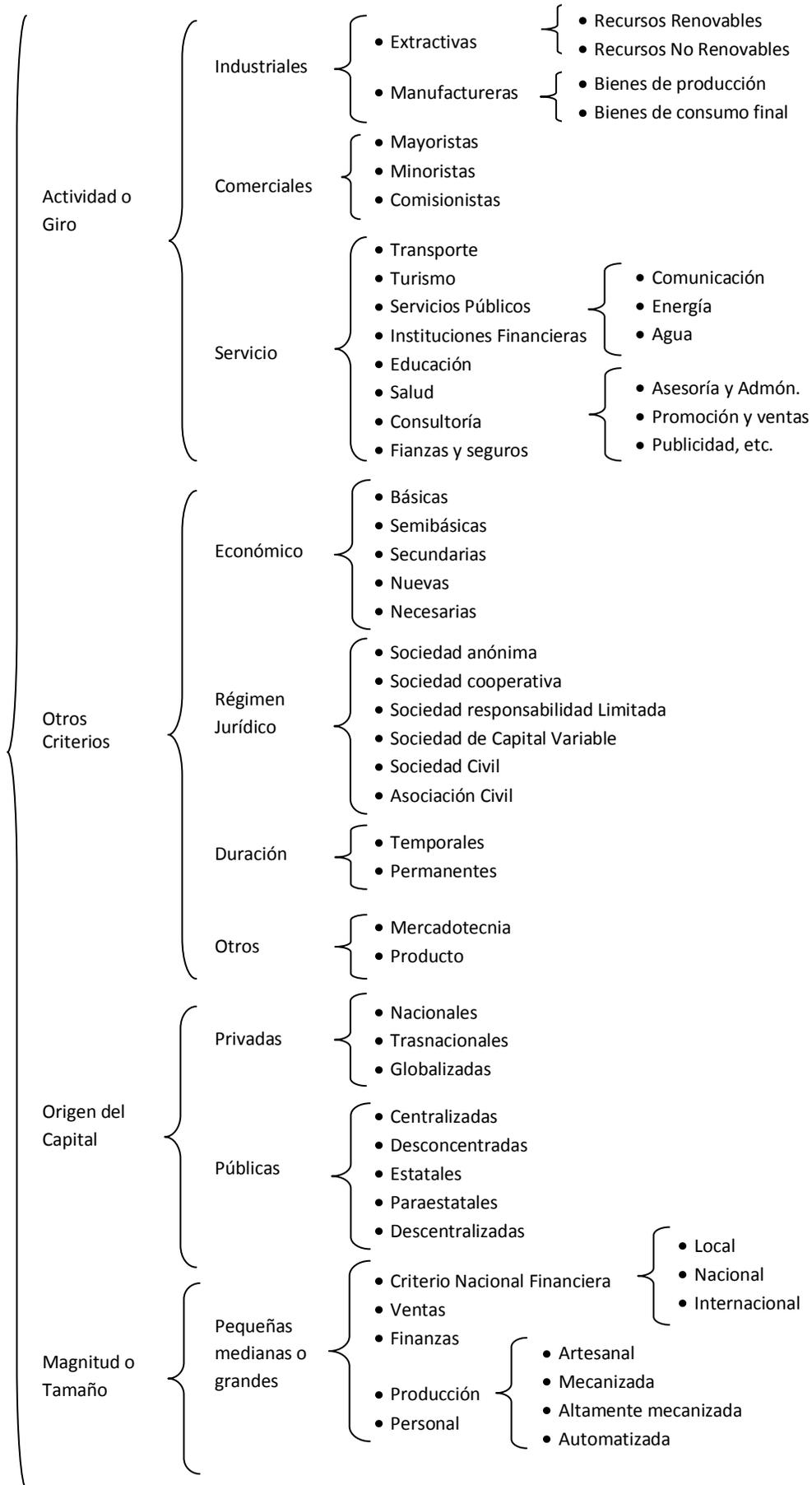
1.2 La mujer dentro de la organización

La mujer, logra integrarse al campo laboral después de un camino lleno de obstáculos, al demostrar que posee capacidades, habilidades e intelecto para un desempeño eficiente en distintas áreas y puestos de trabajo. Sin embargo, existen distintos tipos de organizaciones, en donde la mujer puede incorporarse, por ello es importante definir el término organización: “Es la estructuración de las relaciones que deben existir entre las funciones, niveles y actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados” (Reyes, 1990 en Münch 1990, p. 107). Tales sistemas, permiten a la sociedad obtener logros que no se podrían alcanzar si las personas actuaran de forma independiente.

Las organizaciones se clasifican con respecto a distintas características, a continuación se muestra la propuesta realizada por Münch (1990):

ORGANIZACIÓN

Tipos de Organizaciones



De acuerdo a la clasificación mencionada, se describen únicamente las empresas agrupadas en función del origen del capital, sin embargo, el sector de interés para este estudio es el público.

La agrupación de las instituciones en función del origen del capital, depende del origen de las aportaciones de su capital y del sector a quienes dirijan sus actividades, las cuales se clasifican en dos tipos privada y pública, que de acuerdo a Münch (1990) se describen de la siguiente forma:

- **Privada:** En donde el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa. Cuando los inversionistas son solo nacionales o nacionales y extranjeros, la empresa es de tipo nacional, y es transnacional, cuando el capital es preponderantemente de origen extranjero y las utilidades se reinvierten en los países de origen.

- **Pública:** En este tipo de empresa, el capital pertenece al estado y, generalmente, su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social; y puede ser subclasificada en:
 - ✓ **Centralizadas:** Cuando los organismos de la empresa se integran en una jerarquía que encabeza directamente el Presidente de la República, con el objeto de unificar las decisiones, el mando y la ejecución, por ejemplo Nacional Financiera (Nafin) y Secretarías de estado.

 - ✓ **Desconcentradas:** Son aquellas que tienen facultades de decisión limitadas, manejan su autonomía y presupuesto, pero sin que deje de existir el nexo de jerarquía, por ejemplo, el Instituto Nacional de Bellas Artes (INBA) y Comisión Nacional de Bioética (CNB).

- ✓ **Estatales:** Pertenecen íntegramente al Estado, no adoptan una forma extensa de sociedad privada, tienen personalidad jurídica propia, se dedican a una actividad económica y se someten alternativamente al Derecho Público y Privado, por ejemplo, Ferrocarriles Nacionales y Desarrollo Integral de Familia (DIF) Estatal.
- ✓ **Paraestatales ó mixtas:** En éstas existe la coparticipación del Estado y los particulares, para producir bienes o servicios. Su objetivo es que el estado tienda a ser el único propietario, tanto del capital como de los servicios de la empresa, por ejemplo, Aeropuertos y Servicios Auxiliares, Caminos y Puentes Federales.
- ✓ **Descentralizadas:** Son aquellas en las que se desarrollan actividades que competen al Estado y que son de interés general, pero que están dotadas de personalidad, patrimonio y régimen jurídicos propios, por ejemplo, Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y el Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

Habiendo explicado la clasificación y agrupación de las instituciones, es importante mencionar que acorde a las características que presenta el personal que labora dentro de la misma, puede determinarse si se trata de una organización sana o enferma.

En la organización sana, los objetivos de la misma son ampliamente compartidos por los miembros del área y prevalece una sinergia fuerte y consistente encaminada a su cumplimiento. Además, existe un excelente clima de trabajo en equipo, ya que se comparte la responsabilidad en la planeación, desarrollo y en el cumplimiento de las normas y políticas de la empresa (Fernández, 2009).

Algunas de las características que presenta una organización sana de acuerdo a Fernández (2009), son:

- Es fundamental la participación y la transparencia de las relaciones laborales.
- El personal se siente libre para expresar sus conocimientos en momentos de crisis.
- La solución de problemas es muy práctica y el personal no se preocupa por el status que ocupa e incluye necesidades personales y relaciones humanas.
- Existe una clara definición de roles que permite una óptima solución de problemas y emergencias.
- Los trabajadores reflejan una situación de equilibrio emocional y laboral.
- La toma de decisiones está determinada por factores, tales como: sentido de responsabilidad, desarrollo de talento, competencias, etc.
- Los medios de ayuda están desarrollados, los individuos y los equipos compiten unos con otros de forma leal, pero orientados a una meta y objetivo en común.

A diferencia de la organización sana, en la organización enferma según Fernández (2009), existe poco conocimiento e interés del personal en la implantación de estrategias para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Fernández (2009), menciona las principales características de una organización enferma:

- En ella se da lugar a enfermedades mentales producto de factores de riesgos psicosociales.
- Las políticas y procedimientos no se cumplen o no se llevan a cabo por los diferentes niveles, y aumentan los accidentes en el trabajo y las pérdidas.
- El personal no se siente identificado con la organización.

- Nadie se ofrece con alternativas de solución, y nadie se las pide, lo que complica la solución de problemas.
- Los errores y problemas habitualmente se ocultan, dando una falsa imagen de progreso.
- La comunicación informal trasciende (teléfono, comentarios de pasillo, murmullos, e-mails).
- El status y los niveles jerárquicos son más importantes que la solución del problema.
- Los Superiores tratan de controlar las decisiones, se convierten en cuello de botella y toman decisiones con información y consejo inadecuado.
- El personal se siente encadenado a su trabajo, avejentado, aburrido y presionado por su necesidad de seguridad.
- Existe poca libertad de cometer errores y no se reconocen logros y éxitos.

1.2.1 Estructura Jerárquica de una organización

Otro punto importante para el funcionamiento correcto de una organización, es contar con una estructura que contenga e integre personas, tareas, relaciones, recursos, etc. Esta estructura, funciona como un esqueleto y ayuda a coordinar los elementos vitales, para el adecuado funcionamiento de las organizaciones. El conjunto de estos componentes, órganos, equipos, puestos, jerarquías, relaciones, recursos, etc. se llama estructura organizacional (Chiavenato, 2009).

Se puede adoptar diversos diseños organizacionales en función del entorno, la tecnología, el tamaño de la organización, y sobre todo, de la estrategia. Las dimensiones básicas de éstos, se adaptan y alinean a fin de crear la estructura organizacional más adecuada, para cumplir con la distribución, agrupación y coordinación de tareas.

Con lo expuesto, existen dos tipos de diseño organizacional, los cuales presentan las siguientes características (Chiavenato, 2009):

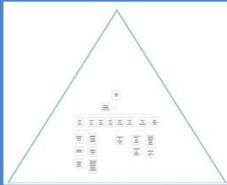
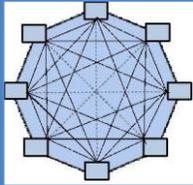
<p style="text-align: center;">MODELO MECANICISTA</p> 	<p style="text-align: center;">MODELO ORGÁNICO</p> 
<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional jerárquica, piramidal, vertical y compleja. • Departamentos funcionales y especializados. • Órganos definitivos y permanentes. • Cadena de mando rígida. • Comunicaciones verticales y formales. • Cultura organizacional conservadora, basada en tradiciones, reglas y procedimientos. • Aplicación continua de soluciones rutinarias y estandarizadas. • Enfoque en esquemas preestablecidos de organización y métodos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura de organización plana, horizontal y simple. • Equipos autónomos y autosuficientes. • Equipos transitorios y efímeros. • Cadena flexible de relaciones. • Comunicación en redes e informales. • Cultura organizacional innovadora, basada en ideas nuevas, creatividad e innovación. • Adopción continua de soluciones creativas y diferenciadas. • Enfoque en los conocimientos y la intuición de las personas.

Tabla 1. Tipos de diseño organizacional. (Chiavenato, 2009).

El modelo mecanicista, corresponde al diseño organizacional que rige la estructura de la Institución estudiada y debido a que dicho modelo presenta una configuración piramidal distribuida en departamentos y puestos, existen los niveles jerárquicos, mediante los cuales se asignan tareas y responsabilidades correspondientes.

Los niveles jerárquicos o también conocidos como niveles organizacionales, de acuerdo a Chiavenato (2011), se encuentran clasificados en tres tipos, como se muestra a continuación:

NIVEL INSTITUCIONAL (DIRECTIVO)	NIVEL INTERMEDIO (MEDIADOR O GERENCIAL)	NIVEL OPERACIONAL (TÉCNICO O NÚCLEO TÉCNICO)
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel más alto dentro de la organización, integrado por los directores, propietarios ó accionistas y por los altos ejecutivos. ▪ También se le denomina nivel estratégico porque es donde se toman las decisiones y se establecen tanto los objetivos de la organización como las estrategias necesarias para alcanzarlos. ▪ Es el nivel periférico, pues constituye la conexión con el ambiente, funciona como un sistema abierto porque no tiene ningún control sobre los eventos ambientales del presente, ni capacidad para prever los del futuro. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A este nivel pertenecen los departamentos y las divisiones de la empresa. ▪ Articula internamente a los niveles institucional y operacional. Se encarga de adecuar las decisiones tomadas en el nivel directivo a las acciones realizadas en el nivel operacional. ▪ Corresponde a la línea de medio campo y está formado por la administración media, es decir, las áreas o personas que transforman en programas de acción las estrategias para alcanzar los objetivos organizacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nivel organizacional más bajo, en donde se realizan las tareas y también las operaciones. Integrado por las áreas internas e inferiores de la organización. ▪ Comprende la programación y realización de las actividades cotidianas de la empresa. ▪ En este nivel se encuentra la tecnología de la organización: maquinas y equipos, instalaciones físicas, líneas de montaje, oficinas y mostradores de atención al público, etc. ▪ Está orientado a las exigencias impuestas por la naturaleza de la tarea con la tecnología para realizarla.

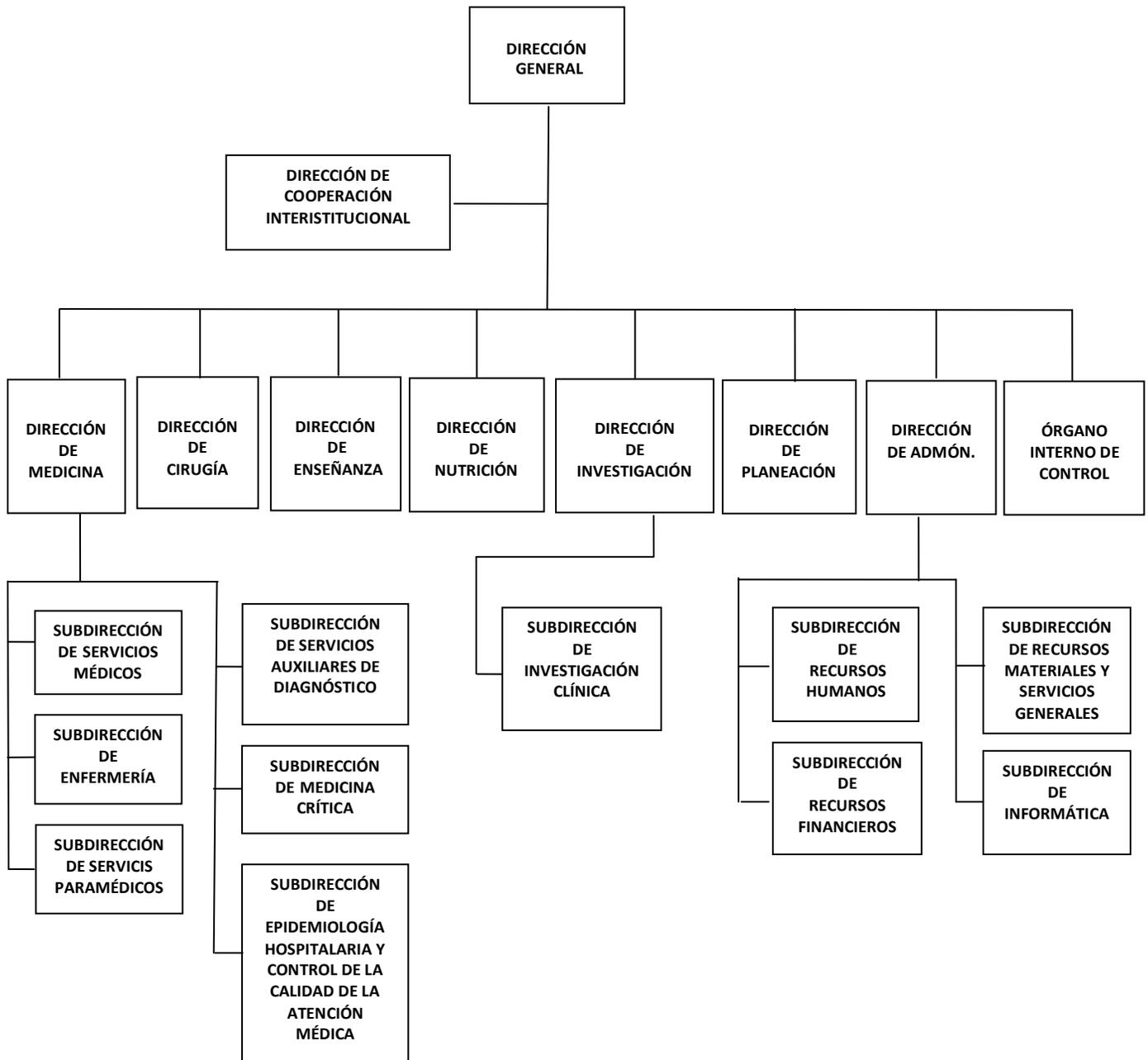
Tabla 2. Niveles organizacionales. (Chiavenato, 2011).

Dentro de la institución investigada, de acuerdo al puesto que ocupa el personal femenino, corresponde su ubicación en uno de los niveles jerárquicos de los antes mencionados, el cual requiere efectuar actividades y tareas correspondientes. Tal jerarquía, demanda una exigencia en el trabajo, misma que conlleva a presentar estrés en diferentes grados.

Tomando en cuenta la estructura y diseño organizacional, así como los niveles jerárquicos, los trabajadores de las distintas áreas que integran la institución estudiada se encuentran distribuidos en un organigrama, para lograr un funcionamiento adecuado y brindar un servicio de calidad, lo cual le confiere

seriedad a la institución, ya que muestra el tipo de servicio que se ofrece, la organización que se tiene para brindar el servicio, la delimitación de actividades, la relación entre departamentos, entre otros, como se muestra a continuación:

ORGANIGRAMA



1.2.2 Mujeres en puestos administrativos

Con el paso del tiempo, la mujer irrumpe con una creciente participación en las diferentes carreras universitarias, logrando destacarse en ellas. De acuerdo a la información recopilada por Zabludovsky (2007), con base en el Anuario Estadísticos de la ANUIES de 2004, en México las licenciaturas donde hubo una mayor presencia de mujeres fueron: Psicología, Medicina, Informática, Administración, Derecho, Contaduría Pública, Ingeniería Industrial, Ciencias de la comunicación, Mercadotecnia, Cirujano dentista, Pedagogía, entre otras.

Ahora bien, Zabludovsky (2007), indica que dentro de las profesiones mencionadas, las que tuvieron mayor porcentaje de mujeres egresadas en el país son: Administración (12.9%), Contaduría (11.8%), Derecho (11.6%), Psicología (6.3%), Medicina (4.1%), Informática (3.8%), Ciencias de la comunicación (3.1%), Ingeniería industrial (2.9%), Pedagogía (2.7%), y con igual porcentaje Mercadotecnia y Cirujano dentista (2.4%).

En una investigación realizada en la UNAM (Zabludovsky, 2007), se destaca que las profesiones con mayor incursión femenina son: Contaduría, Médico cirujano, Psicología y, Medicina Veterinaria y Zootecnia. A diferencia de Derecho, Administración, Cirujano dentista y Química Farmacéutica Biológica, donde la prevalencia es masculina.

Por área de estudio, existe mayor intervención de las jóvenes en Ciencias biológicas y de la salud, Humanidades y Artes, así como Ciencias sociales. Por el contrario, las áreas físico-matemáticas e ingenierías siguen siendo más estudiadas por hombres. Retomar las profesiones con mayor incursión por parte de las mujeres, permite conocer el panorama laboral actual en el que se desenvuelven.

Por otra parte, en México en el año 2009, según el boletín 43 emitido en la página web de la Secretaría de Trabajo y Previsión Social (STPS), reporta que la inserción de las mujeres en el campo laboral fue equivalente a 38%, tal porcentaje denota el incremento de la incursión del personal femenino.

De acuerdo a los datos recabados por la ENOE (Encuesta Nacional de Ocupación y Empleo) en el segundo trimestre del año 2013, el número total de profesionistas ocupados en nuestro país es de 7.2 millones, los cuales se concentran en su mayoría en las áreas Económicas Administrativas, Ingenierías y Ciencias Sociales. Por el contrario, las áreas con menor número de ocupados, son: Ciencias Físico-Matemáticas, Humanidades y Ciencias Biológicas.

De los 7.2 millones mencionados, el porcentaje de mujeres profesionistas ocupadas en el país es de 43%, de dicho porcentaje, se agrupan en las áreas de mayor concentración anteriormente expuestas, de la siguiente forma:

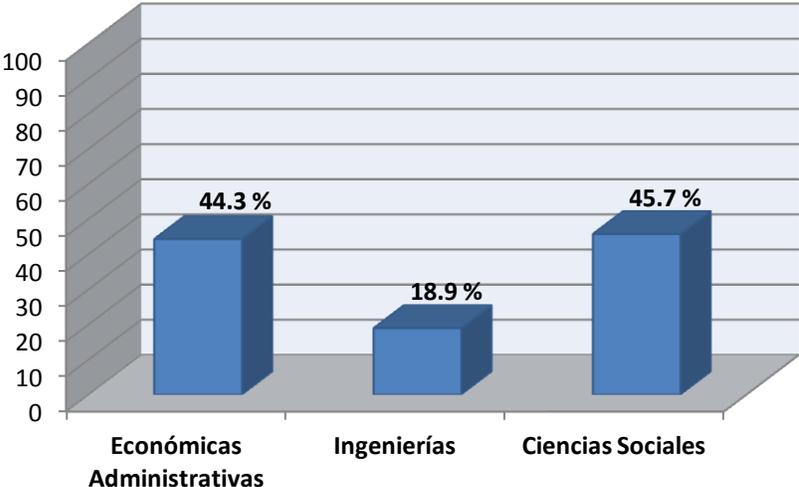


Tabla 3. Porcentaje de mujeres profesionistas en áreas de mayor concentración laboral 2013

La clasificación de la población por niveles de puesto en el sector Gobierno, cuenta con los siguientes porcentajes respecto al Nivel jerárquico ocupado: Operativos 87.4%, Mandos medios 8.9% y Directivos 3.7%. (STPS, 2013).

Para ascender a un puesto dentro los niveles jerárquicos expuestos, las mujeres enfrentan factores que lo hacen más complicado, además de que debe existir la posibilidad de tal ascenso y a su vez que ella cuente con la disponibilidad para tomarlo y asumir las responsabilidades que implica.

Algunas causas que dificultan que una mujer sea promovida, (Zabludovsky, 2007) son:

- Cultura Organizacional y políticas de la institución o empresa.
- La perspectiva de los superiores ante la disponibilidad por parte de la empleada.
- Prejuicios culturales en el interior de la empresa, sobre las capacidades, funciones y la productividad de las mujeres.
- Patrones de evaluación de desempeño.
- Poca flexibilidad por parte de la organización en el horario de trabajo.
- Oportunidades de ascenso limitadas dentro de la empresa.
- La maternidad, la responsabilidad del cuidado de los niños y el trabajo en el hogar.
- Falta de disponibilidad en cuanto a horario por parte de la empleada.
- Falta de disposición para viajar.

En general, el trabajo femenino está mal remunerado tanto en términos de promoción, rango, desarrollo, crecimiento personal y profesional, así como económicamente. Por otro lado, aún cuando exista un ascenso, la remuneración económica específicamente no siempre es acorde a las funciones desempeñadas, lo cual se considera como una discriminación salarial (Carrillo y Gascón, 2012).

Osborne (1993, en Firth-Cozens y West, 1993), indica que, pese a los esfuerzos legislativos en pro de una igualdad de oportunidades e ingresos, el promedio salarial femenino sigue siendo inferior al masculino. México es una de las naciones donde la diferencia de salario entre hombres y mujeres es una de las más altas, ubicándose en la posición 105 de las 134 naciones de las que se tiene información, por la discrepancia que se tiene en contra de las mujeres (Carrillo y Gascón, 2012).

Miguel Reyes, coordinador del observatorio del Salario de la Universidad Iberoamericana de Puebla, explicó que después de la crisis de 2008, se contrató a

mujeres con un salario entre 25 y 30% menor que el de un hombre, para hacer el doble de tareas que hacía antes un varón en sectores como el financiero. De igual manera, María Fonseca, experta del Tecnológico de Monterrey, agregó que las empresas pueden argumentar que por parte de la mujer, existen periodos en los cuales no da lugar a la continuidad que generalmente se espera del hombre, por ejemplo, en la maternidad, razón para pagarle menos (2012 en Carrillo y Gascón, 2012).

En México, en los grupos ocupacional con poca frecuencia se ha detectado una igualdad de salarios y la diferencia es tal que las mujeres que laboran en el sector comercio, tendrían que recibir un alza de 52% para ganar igual que los hombres, mientras que las que laboran como funcionarias y directivas tendrían que recibir un aumento del 25%, según datos confirmados por el INEGI en 2011 (2012, Carrillo y Gascón, 2012).

A lo largo de este capítulo, se ha expuesto la importancia que ha tenido la mujer a través de la historia a pesar de los obstáculos que ha enfrentado, además de su lucha por formar parte del campo laboral, así mismo se ha visto la superación personal y profesional que ha tenido al incursionar mayor número de mujeres en las universidades, dando lugar a que sea menos complicado ingresar a una organización para desempeñarse en un puesto de trabajo de elección.

De esta manera, la mujer puede pertenecer a distintos tipos de organizaciones y situarse en un nivel jerárquico de los existentes de acuerdo al puesto que ocupa, con la posibilidad de ascenso a niveles jerárquicos superiores, lo cual conlleva a vencer ciertas limitantes, demostrando la capacidad que tiene para desempeñarse.

Por otra parte, al asumir las funciones y responsabilidades que competen al puesto de trabajo, está expuesta a factores que generan estrés, ya que el trabajo por sí mismo es un detonante de este fenómeno, dando lugar así a consecuencias en el plano físico y/o psicológico que debe atenderse con la seriedad debida y como se expone en el capítulo siguiente.

Capítulo 2 Estrés en el campo laboral

2.1 Antecedentes del estrés

Slipak (2000, en Juárez, 2004), menciona que el interés por el estudio del estrés se remonta a los siglos XII y XVI, el término estrés tenía un significado distinto, que ha cambiado a lo largo de la historia, la cultura y los países que lo utilizan. Aparece el término por primera vez, en diversos textos en inglés con numerosas variantes, tales como: stress, strease, strest y straisse.

Se trata de un término complejo, a partir del cual se han generado múltiples investigaciones y descubrimientos con aportaciones de ciencias como la Psicología las distintas especialidades biomédicas. Algunos autores han encontrado indicios de su utilización para designar problemas y experiencias negativas, tales como: las adversidades, dificultades, sufrimiento, aflicción, entre otros, empleándose a partir de entonces como un vocablo habitual en nuestra sociedad actual.

Walter Cannon en 1922, (Slipak, 2000 en Ramos, 2001), propone el término homeostasis (palabra de origen griego homoios, similar y stasis, posición), para designar a los procesos fisiológicos coordinados que mantienen constante el medio interno. Al investigar las reacciones específicas para mantener un equilibrio interno ante una emergencia, encontró una perturbación en la homeostasis, a partir de lo cual actualmente se cuenta con un concepto de estrés.

En la década de 1930 Hans Selye, generó a partir de las ideas de W.B. Cannon un funcional esquema conceptual del estrés; por lo que se le considera el padre del término estrés (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

El Estrés tiene dos vertientes, la primera implica al estrés efectivamente funcional, energizante, estimulante y productivo, llamado eustrés (estrés bueno); el prefijo “eu” proviene de la raíz griega que significa “bueno”, y se define como la respuesta saludable, positiva, productiva y constructiva frente a efectos amenazantes e implica el bienestar individual asociado con crecimiento,

flexibilidad, adaptabilidad y altos niveles de desempeño (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

La segunda vertiente, comprende al estrés disfuncional llamado distrés que proviene del prefijo latino dis, el cual tiene la connotación negativa de “malo” y se emplea para referirse al grado de desviación fisiológica, psicológica, emocional y conductual del funcionamiento óptimo y saludable de un individuo (Quick, Quick, Nelson y Hurrell, 1997 en Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Por otra parte, el esquema conceptual de estrés creado por Selye, es también conocido como Síndrome General de Adaptación: el conjunto de reacciones fisiológicas ante cualquier estímulo, incluidas amenazas psicológicas, y que es tomado como un modelo que representa nuestra reacción ante los estresores, tal esquema está constituido por tres fases (Reacción de alarma, etapa de resistencia y etapa de agotamiento), que se describen más adelante.

Posterior a este modelo han surgido diversas maneras de conceptualizar el estrés; sin embargo, la mayoría se incluyen en dos categorías, las definiciones basadas en los estímulos y las fundamentadas en la respuesta, según Lazarus y Folkman (1991).

La definición basada en la primera categoría (estímulo), indica que el estrés es la fuerza o estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión, esto quiere decir que, algunas condiciones ambientales (estímulos) tienen efectos estresantes sobre el individuo y el grupo social. En cuanto a la definición fundamentada en la respuesta, se considera que el estrés, es la respuesta fisiológica o psicológica que manifiesta el individuo ante un estresor ambiental, en la cual el estresor puede consistir en un evento externo o en una situación, ambos potencialmente dañinos.

En las diferentes definiciones existentes de estrés no hay una concordancia como tal, ya que difieren en algunos detalles, para muestra de ello a continuación mencionaremos algunos conceptos encontrados.

“Una de las concepciones más antiguas del término de estrés, deriva del griego *estringere*, que significa provocar tensión” (Skeat, 1958 en Ivancevich y

Matteson, 1989, p.18). Posteriormente, de acuerdo a los estudios realizados por Selye lo define como una “respuesta corporal no específica ante cualquier demanda que se le haga al organismo, cuando la demanda externa excede los recursos disponibles” (Maineri, 1999, en Juárez, 2004 p7).

Otra de las definiciones propuestas, establece que el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo (Fontana, 1992). Cuando dichas capacidades permiten que la persona controle tal exigencia y disfrute la estimulación implicada, el estrés es provechoso, puesto que la persona afronta de manera positiva los desafíos y retos que se le presenten, y si es lo contrario, el estrés resulta dañino al provocar enfermedades diversas, en donde se incluye sensación de tensión y ansiedad, malhumor, entre otras.

Para Hinkle (1977, en Vázquez, 2001 p1), estrés hace referencia a la fuerza generada en el interior del cuerpo como consecuencia de la acción de una fuerza externa (load), que tiende a distorsionarlo, y “strain” era la deformación o distorsión sufrida por el objeto.

Otra manera de identificar el estrés, es con situaciones supuestamente “extraordinarias” que de algún modo, se interpretan como ajenas a lo que “debería” experimentar un individuo en circunstancias normales (Sandi, Venero y Cordero, 2001), lo que demuestra que el estrés es inherente a la vida del sujeto.

Según Wendelen en 1995 (Gutiérrez y Ángeles, 2012), el estrés es innato al ser humano, está presente en todas sus latitudes, sociedades y clases sociales, sin respetar edad, género, estado civil, escolaridad, ocupación, apariencia física, nivel socioeconómico, nivel de inteligencia, fecha de nacimiento, etc.

Finalmente, considerando las definiciones expuestas, el significado que se propone de estrés de la siguiente manera:

“Estrés, es la respuesta innata del ser humano ante situaciones extraordinarias en la vida diaria de una persona cuando la situación que rompe con el equilibrio exige una adaptación de la mente y el cuerpo”.

Es común confundir o considerar como sinónimos, los términos de estrés laboral y Burnout ó también conocido como Síndrome de estar quemado ó Síndrome de Desgaste Ocupacional, sin embargo, en la práctica es difícil diferenciarlos debido a que poseen semejanzas, ambos provocan un efecto de debilidad personal y profesional sobre el organismo y un conjunto de síntomas psicosomáticos idénticos (Buendía, 2001).

De alguna manera se podría indicar que todo sujeto con Burnout también padece estrés, sin embargo, no todo sujeto que experimenta periodos de estrés llegará a desarrollar o padecer Burnout (Rivera, 1998 en Barajas, 2010).

Farber (1985 en Barajas, 2010), indica que el estrés y el Burnout son conceptos similares, pero no son idénticos. El Burnout no es el resultado de estrés, sino que se genera por no tener algún “escape” de este, y no contar con un método de soporte. El estrés es un proceso con efectos positivos y negativos; pero el Síndrome solo efectos negativos.

Por tal motivo, es de suma importancia definir el Síndrome de Burnout, el cual aparece en el individuo como una respuesta al estrés laboral crónico, que surge al trabajar bajo condiciones difíciles en contacto directo con usuarios y que tiene consecuencias negativas para la persona y para la organización, como señala Buendía y Ramos (2001).

Otra definición, es la propuesta por Maslach (1976, en Otero, 2011) que lo define como un estrés crónico producido por el contacto con los clientes, que lleva a la extenuación y al distanciamiento emocional con los clientes en el trabajo.

Finalmente, la diferencia entre estrés laboral y Síndrome de Desgaste Ocupacional, no debe hacerse partiendo de los síntomas, sino tomando en cuenta el proceso de desarrollo del Síndrome. El Síndrome de Desgaste Ocupacional puede considerarse como el estado final de un proceso de adaptación e inadaptación entre las demandas y los recursos del sujeto. El estrés se refiere a procesos de tiempo más corto (Schauffeli y Buunnk, 1996 en Lozano, 2008).

2.2 Características del estrés

Retomando los medios hostiles en los que habitaban los antepasados, donde sus principales preocupaciones eran la obtención de alimento y protección ante animales salvajes, y en ocasiones de sus semejantes, al encontrarse ante uno de estos estresores, se daban numerosos cambios corporales esenciales, con la finalidad de que pudieran enfrentarse a la amenaza o desafío en cuestión; sin embargo, las posibilidades de respuesta podían englobarse en dos tipos: enfrentamiento o huida, dependiendo de lo que pareciera más adecuado y una vez que el estresor desaparecía, el cuerpo regresaba al estado de normalidad.

Las posibilidades de respuesta que tenían los mismos, hoy en día se siguen experimentando, ya que el cuerpo humano está diseñado para responder de esa manera, aún cuando el ambiente es radicalmente distinto, sin embargo, actualmente existe una diferencia en cuanto a que el cuerpo tarda más tiempo en volver a la normalidad, debido a que por los convencionalismos sociales se espera una respuesta digna, tranquila y tolerante.

Con respecto a las personas que laboran, experimentan un aumento de tensión, puesto que la sociedad en la que se vive resulta ser muy competitiva y exigente, lo que aduce a una imposición propia de metas difíciles de alcanzar y/o inalcanzables, además de que se juzga el fracaso o éxito de cada persona con base en los logros obtenidos.

En este sentido, las personas insertas en el campo laboral, aspiran cada vez más a la obtención de una mejor calidad de vida, mediante una mayor remuneración que no siempre es posible, puesto que mantener el nivel al que se está acostumbrado, es cada día más caro, razón por la cual se ve incrementado el temor por ser desempleado, provocando la presencia de estrés, el cual tiene consecuencias tanto físicas como psicológicas, mismos que se encuentran relacionados entre sí, ya que, toda expresión psicológica se acompaña de un fundamento fisiológico y/o físico y viceversa.

2.2.1 Físico

Es necesario conocer los procesos físicos involucrados en el estrés, con la finalidad de comprender el mismo y sus consecuencias, donde ocurren diversas alteraciones bioquímicas que son necesarias para volver a un estado de equilibrio; sin embargo, el acumular alteraciones a lo largo del tiempo, puede originar enfermedades.

A partir de las diferentes investigaciones que se han realizado acerca del estrés, el fisiólogo Hans Selye en el año 1936, propuso el modelo bioquímico de estrés, conocido como Síndrome General de Adaptación (SGA), cuya explicación de acuerdo a Gutiérrez y Ángeles (2012) es la siguiente:

- Síndrome, denota que las partes individuales de la reacción se manifiestan más o menos de manera conjunta y son interdependientes.
- General, por que las consecuencias de los estresores se generalizan y afectan diversas partes del organismo.
- Adaptación, por la estipulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo a que conserve su equilibrio mediante el ajuste o “enfrentamiento” al estresor.

Con lo expuesto anteriormente, para Selye el estrés designa la respuesta de la persona a estresores que amenazan su equilibrio, definiéndolo como un conjunto de reacciones indeterminadas del organismo a diversos agentes nocivos del ambiente (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Se ha propuesto como modelo de reacción ante los estresores, el SGA, el cual está compuesto por tres fases como denota Fontana (1992):

- 1) **Etapas de Alarma:** En ella ocurren las alteraciones más significativas para la estructura bioquímica. Cuando se enfrenta un desafío (estresor) “suena” la alarma y se activa el sistema de estrés en todo el organismo, lo cual, a su vez,

pone en acción las reservas de energía del cuerpo (Ivancevich y Matteson, 1989).

“Se inicia cuando el organismo es expuesto repentinamente a diversos estímulos o situaciones percibidas como amenazantes (estresores), que provoca una rápida activación del sistema nervioso simpático e implica que el organismo movilice todos los recursos posibles para hacer frente a la amenaza (o desafío)” (Gutiérrez y Ángeles, 2012 p41).

Ivancevich y Matteson (1989) mencionan que “Uno de los primeros cambios que se producen en esta etapa es el incremento en la secreción de hormona adrenocorticotrópica por parte de la glándula pituitaria, que provoca el aumento de secreciones corticoides, como la adrenalina, misma que actúa sobre los músculos y tejidos gruesos, provocando la liberación de las sustancias químicas que éstos almacenan. Posteriormente el hígado convierte tales sustancias en glucosa que el corazón y otros órganos usan directamente como fuente de energía, es decir, se producen las reacciones fisiológicas primarias de defensa”.

Gutiérrez y Ángeles (2012), mencionan que esta etapa se divide en las siguientes fases:

- a) **Fase de choque:** Constituye la reacción inicial e inmediata ante el agente nocivo. Los síntomas típicos son: taquicardia, pérdida del tono muscular, disminución de la temperatura y la presión sanguínea.

- b) **Fase de contrachoque:** Es una reacción de desenlace (protección contra el choque) y se caracteriza por la movilización de una fase defensiva, durante la cual se presentan signos de hiperactividad (incremento de corticosteroides) en la corteza suprarrenal, y se producen en general signos opuestos a los de la fase anterior, esto es, hipertensión, hiperglucemia, diuresis, hipertermia, etcétera.

La activación prolongada del sistema nervioso simpático, puede provocar problemas en el sistema circulatorio o producir úlceras gástricas, por lo que el organismo se torna vulnerable a las enfermedades.

Ningún ser viviente puede mantenerse todo el tiempo en un estado constante de alarma, pero si el estresor no es pasajero y puede sobrellevarse se pasa al segundo estado, que es el de resistencia.

2) Etapa de resistencia: Se caracteriza por la identificación del órgano o sistema mejor dotado para enfrentar la amenaza que representa el estresor (Ivancevich y Matteson, 1989). En esta etapa, la concentración de las hormonas suprarrenales desciende hasta cifras casi normales, actuando como tranquilizantes con un valor adaptativo y restaurador (Valdés, 1990 en Ramos, 2001).

Cabe mencionar que, al existir un limitado volumen de energía adaptativa disponible y concentrarla en un solo estresor aumenta en forma creciente nuestra vulnerabilidad ante otros estresores, lo que ayuda a explicar porque las personas son más propensas a enfermarse durante ciertos periodos de conflicto emocional que en otros (Ivancevich y Matteson, 1989), pero si la reacción al estrés se prolonga por más tiempo y se rebasan sus límites, el organismo alcanzará la etapa final de agotamiento.

3) Etapa de agotamiento: De acuerdo a Ivancevich y Matteson (1989):

“La exposición prolongada y continua a un mismo estresor puede eventualmente acabar con la energía adaptativa disponible y el sistema que se enfrenta al estresor se agota. Llegado este punto, muchas de las actividades propias del estado de alarma se restablecen. Un resultado de este estado consiste en que la responsabilidad de enfrentarse al estresor puede pasar a otro sistema u órgano del cuerpo, y el ciclo de SGA se repite. Otra consecuencia, sin embargo, es que no existe sistema alternativo que permita defenderse del estresor, con lo que el individuo

sucumbe, esto puede ser resultado de que cuando un individuo cae con mayor frecuencia en el dilema enfrentamiento-evasión, se encuentra más propenso a la fatiga, la enfermedad, el envejecimiento, la muerte y, en un contexto administrativo, a la disminución de su desempeño”.

Gutiérrez y Ángeles (2012), mencionan que:

“Esta fase conlleva el consumo exhaustivo de las reservas del organismo, y por tanto, un aumento de la vulnerabilidad a la enfermedad, se favorecerá la aparición de procesos patológicos (Selye los llamo enfermedades de adaptación). Así, la acción continua de la adrenalina mencionada en la etapa de choque, favorece la aparición de numerosos trastornos biológicos, orgánicos y funcionales, entre los cuales se encuentran los cardiovasculares, musculares, digestivos, reproductivos, sexuales, dermatológicos, etc. Mientras que la secreción prolongada de glucocorticoides provoca un agotamiento progresivo de las glándulas suprarrenales, que favorece la aparición de diferentes trastornos metabólicos y orgánicos, como la osteoporosis, diabetes, obesidad, artritis reumatoide, vulnerabilidad a las alergias y una disminución generalizada de las defensas inmunitarias”.

La respuesta fisiológica al estrés es un proceso complejo, en donde participan en conjunto los sistemas corporales nervioso, endocrino e inmunitario, que provocan diferentes reacciones en cada persona.

El sistema endocrino u hormonal, es uno de los más característicos, puesto que los estímulos amenazantes provocan la activación de la división simpática del sistema nervioso vegetativo, que moviliza a todo el organismo y lo prepara para la acción, para el enfrentamiento o el escape de la situación.

En la glándula suprarrenal, las células de la médula segregan adrenalina y noradrenalina, que elevan el nivel de alerta y refuerzan las reacciones anteriores. Si el estímulo amenazante persiste, las células de la corteza suprarrenal preparan

al organismo para defenderse de las heridas e inflamaciones; sin embargo, el sistema inmunitario disminuye su eficacia al enfrentarse a agentes externos.

2.2.2 Psicológico

De forma general, los estresores o agentes causantes de estrés pueden ser físicos o psicológicos, y en esta misma línea desde la perspectiva interaccional, propuesta por Lazarus y Folkman (1991), establece que las consecuencias del estrés, no son únicamente fisiológicas, sino que también incluyen efectos cognitivos, emocionales y conductuales.

El estrés psicológico, se ha entendido como un particular tipo de relación entre la persona y el ambiente. “La relación de estrés es aquella en que las demandas evaluadas agotan o exceden los recursos personales”. (Buendía, 1998 p.23). Sin embargo, enfatiza el componente relacionado con los factores cognitivos que median entre los agentes estresantes y las respuestas fisiológicas del estrés, el cual destaca la forma en que las personas perciben, valoran y afrontan una situación estresante en función de los recursos de los que disponen.

Lo expuesto, indica que la teoría transaccional interaccional se focaliza en el concepto cognitivo de evaluación, el cual se conoce como un mediador cognitivo de las reacciones ante el estrés y como un proceso universal por medio del cual las personas valoran el significado de lo que ocurre en su entorno. Tal teoría se clasifica en tres categorías: evaluación primaria, secundaria y evaluativa, según describen Gutiérrez y Ángeles (2012):

Evaluación Primaria: Se produce cuando la persona se encuentra expuesta a una demanda externa e interna y se categoriza en tres tipos, en función del grado de afectación que se percibe, la cuales se mencionan a continuación.

- *Irrelevante:* Se da cuando el encuentro con el entorno no conlleva implicaciones para el individuo al no involucrar algún valor, compromiso o

necesidad, por lo que no se pierde ni se gana nada. Para los seres humanos, tiene gran importancia adaptativa distinguir entre señales relevantes e irrelevantes, de modo que solamente se producirá la acción cuando tales señales representen algo deseable o necesario.

- *Benigno-positiva*: Se presenta cuando el individuo valora como positivas las consecuencias del encuentro, es decir, si preservan y logran cierto bienestar o si parecen ayudar a conseguirlo. Se caracteriza por generar emociones placenteras como alegría, amor, felicidad, regocijo ó tranquilidad.

- *Estresante*: Esta categoría a su vez, se compone de tres clases:
 - Daño/pérdida. Consiste en algún perjuicio que ya se ha producido.
 - Amenaza. Se refiere a aquellos daños o pérdidas que todavía no han ocurrido pero que se prevén, lo cual conlleva emociones negativas tales como preocupación, miedo, ansiedad, irritabilidad y malhumor.
 - Desafío. Es cuando se valora una situación amenazante que puede implicar ganancias positivas, pero también posibles pérdidas. Resulta de demandas difíciles ante las que la persona se siente segura de superarlas, siempre y cuando movilice y emplee adecuadamente sus recursos y estrategias de afrontamiento. Cuando esto sucede se generan emociones placenteras, como excitación y alegría.

Evaluación Secundaria: En una situación de peligro es preciso actuar de acuerdo a la valoración auto-percibida y de los propios recursos para manejar y enfrentar la misma. En esta etapa, la apreciación que la persona tenga le ayudara a decidir qué acciones deberá tomar frente a un estresor potencial que percibió y evaluó

como significativo, es decir, qué es lo que puede hacer y, en dado caso, cómo ajustarse para manejarlo o controlarlo y debido a que el desafío o la amenaza se centran en el futuro, se manifiesta un estado de estrés, incertidumbre y ansiedad.

En general, la valoración primaria es una evaluación de si lo que está sucediendo merece o no nuestra atención y movilización, a diferencia de la valoración secundaria que se centra en lo que ha de hacerse para el manejo. “La valoración primaria no necesariamente se produce en primer lugar, ni opera independientemente de la valoración secundaria, y entre ambas existe una activa combinación” (Lazarus y Folkman, 1991 p.62).

Reevaluación: Esta valoración implica los procesos de retroalimentación que se generan a medida que se desarrolla la interacción entre el individuo y las demandas internas y externas. Implica un cambio incorporado a la evaluación inicial, con base en la nueva información recibida del entorno y en las propias acciones de la persona, lo cual puede disminuir, eliminar o incrementar la tensión del individuo.

Lazarus (1999), concluyó que hay dos vías opuestas de las que puede producirse una valoración. En primer lugar, el proceso de valoración puede ser deliberado y consciente. En segundo lugar, puede ser intuitivo, automático e inconsciente. Sin embargo, las circunstancias pueden variar significativamente en el momento de la valoración.

2.3 Causas del estrés

El estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, es decir, entre los recursos de los que dispone y las exigencias del puesto ocupado. Este mismo, se considera como una forma de estrés que ocurre en el contexto del trabajo, donde pueden identificarse una serie de situaciones o factores que actúan aislados o en conjunto, como agentes estresantes o también conocidos como estresores.

Un estresor, es un “acontecimiento, situación o persona que el individuo puede encontrar en el medio ambiente y que requiere cambio o adaptación de la persona. También, el estímulo que provoca una respuesta de estrés”. (Ivancevich y Matteson, 1989 p.260)

En lo que se refiere al ambiente de trabajo podemos encontrar estresores laborales, los cuales se definen como condición o situación en el trabajo que exige por parte del empleado una particular respuesta de adaptación. (Spector, 2000 en Gutiérrez y Ángeles, 2012 p.81)

Como se ha mencionado, los estresores laborales son los principales agentes causantes de estrés y aunque existe una gran variedad de ellos, serán enfocados únicamente los estresores relacionados con el empleado, como parte de un grupo, parte de la organización, en el medio ambiente físico laboral y algunos extraorganizacionales.

2.3.1 Estresores en el trabajador

Al formar parte de una organización, el empleado se encuentra expuesto a estresores potenciales, como resultado del papel que desempeña y por ende de las funciones y tareas que corresponden al mismo. Ivancevich y Matteson (1989), mencionan algunos de los principales estresores como son: Roles conflictivos, ambigüedad de rol, sobrecarga de trabajo, responsabilidad y desarrollo en la carrera.

Roles conflictivos: La combinación de lo que se espera y exige al empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización, da como resultado un conjunto de fuerzas que pueden denominarse presiones del rol. Cuando surge una situación en la que dos o más presiones de rol se encuentran en conflicto, existe una condición de roles en conflicto.

Ambigüedad del rol: Es una falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual. A pesar de ser preferible la ausencia de este estresor, estamos en condiciones de manejarlo de forma efectiva, evitando así, la mayor cantidad posible de consecuencias adversas.

Carga de Trabajo: No es la carga excesiva de trabajo transitoria la causante del problema, sino la que permanece durante un periodo prolongado que hace que el individuo, se sienta sobrecargado gran parte del tiempo o todo el tiempo. El cual se encuentra clasificado de la siguiente manera:

- *Sobrecarga cuantitativa:* Se presenta cuando los empleados perciben que tienen mucho trabajo que hacer, diferentes cosas que hacer, o poco tiempo para terminar el trabajo asignado.
- *Sobrecarga cualitativa:* Ocurre cuando los empleados sienten que carecen de la habilidad para efectuar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas independientemente del tiempo que tengan.

Responsabilidad: Cualquier tipo de responsabilidad puede ser una carga para el individuo; pero para algunos es mucho menos probable que la responsabilidad sea un estresor que para otros, esto se debe a los diferentes tipos que existen, ya que pueden ser en función de la responsabilidad por personas o la responsabilidad por cosas como herramientas, equipos, dinero, etc.; sin embargo, la primera es un estresor más potente en comparación con la segunda.

Desarrollo de la carrera: Para Gutiérrez y Ángeles (2012), es el resultado de las aspiraciones de los trabajadores con respecto a las oportunidades y posibilidades dentro del ambiente organizacional en que están insertos. Entre los agentes estresantes se incluyen la seguridad en el empleo y las oportunidades de

promoción y desarrollo. Además, es estresante el hecho de que la oportunidad de un ascenso tarde mucho tiempo en presentarse, pero también lo es el hecho de que éste se ofrezca demasiado pronto y que el trabajador perciba que las tareas y responsabilidades del nuevo puesto exceden sus capacidades.

Existen otros acontecimientos que pueden verse como amenazas a la situación profesional, como la llegada de nuevos empleados con una mayor preparación o bien, que acepten realizar las mismas tareas por menor remuneración económica.

2.3.2 Estresores como parte de un grupo

En la convivencia diaria que el empleado tiene con sus compañeros de trabajo, crea alianzas que en un inicio surgen por la relación laboral y posteriormente se crean lazos más cercanos, tales grupos se conocen como grupos de trabajo los cuales ejercen una influencia sobre sus integrantes en cuanto a el grado de cumplimiento, compromiso, creencias, percepciones, preferencias, actitudes y valores. Al igual aumenta la responsabilidad psicológica e incrementa el conocimiento del trabajo.

Pese a ello, el empleado como parte de un grupo puede experimentar estrés, debido a factores como: la falta de cohesión, apoyo inadecuado al grupo, conflictos intragrupales y conflictos intergrupales (Ivancevich y Matteson, 1989).

Falta de Cohesión: Se denomina cohesión a la cercanía entre los miembros de un grupo y a la tendencia de mantenerse unidos, por ello la cohesión en un grupo puede ser un estresor, ya que al ser una característica valiosa, su ausencia podría originar: baja moral, desempeño pobre y cambios fisiológicos.

Apoyo social inadecuado: Se refiere a que los efectos de los estímulos estresores en el empleado se reducen cuando otros comparten el estrés, siempre y cuando el optimismo del grupo con respecto al éxito que obtendrá es alto, si los individuos se

conocen entre sí y si existen soluciones potenciales para aligerar el estrés. De esta manera el apoyo grupal, puede considerarse como un recurso con el que cuenta un individuo que está haciendo frente a una situación de estrés (Kahn y Quin, 1970 en Ivancevich y Matteson, 1989).

2.3.3 Estresores como parte de la organización

Son los que comúnmente se asocian a una perspectiva global del trabajo y son tan inevitables como los mencionados anteriormente, mismos que tienen un mayor impacto en todos los empleados, por el simple hecho de ser miembros de la organización. Por esta razón Ivancevich y Matteson (1989), los agrupan de la siguiente manera:

Clima organizacional: Surge a partir de la interacción de personas, estructuras, políticas y metas, además se encuentra estrechamente ligado al grado de motivación y satisfacción de las personas. Sin embargo, la satisfacción de necesidades superiores generalmente depende de personas que están en puestos de autoridad.

Es por ello, que cuando los empleados se encuentran muy motivados, el clima organizacional mejora y se traduce en relaciones satisfactorias, que se caracterizan por actitudes de interés, colaboración, etc. A diferencia de las personas poco motivadas, que muestran estados de depresión, apatía, desinterés e insatisfacción, etc., y en casos extremos puede llegar a episodios de inconformismo, agresividad, huelgas, entre otras (Chiavenato, 2009).

Características que distinguen a una organización de otra, ya que no solo difieren en cuanto a estructura física, sino en las actitudes y conductas que producen en los empleados. El clima organizacional puede conducir un estilo relajado de trabajo o puede generar un estilo muy tenso y orientado a las crisis, afectado a la gente que se encuentra a su alrededor.

Estructura organizacional: Representa la interrelación entre los órganos y las tareas dentro de una organización, y depende de la estrategia que se ha definido para alcanzar los objetivos globales.

El efecto de la posición del individuo en la estructura organizacional, ha sido examinada en varios estudios realizados por Gibson, Ivancevich y Donnelly (1979, citado en Ivancevich y Matteson, 1989 p146), cuyos resultados reportaban niveles más altos de estrés por parte de los individuos en jerarquías con poca toma de decisión o control sobre su trabajo, como en el caso de gerentes de nivel medio y bajo, y trabajadores de nivel operativo.

Características de la tarea: Turner y Lawrence (1965, citado en Vázquez, 2001, p36), establecieron un conjunto de atributos de la tarea, que influían sobre las respuestas afectivas y conductuales del empleado ante el trabajo, los cuales son:

- *Variación:* Número de actividades diferentes que pueden prescribirse para un trabajo.
- *Autonomía:* Capacidad de disertación que tiene un empleado para desempeñar su trabajo.
- *Interacción:* Comunicación cara a cara necesaria para cumplir con las tareas.
- *Conocimientos y habilidades:* Preparación mental o aprendizaje para ejecutar el trabajo.
- *Retroalimentación:* Información de los empleados sobre la ejecución de su trabajo.

2.3.4 Estresores en el medio ambiente físico laboral

En toda organización, es de suma importancia contar con un ambiente adecuado, ya que las condiciones físicas, químicas y biológicas del trabajo pueden llegar a ser estímulos desagradables e insalubres para los trabajadores, constituyéndose

de esta forma como fuentes importantes de estrés y como un peligro para el empleado, además de que, también pueden provocar una disminución en la productividad.

Generalmente, los factores físicos del ambiente actúan en combinación con los aspectos psicosociales del ambiente de trabajo, los estresores que comprenden este último, son los niveles individuales, grupales y organizacionales. En cuanto a los estresores del ambiente físico, es necesario que el empleado se adapte para mantener la homeostasis.

Con tales características, los estresores ambientales son considerados como aspectos físicos del ambiente, percibidos por uno o más de los cinco sentidos, algunos de los estresores a explicar considerados por Gutiérrez y Ángeles (2012) son: Iluminación, ruido, temperatura y ventilación.

Iluminación: Se refiere a los extremos que se pueden tener del alumbrado, ya sea demasiada luz, iluminación tenue y/o inadecuada, ó la falta de la misma, lo que provoca que en la ejecución de la tarea, se tenga dificultad al realizarla, mostrando síntomas como vista forzada, dolores de cabeza, tensión nerviosa y mayor inversión de tiempo para efectuarla.

Ruido: Se define como un sonido indeseable de alta intensidad y de poca duración o de menor intensidad constante y prolongado, el cual provoca dificultad en la concentración y entorpece o impide la comunicación. A nivel fisiológico puede provocar aumento en la presión arterial, mareos, náuseas y dolor de cabeza.

Temperatura: Es necesario mantener una temperatura promedio, ya que tanto el calor como el frío extremos, ocasionan malestares físicos y psicológicos. Una exposición constante al frío, provoca un entumecimiento en las extremidades y pérdida de movilidad, de igual manera afecta en los niveles de energía y disminuye la motivación. Por el contrario, un ambiente sumamente caluroso,

ocasiona cansancio físico, mental, así como una perturbación en la conducta afectiva y aumento de la irritabilidad.

Ventilación: Una ventilación inadecuada, sumada a una descompensación de temperaturas, se asocian con el fenómeno llamado “síndrome del edificio enfermo”, definido como el conjunto de molestias y enfermedades como jaquecas, alergias, náuseas, mareos, resfriados e irritaciones en vías respiratorias, piel y ojos. El síndrome se caracteriza porque los síntomas pueden desaparecer cuando el empleado abandona el lugar de trabajo.

2.4 Consecuencias del estrés

A consecuencia del estrés suceden una gran cantidad de reacciones inmediatas dentro del cuerpo, cuya finalidad es la adaptación y enfrentamiento sobre el desafío que se presenta. Puesto que su naturaleza es de corta duración están diseñadas para desaparecer una vez que ha pasado la urgencia, sin embargo, si persisten durante mucho tiempo generan un daño en el organismo a nivel físico y/o psicológico.

2.4.1 Físico

Las consecuencias físicas del estrés, generan cambios en el organismo que pueden manifestarse a través de diversos signos o síntomas, a continuación enlistamos algunos de los más recurrentes en el trabajador, de acuerdo a lo mencionado por Fontana (1992).

CONSECUENCIAS FISICAS DEL ESTRÉS	SÍNTOMAS
Trastornos cardiovasculares	Hipertensión Enfermedad coronaria Taquicardia Arritmia Trombosis cerebral
Trastornos gastrointestinales	Úlcera péptica y gástrica Dispepsia Colitis Dolor de estómago Agujetas y náuseas Estreñimiento
Trastornos dermatológicos	Irritación en la piel Sudoración excesiva Dermatitis Urticaria Acné
Trastornos respiratorios	Asma Hiperventilación Taquipnea Alergias Disnea Sensación de opresión torácica
Trastornos sexuales	Impotencia Eyaculación precoz Frigidez Vaginismo Esterilidad Alteraciones menstruales Coito doloroso Dismenorrea Disminución del deseo Aborto
Trastornos musculares	Temblores Contracturas musculares Tics Lumbalgia Cefalea
Trastornos inmunológicos	Gripe Herpes Tuberculosis Cáncer SIDA
Trastornos endocrinos	Hipertiroidismo Hipotiroidismo
Otros	Agotamiento Pérdida de peso Arteriosclerosis Aumento de la tensión física Alteración de los patrones de sueño Diabetes e hipoglucemia

Tabla 4. Consecuencias físicas del estrés. (Fontana, 1992).

2.4.2 Psicológicas

Otro tipo de consecuencias del estrés laboral corresponden al aspecto psicológico, las cuales pueden manifestarse en el empleado a nivel cognitivo, conductual y emocional. A continuación se presentan algunos de los efectos más comunes, según lo expuesto por Gutiérrez y Ángeles (2012).

CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS DEL ESTRÉS	SÍNTOMAS
Cognitivo	Preocupaciones Incapacidad para tomar decisiones Sensación de confusión Incapacidad para concentrarse Dificultad para dirigir la atención Sentimiento de la falta de control Desorientación Olvidos frecuentes Bloqueos mentales Hipersensibilidad a la crítica Malhumor Ansiedad
Conductual	Habla rápida Temblores Voz entrecortada Imprecisión Precipitaciones Predisposición a accidentes Consumo de tabaco, alcohol, fármacos u otras drogas Comer en exceso Falta de apetito Conductas impulsivas Risas nerviosas Bostezos Aumento de ausentismo Agresividad
Emocional	Insatisfacción laboral Explosiones emocionales Pérdida de autoestima Disminución del interés y del entusiasmo Cambios en los rasgos de personalidad Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales Depresión

Tabla 5. Consecuencias Psicológicas del estrés. (Gutiérrez y Ángeles, 2012).

Por otra parte, el estrés enfocado en las mujeres, puede tener diferentes explicaciones, una de ellas puede deberse a la diferencia en oportunidades y tareas con respecto a los hombres, la cual ocurre por factores como la discriminación en las prácticas de contratación, condiciones de trabajo inflexibles, insuficiencia en servicios de guardería y la distribución inadecuada de las tareas familiares en el hogar. www.inmujeres.gob.mx (en Rocha y Cruz, 2013, p. 222).

Otra explicación, según Martínez, Vera, Paterna y Alcázar (2002 en Rocha y Cruz, 2013), puede ser la relación trabajo-familia, a través del cual se puede comprender el conjunto de dificultades de diversa índole que las mujeres afrontan, en la necesidad que experimentan un gran número de mujeres de hacer compatibles el trabajo extradoméstico con el cuidado de la familia, lo que puede conllevar a tres principales tipos de conflicto:

- **Tiempo:** Las tareas domésticas exigen tiempo completo, de la misma forma que las actividades extradomésticas demandan al menos ocho diarias de trabajo continuo.
- **Sobrecarga de Trabajo:** Deriva de la tensión y el agotamiento e involucra el llevar ambos escenarios y además la exigencia de realizarlo de forma exitosa, lo que termina no solo por agotar físicamente a las mujeres, sino también por generar una tensión y estrés emocional continuo.
- **Conductas y expectativas:** Se refiere a lo que se espera de las mujeres, es decir, que sean buenas madres y buenas esposas.

Esta clase de conflicto puede estar vinculado con aspectos concretos como los estresores adheridos a los roles en sí mismo, es decir, las características de la tarea, el horario, el grado de implicación de cada actividad, la relevancia que cobra para la persona e incluso las aspiraciones laborales que se tienen (Martínez, Vera, Paterna y Alcázar (2002 en Rocha y Cruz, 2013).

Finalmente, la mujer al ejercer distintos roles, como la maternidad, la relación de pareja y el empleo, experimenta una sobrecarga de trabajo, la cual se ve reflejada en cansancio físico y/o mental, sumado a que en algunas ocasiones presenta periodos de insomnio, sentimientos de soledad, tristeza y depresión (Vidal, 1991 en Rocha y Cruz, 2013).

A manera de conclusión del presente capítulo, se abordó el origen del término estrés para dar un panorama general del significado del mismo, a partir de las definiciones formuladas por distintos autores. Así mismo, se explicaron las dos vertientes que tiene el estrés, que son: estrés positivo ó eustrés, y estrés negativo o distrés.

De igual manera se realizó un comparativo con el Síndrome de Burnout ó Síndrome de estar Quemado, ya que comúnmente se confunde o se considera sinónimo del fenómeno de estrés. Una vez clara la diferencia entre estos términos, se explicaron las características y etapas que comprenden el estrés tanto a nivel físico como psicológico.

Del mismo modo, se mencionaron algunos de los agentes causantes de estrés como son: estresores en el trabajador, como parte de un grupo, como parte de la organización y del medio ambiente físico laboral, los cuales conllevan a consecuencias físicas y psicológicas como las mencionadas en el capítulo.

Finalmente, se puede observar que no hay una definición unificada del término estrés pese a todas las investigaciones, además de que se le da un uso indiscriminado, por lo que no se le da la importancia que realmente tiene, por lo cual es importante conocer cuáles son las principales causas y consecuencias que pueden repercutir en la salud y calidad de vida del trabajador.

Partiendo del conocimiento teórico del estrés laboral y al ser una investigación de carácter científico, se desprende el uso de una metodología específica para los fines de este estudio, la cual se explicará en el siguiente capítulo.

Metodología

Justificación

Actualmente, el término estrés es empleado de forma popular e indiscriminada, sin saber realmente que significa, por lo cual es de suma importancia establecer un panorama que permita diferenciarlo correctamente, a través del reconocimiento de sus características, causas y consecuencias.

Debido a las diversas dificultades que ha enfrentado la mujer a través de la historia para su incorporación al campo laboral y que culturalmente con la existencia de convencionalismos sociales ha tenido complicaciones para situarse en los diferentes niveles jerárquicos, se optó por estudiar el estrés en personal femenino.

Planteamiento del problema

El interés del estudio es determinar si el nivel jerárquico en que se sitúa el personal femenino, provoca una diferencia en el nivel de estrés presentado, y a su vez, identificar el tipo de estresor más frecuente al generar estrés en una institución pública perteneciente al sector salud del Distrito Federal.

Pregunta de Investigación

¿Cómo se diferencia el estrés en mujeres que laboran en áreas administrativas de una institución del sector público en México en función del nivel jerárquico que ocupan?

Objetivos

- Determinar si el nivel jerárquico diferencia el nivel de estrés presentado en mujeres que laboran en áreas administrativas de una institución del sector salud en el Distrito Federal.
- Identificar el tipo de estresor más frecuente en el personal femenino que labora en áreas administrativas de una institución del sector salud del Distrito Federal.
- Determinar si las variables sociolaborales (edad, escolaridad, nivel socioeconómico, supervisión de personal y jornada laboral), diferencia el nivel de estrés presentado en mujeres que laboran en áreas administrativas de una institución del sector salud en el Distrito Federal.

Hipótesis

H_i: Existe diferencia significativa en el estrés laboral en mujeres administrativas en función del nivel jerárquico que ocupan.

H₀: No existe diferencia significativa en el estrés laboral en mujeres administrativas en función del nivel jerárquico que ocupan.

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y la edad del personal femenino de una institución gubernamental.

H_a: Existe diferencia significativa entre el estrés laboral y el nivel socioeconómico en el que se sitúa el personal femenino de una institución gubernamental.

H_a: Existe diferencia significativa entre el estrés laboral y la escolaridad que tiene el personal femenino de una institución gubernamental.

H_a: Existe diferencia significativa entre el estrés laboral y la supervisión de personal que tienen las mujeres económicamente activas de una institución gubernamental.

H_a: Existe relación significativa entre el estrés laboral y las horas que labora el personal femenino de una institución gubernamental.

Variables

Las variables consideradas en el presente estudio son de tipo clasificatorio: Estrés laboral, nivel jerárquico y factores sociolaborales (Edad, escolaridad, nivel socioeconómico, supervisión de personal y jornada laboral).

El estrés laboral corresponde a la variable dependiente y como variables independientes se consideran el nivel jerárquico (Operativo, Mandos medios y Directivo) y los factores sociolaborales.

Definición Conceptual de las Variables

Estrés Laboral: La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2011) define el estrés laboral como un patrón de reacciones psicológicas, cognitivas y conductuales que se dan cuando los trabajadores enfrentan exigencias ocupacionales que no corresponden a su conocimiento, destrezas o habilidades. También muestra una preocupación especial por fomentar su estudio y solución sobre todo dentro de los países en vías de desarrollo.

Nivel Jerárquico: Chiavenato (2011), lo define como el status o puesto que posee un trabajador dentro de una empresa y lo clasifica de la siguiente manera:

- Nivel Directivo: Corresponde al nivel más alto dentro de la organización. Está integrado por los directores, propietarios o accionistas y por los altos ejecutivos.
- Nivel Mandos medios: Se le conoce también como nivel táctico, mediador o gerencial. A este nivel pertenecen los departamentos y las divisiones de la empresa.
- Nivel Operacional: Se le conoce también como nivel técnico o núcleo técnico, y se encuentra en las áreas internas e inferiores de la organización y corresponde al nivel organizacional más bajo.

El diccionario de la Real Academia Española (2001), define los siguientes factores:

Edad: Tiempo transcurrido a partir del nacimiento de un individuo.

Escolaridad: Período de asistencia a un centro escolar.

Nivel socioeconómico: Estatus económico en el que se sitúa una persona.

Supervisión de personal: Ejercer la inspección de un trabajo realizado por otra persona.

Número de Personas supervisadas: Cantidad de personas que supervisa un empleado

Jornada laboral: Número de horas que el empleado está obligado a trabajar efectivamente.

Definición Operacional de las Variables

Estrés Laboral: Puntaje emitido por cada una de las trabajadoras del área administrativa de una institución gubernamental en la prueba DER, que mide factores como Esfuerzo, Recompensa e Implicación.

Nivel Jerárquico: Puesto en el que reporta situarse la trabajadora en la estructura jerárquica organizacional.

Edad: Número de años que reporta tener la trabajadora.

Escolaridad: Grado de estudios que reporta la trabajadora (Básico, medio superior y superior).

Nivel socioeconómico: Estatus económico en el reporta situarse la trabajadora en las categorías: alto, medio y bajo.

Supervisión de personal: Respuesta que indica si se ejerce o no la inspección del trabajo de otra(s) persona(s).

Número de personas supervisadas: Cantidad de personas que reporta la trabajadora bajo su supervisión.

Jornada laboral: Promedio de horas de trabajo en un día.

Alcance de la investigación

El tipo de investigación es descriptiva, ya que de acuerdo a Danhke (1989, en Hernández, 2006) los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, o

cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar (Hernández, 2006).

El estudio, se llevó a cabo mediante la aplicación de la escala DER (Desequilibrio, Esfuerzo-Recompensa).

Diseño de investigación

El diseño de investigación a realizar es no experimental de tipo transversal, porque se recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado (Hernández, 2006).

Participantes

La muestra se conformó por 105 participantes, cuyos criterios de inclusión corresponden a los siguientes: personal femenino del área administrativa de una institución pública del sector salud en el Distrito Federal, que tiene por objeto principal, la investigación científica, la formación y capacitación de recursos humanos calificados y la prestación de servicios de atención médica de alta especialidad, cuyo ámbito de acción comprende todo el territorio nacional.

Su visión se centra en “Ser una institución de salud líder nacional e internacional por la excelencia en la asistencia, docencia e investigación con una red de centros afiliados que apliquen el mismo modelo integrador”.

Las características encontradas en la muestra de estudio son:

La edad de las mujeres evaluadas oscila entre los 17 y 57 años, en donde la moda es de 28 años de edad, cuyo promedio de edad fue de 37.6 años (D.E. = 9.3) (ver Tabla 6).

Tabla 6
Descripción de edad

	Frecuencia	%
17- 21	5	4,9
24- 27	10	9,6
28- 31	14	13,3
32-35	14	13,4
36- 39	18	17,2
40- 43	13	12,5
44- 47	13	12,4
48- 51	11	10,5
52- 57	7	6,9
Total	105	100

Con respecto a la escolaridad con la que cuenta la muestra, se puede observar en la tabla 7, que el 52.4% se sitúa en el nivel superior, lo cual implica la mayoría en este grupo.

Tabla 7
Descripción de escolaridad

	Frecuencia	%
BASICO	14	13,3
MEDIO SUPERIOR	36	34,3
SUPERIOR	55	52,4
Total	105	100

El personal femenino, no tiene participación en puestos de nivel directivo, tal como se muestra en la tabla 8.

Tabla 8
Descripción de Puesto

	Frecuencia	%
OPERACIONAL	89	84,8
MANDOS MEDIOS	14	13,3
DIRECTIVOS	0	0
Total	105	100

El nivel socioeconómico que reporta la muestra, corresponde en su mayoría con un 81.9% al nivel medio, sin embargo, es importante destacar que solo el 1% mencionó considerarse en un nivel alto (ver Tabla 9).

Tabla 9
Descripción de Nivel Socioeconómico

	Frecuencia	%
BAJO	14	13,3
MEDIO	86	81,9
ALTO	1	1,0
Total	105	100

Del total de la muestra, solo el 35.2% reporta tener personal a su cargo, como lo muestra la tabla 10.

Tabla 10
Descripción de Supervisión de Personal

	Frecuencia	%
SI	37	35,2
NO	68	64,8
Total	105	100

En promedio las mujeres que tienen personal a su cargo, supervisan 2 personas (D.E. =6.1) (ver Tabla 11).

Tabla 11
Descripción de número de personas supervisadas

	Frecuencia	%
1	5	4,8
2	6	5,7
3	3	2,9
4	3	2,9
5	2	1,9
7	2	1,9
8	2	1,9
9	1	1,0
10	1	1,0
14	1	1,0
15	1	1,0
16	1	1,0
18	1	1,0
19	1	1,0
20	1	1,0
24	1	1,0
30	2	1,9
Total	105	100

La jornada laboral que se cubre en la institución de gobierno, en su mayoría es de 8 horas diarias, en donde el promedio de horas de trabajo es de 7.8 (D.E. =1.4), como se muestra en la tabla 12.

Tabla 12
Descripción de Horas laboradas al día

	Frecuencia	%
4	3	2,9
5	1	1,0
6	1	1,0
7	34	32,4
8	39	37,1
9	16	15,2
10	7	6,7
11	2	1,9
12	1	1,0
Total	105	100

Instrumento

Se realizó una búsqueda exhaustiva de instrumentos que midieran estrés laboral, encontrando muy pocos realizados en nuestro país, y de los encontrados la extensión era muy grande ó las opciones de respuesta eran confusas, lo que dificultaría su aplicación. Por ello se optó por la prueba Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa conocida como DER (Fernández, Fernández y Siegrist, 2005), la cual es una adaptación al castellano de la versión original Española ERI realizada en 1996 por Siegrist, J. Se responde en un tiempo no mayor a 15 minutos, está compuesta por 23 reactivos, que son divididos en 3 factores:

Factor 1 Recompensa, reactivos (7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17)

Factor 2 Esfuerzo, reactivos (1, 2, 3, 4, 5, 6)

Factor 3 Implicación, reactivos (18, 19, 20, 21, 22, 23)

Además se incluyen las variables sociolaborales más importantes del trabajador. Los factores 1 y 2 comprenden 17 ítems, que registran información de la apreciación del trabajador acerca de su situación laboral en lo referente al esfuerzo extrínseco, de los cuales 6 miden esfuerzo y 11 recompensa. El factor 3 es el componente intrínseco que comprende 6 ítems y mide el grado de implicación vivido por el empleado en su puesto de trabajo.

Para responder la prueba DER, se emplea una escala tipo likert con cuatro opciones de respuesta, que van de Totalmente de acuerdo a Totalmente en desacuerdo y la opción elegida se marca con una X.

En relación a la confiabilidad de la prueba, posee una consistencia interna total de 0.81 y registra para cada uno de los 3 factores que la integran, el siguiente alfa de Cronbach:

Factor	Alfa de Cronbach
Esfuerzo	0.74
Recompensa	0.85
Implicación	0.80

De acuerdo a lo expuesto y a los antecedentes de la prueba, se indica que los métodos seguidos de adaptación han sido adecuados y permite que se realicen estudios nacionales, así como estudios comparativos de carácter transcultural.

Procedimiento

Para la aplicación del instrumento psicométrico Desequilibrio, Esfuerzo-Recompensa (DER), se solicitó la autorización, apoyo y colaboración de la Jefa del Departamento de Reclutamiento, Selección y Capacitación de Personal de la institución.

La muestra de estudio fue debidamente informada del proceso a realizar mediante un comunicado enviado por parte del departamento antes mencionado, el cual especificaba la fecha, horario y orden en que participarían los departamentos.

La aplicación se realizó durante la jornada laboral de forma individual y bajo su consentimiento, con la antelación de que la información recolectada sería de uso confidencial y únicamente para fines estadísticos. Las instrucciones fueron dadas antes de su ejecución, aclarando cualquier duda suscitada por los participantes y al finalizar la prueba se recogió la misma agradeciendo su colaboración.

Resultados

En primera instancia, se aplicó el análisis de medidas descriptivas, con el fin de conocer dentro del estrés laboral, cuál es el tipo de estresor más frecuente en la población femenina. Aunado a éste, se efectuó la prueba estadística de Correlación Producto-Momento de Pearson, con objeto de conocer si las variables sociolaborales (Edad, número de personas supervisadas y jornada laboral), tienen un impacto en los factores que componen el estrés laboral.

Posteriormente se realizó la prueba t de *student*, para evaluar la diferencia entre los factores que componen el estrés laboral (Recompensa, implicación y esfuerzo) y la variable denominada puesto. Así mismo se hizo una comparación entre los factores que integran el estrés y la variable denominada nivel socioeconómico.

Finalmente, se llevo a cabo un análisis de varianza unidireccional, para conocer si existe una diferencia significativa en cuanto a las varianzas entre las variables: puesto, escolaridad y los factores que componen el estrés laboral. Dicho análisis estadístico se realizó mediante el uso del programa SPSS versión 17.

A) Descripción del tipo de estresor más frecuente

Como se puede observar en la tabla 13, la media más alta de los factores que componen el estrés laboral, es de 2.7032 que corresponde al esfuerzo (D.E.= 53108), lo cual indica que el personal femenino percibe que para el desempeño de su puesto se requiere de un gran esfuerzo extrínseco.

La media más baja equivale a 2.1921 (D.E.= .53995), la cual se sitúa en el factor implicación como componente intrínseco del estrés, lo que aduce, a que las mujeres se encuentran comprometidas, identificadas e influidas con el puesto de trabajo, pero solamente durante su horario.

Tabla 13
Medidas descriptivas

	Media	D. E.
Implicación	2,1921	,53995
Recompensa	2,3238	,33755
Esfuerzo	2,7032	,53108

B) Correlación entre factores sociolaborales y el estrés

La relación entre el factor esfuerzo y el número de personas que supervisan algunas mujeres de la institución gubernamental dedicada a la salud, es positiva y estadísticamente significativa, esto indica que el tener una responsabilidad adicional al dirigir el trabajo de otras personas, conlleva a que la empleada se esfuerce más a diferencia de las trabajadoras que no tienen personal a su cargo. (ver Tabla 14).

Por otro lado, existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre el factor de estrés implicación y la variable horas de trabajo. Quiere decir, que a mayor número de horas laboradas, hay un mayor compromiso por parte de las trabajadoras al realizar las actividades que les corresponden, pero fuera de las horas de trabajo, los pendientes que se tienen en la oficina no representan una prioridad, razón por la cual no se invierte el tiempo destinado para otras áreas de su vida.

Tabla 14
Factores de Estrés vs Variables Sociolaborales

	Recompensa	Esfuerzo	Implicación
Edad	,056	,168	,093
Número de personas supervisadas	,120	,348**	,005
Horas laboradas al día	,110	,099	,202*

C) Diferencia entre factores del estrés laboral y nivel socioeconómico

Con la finalidad de determinar si existe una diferencia estadísticamente significativa entre las medias de los factores que integran el estrés (Recompensa, implicación y esfuerzo) y la variable sociolaboral Nivel Socioeconómico, se aplicó la prueba t de *student*.

El estudio contempló inicialmente tres niveles socioeconómicos (Alto, Medio y Bajo), sin embargo, en la institución solo el 1% de las trabajadoras reportó pertenecer al nivel socioeconómico alto, por tal motivo no se incorporó al análisis estadístico, ya que no es una muestra representativa que se pudiera comparar con los otros niveles.

De esta forma, se puede observar en la tabla número 15, que no existen diferencias significativas entre el promedio (M) obtenido en los niveles socioeconómicos (bajo y medio) y los factores que componen al estrés laboral. Esto quiere decir, que el estatus económico al que consideran que pertenecen las mujeres económicamente activas, no es una variable causante de estrés.

Tabla 15
Diferencia entre los factores del estrés y nivel socioeconómico

	Bajo		Medio		Media Teórica	t	p
	M	D.E	M	D.E			
Recompensa	2.38	.260	2.30	.342	2.5	1.027	.316
Esfuerzo	2.71	.473	2.72	.533	2.5	-.062	.951
Implicación	2.09	.411	2.19	.565	2.5	-.798	.433

D) Análisis de Varianza (ANOVA)

Con la finalidad de comparar las varianzas en cada uno de los factores de la escala de estrés con respecto al puesto y a la escolaridad, se aplicó el análisis de varianza (ANOVA).

De acuerdo al análisis, no se encontraron diferencias estadísticamente significativas en ninguno de los efectos principales (puesto y escolaridad) en los factores de estrés de recompensa e implicación. En cuanto a esfuerzo, tampoco hubo diferencias en la variable escolaridad; no obstante, en la categoría puesto se observó una diferencia significativa en las varianzas [$F_{(1,97)}=12.07$; $p=.001$]. Tal diferencia, indica que los mandos medios ($M=3.1667$), presentan mayor estrés al esforzarse más en el trabajo que realizan (ver Tabla 16).

Tabla 16
Diferencia entre los factores del estrés, puesto y escolaridad

	Puesto	Operacional		Mandos medios		F	P		
		M	D.E.	M	D.E.				
Recompensa		2.3330	.32022	2.2857	.45504	1.158	.284		
	Escolaridad	Básico		Medio superior		Superior			
		M	D.E.	M	D.E.	M	D.E.		
		2.4026	.25142	2.3663	.37682	2.2826	.33318	0.27	.973
Esfuerzo		Operacional		Mandos medios		12.073	.001*		
		M	D.E.	M	D.E.				
		2.6423	.51954	3.1667	.29957				
	Escolaridad	Básico		Medio superior		Superior			
		M	D.E.	M	D.E.	M	D.E.		
		2.7262	.56465	2.6029	.49239	2.7788	.53485	.796	.454
Implicación		Operacional		Mandos medios		.406	.526		
		M	D.E.	M	D.E.				
		2.1966	.52378	2.1786	.66815				
	Escolaridad	Básico		Medio superior		Superior			
		M	D.E.	M	D.E.	M	D.E.		
		2.1786	.51666	2.1520	.5425	2.2242	.55668	.345	.709

* $p \leq .01$

Como se observa en la tabla 17, la supervisión de personal tampoco tuvo un efecto estadísticamente significativo, en los factores que integran el estrés laboral (recompensa, esfuerzo e implicación). La escolaridad y supervisión de personal que tienen las empleadas, no ejercen un impacto suficientemente significativo, como para incrementar el estrés presentado en los mandos medios por el esfuerzo que implican sus actividades.

Tabla 17
Diferencia entre los factores del estrés, puesto y supervisión de personal.

	Puesto	Operacional		Mandos medios		F	P
		M	D.E.	M	D.E.		
Recompensa		2.3330	.32022	2.2857	.45504	.123	.726
	Supervisión de personal	Si		No			
		M	D.E.	M	D.E.		
		2.3857	.38772	2.2934	.30707	.046	.831
Esfuerzo		M	D.E.	M	D.E.		
		2.6423	.51954	3.1667	.29957	5.877	.017*
	Supervisión de personal	Si		No			
		M	D.E.	M	D.E.		
		2.9144	.49006	2.6010	.51547	.283	.596
Implicación		M	D.E.	M	D.E.		
		2.1966	.52378	2.17786	.66815	.612	.436
	Supervisión de personal	Si		No			
		M	D.E.	M	D.E.		
		2.1982	.53696	2.1919	.54869	1.321	.253

*p≤.01

Discusión

El motivo principal de investigar los niveles de estrés en mujeres, surge porque son ellas quienes han experimentado a lo largo del tiempo diferentes obstáculos y adversidades, para lograr un desarrollo, crecimiento y reconocimiento tanto a nivel personal como profesional.

Sin embargo, pese al esfuerzo realizado, en la actualidad el sexo femenino aun tiene retos que enfrentar para lograr el desarrollo, crecimiento y reconocimiento en las condiciones que desean. Por supuesto, sin olvidar que uno de los principales obstáculos son los convencionalismos culturales, los cuales son más notorios en el campo laboral, específicamente en la aspiración que se tiene por ocupar puestos de nivel jerárquico superior.

De igual manera, las mujeres además de lo mencionado, experimentan procesos biológicos, así como responsabilidades de los diferentes roles que cubren en los ámbitos familiar, social y profesional, lo que da lugar a que ellas sean vulnerables a la presencia de estrés.

Es de suma importancia determinar las principales causas (estresores) que originan el estrés en mujeres que laboran, en este caso en el personal de una institución pública dedicada al sector salud, así como conocer algunas de las consecuencias que se pueden presentar a nivel físico y/o psicológico, tanto en el plano individual y organizacional.

De esta forma, tomando en cuenta el puesto desempeñado y la jerarquía a la que pertenecen en esta institución (directivo, mandos medios u operativo), el principal objetivo de este estudio fue, determinar si la posición en la que se encuentra el personal femenino dentro la estructura organizacional, funge como un factor generador de estrés, y de igual manera, determinar cuál es el tipo de estresor que se presenta con mayor frecuencia dentro del área administrativa.

Así mismo, mediante la formulación de las hipótesis de investigación se buscó determinar si existía relación alguna entre el estrés y algunas variables sociolaborales (edad, escolaridad, nivel socioeconómico, supervisión de personal y jornada laboral).

Tal y como se había contemplado, se identificó la existencia de estrés laboral en la muestra de estudio, cuyo estresor más frecuente fue la carga de trabajo, lo cual puede relacionarse directamente con el esfuerzo, ya que es el factor del estrés que destacó en mayor medida, a diferencia del factor implicación.

La relación directa con el esfuerzo, es con respecto al desempeño de las funciones que conciernen a su puesto de trabajo, diferenciándose quizás, por la percepción que el personal femenino tiene acerca de: la cantidad de actividades que tienen por hacer, la variedad y características de las tareas, y el tiempo que les ha sido asignado para cumplir con estas.

Una causa más que puede interpretarse es, la falta de habilidades para efectuar su trabajo o bien la existencia de normas de desempeño altas en la institución, mismas que la empleada no logra cumplir por más que se esfuerce, tales características, hacen alusión a la sobrecarga cuantitativa y cualitativa mencionadas por Turner y Lawrence (1965 en Vázquez, 2001, p.36), como parte de la categoría “estresores en el empleado” (Ivancevich y Matteson, 1989).

El factor de estrés con menor presencia en las participantes fue la implicación, esto puede significar que las mujeres no se encuentran identificadas psicológicamente con su puesto de trabajo e influidas por éste, quizá, debido a la poca o nula importancia que las empleadas confieren fuera del área de labores a las actividades propias de su puesto.

Puesto que al salir del escritorio o lugar de trabajo en donde se realizan las actividades del día a día, no hay tal influencia psicológica, como para afectar otros contextos de su vida, como lo es el ámbito familiar, de pareja, escolar, etc., por tal motivo, no existe conflicto alguno, durante el tiempo y la energía mental que se ha designado para atender otras demandas ajenas al trabajo.

La supervisión de personal, es una variable sociolaboral que se encontró con frecuencia en los puestos correspondientes a la jerarquía de mandos medios, sin embargo, es importante mencionar que la relación de esta jerarquía con el nivel de estrés no es tan significativa como se pensaría, lo cual puede significar que la responsabilidad sobre otros puede implicar un esfuerzo adicional al que ya

se tiene con el desarrollo de las funciones que competen al puesto, pero sin ser una causa que aumente los niveles de estrés.

Tal esfuerzo adicional probablemente se debe a que, implica el establecimiento de métodos de trabajo para la consecución de metas y objetivos, una planeación y organización en la distribución de las actividades, seguimiento, evaluación de resultados obtenidos y retroalimentación.

Lo anterior, puede constatarse con lo mencionado por Ivancevich y Matteson (1989) en lo descrito en la categoría de responsabilidad, que indica: cualquier tipo de responsabilidad puede ser una carga para el individuo; pero para algunos es mucho menos probable que la responsabilidad sea un estresor que para otros.

Al igual, para poder supervisar el trabajo de otras personas, es necesario contar con determinadas habilidades, como son: la capacidad para delegar una tarea donde se toma en consideración el conocimiento, aptitudes, destrezas que pueda tener el personal bajo su cargo, así como manejo de personal, capacidad de evaluación y solución de problemas, capacidad de decisión, tacto en las relaciones interpersonales, estilos de liderazgo, capacidad de entrenamiento, comunicación efectiva, solo por mencionar algunos aspectos.

Por otra parte, se encontró que cuanto mayor sea el número de horas laboradas en la institución, el personal muestra un mayor compromiso e implicación con las funciones que competen a su puesto, de esta forma se puede observar que hay un esfuerzo superior durante la jornada laboral; aunque, una vez fuera de ésta, las actividades que pudieran quedar pendientes dejan de ser prioritarias, ya que el tiempo fuera del trabajo ha sido destinado para otros aspectos de su vida como son: la familia, amigos, escuela, pareja, etc.

En cuanto a la variable sociolaboral denominada nivel socioeconómico, la mayoría del personal, se situó en el nivel medio; aun con ello, el estatus económico en el que se sitúan las trabajadoras no provoca diferencia alguna en el nivel de estrés presentado, lo cual indica que el nivel socioeconómico y el estrés, son totalmente independientes.

También es de gran relevancia señalar que, la edad y el grado de escolaridad que tienen las empleadas de dicha institución no son variables que afecten al estrés laboral, no obstante, la jerarquía del puesto que ocupan si es determinante para el nivel de estrés presentado.

En el objetivo del estudio, se contemplaron tres niveles jerárquicos (directivo, mandos medios y operativo), sin embargo, no se encontró a ninguna mujer en el área administrativa en la jerarquía de directivos, por tal motivo se descarto dicho nivel lo cual puede tener distintas explicaciones; ya sea porque en la actualidad las oportunidades de promoción son limitada, que el ocupar un puesto en niveles altos implica una mayor preparación, con la cual no cuentan las empleadas; no contar con las competencias que requiere la promoción, la existencia incluso de una oportunidad de ascenso debido al puesto ocupado, la disponibilidad de tiempo y/o esfuerzo para asumir las responsabilidades implícitas, entre otras.

En este mismo sentido, se puede decir que la maternidad, por ejemplo, también constituye, en algunos casos, una limitante propia del genero para aspirar a una promoción y/o ascenso, puesto que el doble rol que desempeñan las mujeres en esta etapa implica una mayor responsabilidad y dedicar más tiempo al cuidado de los hijos y el trabajo en el hogar. Lo que coarta sus oportunidades de crecimiento y desarrollo en el campo laboral.

Esto puede indicar nuevamente, que pese a los múltiples esfuerzos realizados por la mujer para lograr un desarrollo, crecimiento y reconocimiento a nivel personal y profesional, todavía existe una discriminación, porque aun cuando está pueda ocupar puestos directivos la remuneración económica no siempre es la más justa, haciéndose presente una discriminación de tipo salarial frente al sexo masculino. Tal y como mencionan Carrillo y Gastón (2012), en nuestro país la diferencia de salario entre hombres y mujeres es una de las más altas, ubicándose en la posición 105 de las 134 naciones de las que se tiene información, por la discrepancia que se tiene en contra de las mujeres.

Finalmente, en lo que respecta a los dos niveles jerárquicos restantes, se encontró que dentro de los factores que integran el estrés, el personal femenino que ocupa puestos en la jerarquía de mandos medios, es quién manifiesta un mayor grado de estrés, lo cual revela que son quienes más se esfuerzan en el desempeño sus funciones, quizá debido al grado de responsabilidades que implica su puesto.

Conclusiones

A manera de conclusión, el indicador principal que se desprende de esta investigación como generador de estrés es: el nivel jerárquico ocupado, ya que si marca una diferencia en el estrés presentado en el personal femenino del área administrativa en una institución pública del sector salud.

Dentro de la institución, el nivel jerárquico que marcó la diferencia en el nivel de estrés es mandos medios, por el esfuerzo que se requiere, lo cual confirma la hipótesis de investigación y el objetivo principal de este estudio, este nivel jerárquico puede relacionarse con el estresor identificado como el más frecuente al generar estrés, que en este caso se trata de la carga de trabajo, incluido en la categoría “estresores en el empleado”, que da respuesta al segundo objetivo de investigación.

De igual manera, laborar un mayor número de horas en la institución, no es una causa de estrés variable que no confirma la última hipótesis alterna, pero aporta que existe una mayor implicación y compromiso en las actividades por parte de las empleadas.

De igual forma, la edad, nivel socioeconómico, escolaridad y supervisión de personal tampoco son variables que incrementan los niveles de estrés, razón por la cual no se puede establecer una confirmación de las hipótesis alternas.

La propuesta que se hace ante las características que generan estrés laboral dentro de la institución, es inicialmente impartir un curso-taller de técnicas de relajación aunado a un curso de motivación, el primero disminuirá la tensión muscular y mental de la empleada con lo cual su mente estará más despejada y así podrá realizar un mejor análisis de las decisiones a tomar y/o de actividades a realizar teniendo así un menor cansancio físico; el segundo ayudará a que el personal se entusiasme por su trabajo y lo realice con gusto.

Finalmente, el psicólogo organizacional, puede fungir un papel muy importante en el manejo del estrés ya que cuenta con el uso de herramientas para la prevención e intervención, algunas de ellas, son: planeación y organización,

comunicación efectiva, técnicas de manejo y desarrollo de equipos de trabajo, estilos de liderazgo, desarrollo y evaluación de competencias, entre otras, lo que pueden llevar al desarrollo de una organización sana.

Sugerencias y limitaciones

Se sugiere para futuras investigaciones:

- Estudiar otro tipo de instituciones, ya sea sector público, privado, dedicadas a la educación, seguridad, etc.
- Estudiar otras áreas que integran la institución gubernamental en la que se llevo a cabo la investigación.
- Realizar una réplica en población masculina.
- Comparar el estrés laboral presentado en hombres y mujeres.
- Crear instrumentos que midan estrés laboral ya que generalmente el término se confunde con el Síndrome de estar quemado (Burnout).
- Crear instrumentos más viables para la muestra de estudio, puesto que los que se encuentran disponibles son muy extensos para permitir su aplicación.

Limitaciones

- Existen pocos instrumentos que miden estrés laboral.
- Se ha realizado pocos estudios de estrés laboral en población de mujeres en México.

Referencias

- Barajas, S. (2010). *Desgaste ocupacional (Burnout) en trabajadores mexicanos: Comparación de mandos medios y nivel operativo*. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Buendía, J. (1998). *Estrés laboral y salud*. Madrid: Biblioteca Nueva.
- Buendía, J. (2001). *Estrés laboral y salud*. España: Biblioteca Nueva
- Buendía, J. y Ramos, F. (2001). Empleo, Estrés y Salud. Madrid: Psicología Piramide.
- Cano, F. (2005). Nómadas: Estudio de las sociedades matrilineales. *Rev. Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas*, 2 (12). Recuperado el 23 de octubre de 2013 <http://pendientedemigracion.ucm.es/info/nomadas/12/fmcabreu2.html>
- Carrillo, L. y Gascón V. (2012, 25 de Octubre). Padecen mujeres brecha salarial. *Negocios Reforma*. 1.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional. La dinámica del éxito en las organizaciones*. México: McGraw- Hill. 2ª ed.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las organizaciones*. México: McGraw- Hill. 9ª ed.
- Cruz, F. (1998). *Efectos de estrés en la mujer y su área laboral*. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Fernández, J., Fernández, E., y Siegrist, J. (2005). El trabajo y sus repercusiones en la salud. El modelo Desequilibrio Esfuerzo-Recompensa (DER). *Rev. Calidad asistencial*, 20 p.144-9.

Fernández, J. (2009). *Organizaciones sanas y enfermas* [diapositivas de Power Point]. Recuperado el 23 de octubre de 2013 <http://www.slideshare.net/jcfdezmxmanag/organizaciones-sanas-y-enfermas-1040569>

Firth-Conzens, J. y West, M. (1993). *La mujer en el mundo del trabajo: Perspectivas psicológicas y organizativas*. Madrid: Morata

Fontana, D. (1992). *Control del estrés*. México: Manual Moderno. (5-1)

Gutiérrez, R. y Ángeles, Y. (2012). *Estrés Organizacional*. México: Trillas.

Hernández, R. (2006). *Metodología de la investigación*. México: Mc Graw-Hill. 4ed

Hoffman, L. y Nye, F. (1976). *La madre que trabaja*. Buenos Aires: Marymar.

INCMNSZ. (2012, Marzo). *Estatuto Orgánico del Instituto Nacional de Ciencias Médicas y Nutrición Salvador Zubirán*. México D.F. Recuperado el 8 de Mayo de 2013, <http://www.innsz.mx/descargas/normatecainterna/15EstatutoOrganico01marzo2012.pdf>

INCMNSZ. (2012). *Misión de la institución*. Recuperado el 8 de Mayo de 2013: <http://www.innsz.mx/opencms/contenido/conoce/mision.html>

Inmujeres. (2009). *Las mujeres mexicanas y la lucha por sus derechos: un vistazo a la historia nacional*. Punto Género formación para la igualdad. Recuperado el 24 de octubre de 2013 <http://www.utxj.edu.mx/deptos/madig/derechos/seccion2.html>

Ivancevich, J y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. México: Trillas.

- Juárez, A. (2004). *Estrés, satisfacción laboral y desempeño*. Tesis de Licenciatura. Facultad de Psicología: UNAM.
- Lazaruz, R. S. (1999). *Estrés y emoción: Manejo e implicaciones en nuestra salud*. Biblioteca de psicología. Bilbao: Desclée De Brouwer
- Lazarus, R. S., y Folkman, S. (1991). *Estrés y procesos cognitivos*. México: Planeta Roca
- Lozano, M. (2008). *Relación entre el Síndrome de Desgaste Ocupacional (Burnout) y Trastornos psicósomáticos en una muestra de trabajadores mexicanos*. Tesis de Licenciatura, México: UNAM.
- Mallet, D. (2012). *Mordiendo manzanas y besando sapos. Lecciones de las princesas para la mujer moderna*. México: Debolsillo.
- Münch, L. (2009). *Fundamentos de administración*. México: Trillas.
- OMS. (2011). *Significado de Salud*. Recuperado 16- febrero-2013 http://www.who.int/features/factfiles/mental_health/es/index.html.
- Otero, J. (2011). *Estrés Laboral y Burnout en Profesores de Enseñanza Secundaria*. Madrid: Diaz de Santos.
- Ramos, M. (2001). *El estrés en el desempeño laboral, diagnóstico y técnicas de intervención*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM, México.
- Real Academia Española (2001). *Diccionario de la Real Academia Española*. Madrid: RAE.

Rocha, T. y Cruz, C. (2013). *Mujeres en transición: Reflexiones teórico-empíricas en torno a la sexualidad, la pareja y el género*. México: Universidad Iberoamericana.

Sandi, C., Venero, C. y Cordero, M. (2001). *Estrés, memoria y trastornos asociados: Implicaciones en el daño cerebral y el envejecimiento*. Barcelona: Ariel.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2013, Segundo trimestre). *Tendencias del empleo profesional*. México. Recuperado el 25 de Octubre de 2013: http://www.empleo.gob.mx/es_mx/empleo/tendencias__de_empleo_de_las_carreras__profesi

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2013, Segundo trimestre). *Panorama de ocupación por sector económico*. México. Recuperado el 25 de Octubre de 2013: http://empleo.gob.mx/es_mx/empleo/en_que_sectores_de_la_economia_se_ocupan__los_

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2012, Marzo). *Boletín 043. Promueve la STPS políticas de equidad de género en el ámbito laboral*. México. Recuperado el 15 de Mayo de 2013

http://www.stps.gob.mx/bp/secciones/sala_prensa/boletines/2010/marzo/bol_043.htm

I

Vázquez, Y. (2001). *Perfiles de estrés y satisfacción laboral en jerarquías organizacionales*. Tesis de Licenciatura, Facultad de Psicología, UNAM, México.

Zabludovsky, G. (2007, octubre). Empoderamiento de las mujeres. Las mujeres en México: trabajo, educación superior y esferas de poder. *Política y cultura, otoño (28)*, pp.9-41. Recuperado el 14-febrero-2013:

http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=s018877422007000200002&script=sci_arttext

Anexo



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO



Edad: _____ **Escolaridad:** () Básica () Medio Superior () Superior

Puesto: () Directivo () Mandos medios () Operacional

Nivel socioeconómico: () Alto () Medio () Bajo

Supervisión de personal: Si () No () ¿Cuántos? ____ **Horas laboradas al día:** ____

Instrucciones: A continuación se le presentan una serie de enunciados a los cuales debe responder considerando su situación laboral actual, marcando con una (X) la opción de respuesta elegida.

Nota: Recuerde que no hay respuestas buenas ni malas, la información proporcionada será confidencial y anónima, se usará únicamente con fines estadísticos, por lo que es importante sea honesta en sus respuestas.

	Totalmente de Acuerdo	De Acuerdo	En Desacuerdo	Totalmente en Desacuerdo
1. A menudo, debido a la cantidad de tareas que tengo trabajo a un ritmo muy apurado				
2. Me interrumpen y molestan con frecuencia en mi trabajo.				
3. En mi trabajo tengo mucha responsabilidad.				
4. A menudo, me veo obligado a trabajar más tiempo del estipulado.				
5. Mi trabajo requiere esfuerzo físico.				
6. En los últimos tiempos, tengo cada vez más trabajo.				
7. Mis superiores me dan el reconocimiento que merezco				
8. Mis compañeros de trabajo me dan el reconocimiento que merezco				
9. En las situaciones difíciles en el trabajo recibo el apoyo necesario.				
10. En mi trabajo me tratan injustamente.				
11. Las oportunidades de promoción en mi trabajo son escasas.				
12. Estoy padeciendo –o esperando- un empeoramiento de mis condiciones de trabajo (horario, carga laboral, salario, etc.).				
13. Mi puesto de trabajo está en peligro.				
14. Teniendo en cuenta mi formación considero adecuado el cargo que desempeño				
15. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, el reconocimiento que recibo en mi trabajo me parece adecuado.				
16. Si pienso en todo el trabajo y esfuerzo que he realizado, mis oportunidades de ascender me parecen adecuadas.				
17. Si pienso en todos los esfuerzos que he realizado, mi sueldo me parece adecuado.				
18. Siempre me falta tiempo para terminar el trabajo.				
19. Muchos días me despierto con los problemas del trabajo en la cabeza.				
20. Al llegar a casa me olvido fácilmente del trabajo.				
21. Las personas más cercanas dicen que me sacrifico demasiado por mi trabajo				
22. No puedo olvidarme del trabajo, incluso por la noche estoy pensando en él.				
23. Cuando aplazo algo que necesariamente tenía que hacer hoy, no puedo dormir por la noche.				

¡Por su colaboración GRACIAS!