



**UNIVERSIDAD
DE
SOTAVENTO A.C.**



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**FACTORES QUE GENERAN ESTRÉS LABORAL EN LOS TRABAJADORES DE
LA DEPENDENCIA DE DAMAS VOLUNTARIAS DEL SINDICATO DE
TRABAJADORES PETROLEROS DE LA REPÚBLICA MEXICANA DE LA
SECCIÓN 11**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

JORGE HÉCTOR GARCÍA RUÍZ

ASESOR DE TESIS:

LIC. ADRIÁN PORFIRIO MÉNDEZ FERNÁNDEZ

Coatzacoalcos, Veracruz

AGOSTO 2014.



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



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.

Índice

Introducción

Capítulo I Planteamiento del problema.....	8
Objetivos Generales.....	8
Objetivos Específicos.....	8
Hipótesis.....	8
Justificación.....	11
Capítulo II Marco Teórico.....	14
1.- Estrés Laboral.....	14
1.1. - Mobing.....	15
1.2. - Burnout.....	17
1.3. - Workaholic.....	18
2.- Antecedentes del Estrés Laboral.....	20
2.1.- Fases del Estrés Selye.....	21
2.2.- Consecuencias del Estrés sobre la Persona.....	22
2.2.1.- Consecuencias Física.....	22
2.2.2.- Consecuencias Familiares.....	23
2.2.3.- Consecuencias para la Empresa.....	24
2.3.- Etimología y principales teorías del Estrés.....	26

3.-Importancia del estrés como problema en la economía, sociedad y salud.....	29
3.1.-Relacion del Estrés Laboral y el rendimiento del Trabajador.....	30
3.2.- Afrontamiento del Estrés de Lazarus y Folkman.....	31
4.- Técnicas para combatir el Estrés.....	33
Capítulo III Metodología.....	35
Participantes.....	35
Métodos.....	35
Materiales.....	35
Procedimientos.....	36
Tipo de Enfoque.....	36
Técnicas para Recolección de Datos.....	36
Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados.....	37
Propuesta del Psicólogo.....	44
Conclusión.....	47
Bibliografía.....	50
ANEXOS.....	52

Dedicatoria

Este trabajo está dedicado a mi madre, ya que ella me dio los medios, las ganas, el apoyo y el consejo para poder llegar a este punto de mi vida, en el cual finalicé mis estudios universitarios, al igual que a mi abuela María de los Ángeles Ramírez García.

Este trabajo también está dedicado a la señora Haydee Camas Días, por haber depositado la confianza en mí y apoyarme incondicionalmente con mi trabajo de tesis de muchas maneras, al igual que a su hija Lynette de la Rosa Camas por ese apoyo incondicional y esas ganas de superación que género en mí, y también a toda mi familia.

Un agradecimiento especial es al Señor Luciano Ruiz Arauz, mi abuelo, aunque ya no se encuentre conmigo su memoria fue un motor importante para poder superarme y alcanzar mis metas, además estoy seguro que él me observa donde quiera que esté.

Agradecimientos

La agradezco de todo corazón a mi familia la cual me apoyo para realizar mi trabajo de tesis, a mis tíos Luciano Ruiz Ramírez y Felipe Ruiz Ramírez, a mi tía Lilia Ramírez y a mi primo Noé, los cuales me brindaron todo su apoyo.

Le agradezco también a mi asesor de tesis el profesor Omar Castillejo Zarate ya que fue un excelente guía para la realización de mi investigación, al igual que al rector de carrera el profesor Adrián, y también en si a la Universidad de Sotavento, mi alma mater.

Introducción

Se realizó este trabajo para poder conocer los factores que producen estrés laboral en el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la Republica mexicana de la sección 11, también para poder indagar más al respecto al problema del estrés laboral. Con el fin de conocer las razones por las cuales el estrés los está afectando de manera directa se centra la investigación en una serie de pruebas científicas que cuentan con preguntas de respuestas cerradas, las que por tal motivo facilitarían el desarrollo de este trabajo, todo esto con tal de llegar a contestar los objetivos específicos, como lo son la relación que hay entre el estrés laboral y el rendimiento de los empleados de dicha organización, además de cuantificar cuantos factores hay que estén afectando el rendimiento de los trabajadores, al igual también comprobar cuál es el mayor factor de estrés laboral de entre todos los investigados que afecta el desempeño de dichos trabajadores.

Se realizó este trabajo también enfocado un poco en los antecedentes del estrés laboral y tomando así algunas teorías de precursores importantes que en este caso son Selye con las fases del estrés y a Walter Cannon, al igual que la importancia del estrés en la salud, la familia y la empresa.

Este trabajo también se enfoca en la investigación tomada de la manera en la cual se puede afrontar el estrés, los más importantes precursores en este proceso son Lazarus y Folkman, los cuales lo lograron exitosamente ayudando a enfocar el afrontamiento dirigido al problema y el afrontamiento dirigido a la emoción.

La hipótesis que se realiza sobre este trabajo es que a mayor grado de responsabilidad en el trabajo habrá un mayor índice de estrés laboral.

Se requiere a 10 sujetos de investigación que sean trabajadores del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana, y que hayan tenido problemas de ausentismo, conflictos con otros compañeros, falta de trabajo en equipo y otros problemas laborales. Después de haber escogido a los empleados, a cada uno se les aplicaron un test para conocer si padecen estrés, y con respecto a las respuestas, se les puso otros test, los cuales muestren los tipos de factores que están causando estrés laboral en ellos, también ayudado con instrumentos de medición con preguntas cerradas y también respaldado con el método científico, por lo tanto la investigación será realizada por medio de un enfoque cuantitativo ya que se desea obtener datos precisos sobre los empleados.

Se habla también de técnicas variadas de ayuda contra el estrés, y que en este caso se dividen en tres, como son las generales, ya sea tener una dieta saludable, cognitivo conductuales, por entretenimiento en actividades sociales y en relajación, y muscular o por medio de la respiración.

La propuesta generada en este trabajo se enfoca en el área psicológica, y se centraliza en la reunión de inicio de jornada, que ayuda a evitar el estrés laboral en los empleados del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la Republica Mexica, esta consiste en un grupo de ejercicios de respiración, los cuales nos permiten una perfecta oxigenación al cerebro y tener un buen método para sobrellevar situaciones, en las cuales el individuo sufra de mucho estrés.

Capítulo I

Planteamiento del Problema

¿Qué factores que generan estrés laboral en los trabajadores de la dependencia de damas voluntarias del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la Republica Mexicana de la sección 11?

Obj. General

Comprobar el estrés laboral como un factor que afecta el rendimiento de los trabajadores del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la Republica Mexicana de la dependencia de damas voluntarias de la sección 11.

Obj. Específicos

- ° Describir la relación que hay entre el estrés laboral y el rendimiento de los trabajadores del STPRM de la sección 11.
- ° Cuantificar los factores que producen estrés laboral los cuales afectan el rendimiento de los trabajadores del STPRM de la sección 11.
- ° Comprobar cuál es el mayor factor de estrés laboral que se genera en los trabajadores del STPRM de la sección 11.

Hipótesis:

A mayor grado de responsabilidad en el trabajo de una persona habrá un índice de estrés laboral.

Inicialmente el estrés puede dinamizar la actividad del individuo provocando un proceso de incremento de recursos (atención, memoria, activación fisiológica, rendimiento, etc.) que hace aumentar la productividad. Sin embargo, cuando este proceso de activación es muy intenso o dura mucho tiempo, los recursos se agotan y llega el cansancio, así como la pérdida de rendimiento.

En la actualidad se sabe que los trabajadores desarrollan diferentes labores las cuales la mayoría de ellas son muy complejas y requieren de toda la atención y dinamismo de la persona, dejando atrás actividades cotidianas, placenteras como lo pueden ser el deporte, el enriquecimiento cultural, pasar tiempo con la familia, etc. Otro problema que los trabajadores presentan es el de la preocupación de estar a la vanguardia de su trabajo por medio del uso de la computadora, correos electrónicos, redes sociales y el excelente uso del celular.

La palabra estrés se ha vuelto muy conocida y usada por la sociedad a pesar de que algunas personas no saben que es un padecimiento que afecta además de las personas adultas también a los niños. Cuando un trabajador empieza a padecer cansancio, mala relación con sus colaboradores y un bajo rendimiento en el trabajo lo primero que se piensa es que la persona es alguien hostil o tal vez que no valora su lugar en la empresa, sin pensar que esta persona podría sufrir de estrés laboral, ¿En realidad se sabe en qué consiste el estrés laboral?, la empresas necesitan saber en qué consiste el estrés laboral para poder darle una solución a este problema.

El estudio se realizó con los trabajadores del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la Republica Mexicana de la Sección 11 de la Ciudad de Nanchital Ver. Se le solicito al encargado del departamento de derechos humanos el permiso para realizar un estudio sobre estrés laboral así tomando a un total de 10 personas de los diferentes departamentos de la institución, las cuales demuestran bajo rendimiento laboral y también los cuales hayan tenido incidentes entre ellos ya sea de problemas personales o de falta de trabajo en equipo o simplemente por apatía ya sea por diversos factores como lo pueden ser físicos o psicológicos inclusive por algún tipo de adicción ya sea el tabaquismo o la cafeína.

Todos los tipos de padecimientos de los miembros de la dependencia de damas voluntarias de la sección 11 son preocupantes, ya que este se ve reflejado en el buen funcionamiento de la organización, y más aún que no se ha hecho algún estudio de este tipo con anterioridad, las personas no saben en sí de qué manera puede afectarles el estrés laboral.

El enfoque de este proyecto es cuantitativo debido a que en esta investigación se utiliza un instrumento de medición para tener una idea del fenómeno causa- efecto además del control del mismo, para poder saber el índice de personas que están siendo afectadas por estrés laboral dentro de la empresa.

Justificación

En la época actual diferentes tipos de problemáticas de la vida cotidiana se les presentan a las personas día con día las cuales muchas las presentan dentro del trabajo, el segundo lugar donde podemos decir que una persona adulta pasa la mayor parte de su vida, y al conjunto de todos estos problemas que en cierto momento nos dificulta desarrollarnos en este ámbito se le puede llamar estrés laboral.

Si se habla de estrés laboral se debe de poner suma atención a aquellas necesidades que tienen los trabajadores en este ámbito ya que el estrés es en si el desarrollo de la falta de esas necesidades aunadas a las mismas exigencias para consigo del trabajador, en si el ser humano está en constante búsqueda de sentirse satisfecho consigo mismo y con el trabajo que el desempeña, por tal razón se exige demasiado en la búsqueda de estas necesidades.

El estrés es un problema biopsicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada una de los problemas de índole laboral, social y emocional que se le presenten. El ambiente laboral es difícil y estresante ya que tenemos que convivir con varios tipos de personas de diferentes edades, religiones, nivel socioeconómico y hasta académico, por ese hecho la relación entre compañeros es hasta cierto punto complicado. Muchas situaciones son generadoras de estrés y en muchas ocasiones

no le damos la debida importancia, por ejemplo el ser molestado durante el trabajo por otros miembros de la empresa, el ambiente físico en el que se encuentre laborando o tal vez problemas personales que lo están afectando laboralmente.

Las causas y efectos del estrés en el área laboral son variados, sin embargo lo importante es motivar y preparar a los miembros de las organizaciones para afrontar con tenacidad y valentía los retos planteados a nivel laboral, sin descuidar su salud ocupacional para obtener excelentes resultados en el logro de metas que se propone de manera individual cada individuo. Se sabe de antemano que en una empresa lo fundamental es el bienestar de sus trabajadores ya que ellos son el motor que mueve a toda la organización y por tal motivo se debe tener conciencia con respecto a las necesidades y la manera adecuada de como el trabajador se desempeñe en su ámbito laboral.

Se tiene un gran interés en este proyecto debido a que actualmente la Sección 11 del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana se considera la más grande de entre todas las sección y por tal razón, es la que tiene más miembros laborando en ella. El estrés laboral que todos estos trabajadores presentan es constante, ya que de ellos depende el buen funcionamiento de toda esa estructura que es la sección 11 y sobre todo velar por los derechos de los trabajadores de los complejos aunados a esta sección los cuales son Cangrejera, Pajaritos y Morelos.

Se realizara una investigación en la dependencia de damas voluntarias del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la Republica Mexicana de la sección 11 ubicada en la ciudad de Nanchital Veracruz debido a que no se han realizado estudios sobre estrés laboral en esta institución además de ser muy importante para el buen rendimiento de todos los trabajadores.

El objetivo del proyecto en sí es identificar 10 casos dentro de los cuales el trabajador sufre de estrés laboral por medio de una serie de instrumentos de medición aplicados por el realizador de esta investigación a un grupo control de empleados de la sección 11, después de que ser ya identificados estos casos podemos proporcionar una extensa gama de información con respecto a este tema y sobre todo hacérselo saber a los trabajadores que tipos de factores son los causantes del estrés laboral, de qué manera han sido afectados por esta problemática y sobre todo la manera en la cual pueden evitarlo dentro de su ambiente laboral. También se espera cuantificar los factores que producen estrés laboral y así identificar técnicas para el manejo del mismo.

El resultado que se espera obtener es que más del 50% de los trabajadores de la empresa padezcan de estrés laboral y que por medio de la información correcta podamos ayudarlos y apoyarlos por el bien funcionamiento de la empresa y sobre todo por su estabilidad emocional, proponiendo técnicas para manejar este tipo de estrés y sobre todo identificar cual es el mayor factor generador de ello, ya que el bienestar de los trabajadores es lo fundamental la sección 11.

Capítulo II Marco Teórico

1.-Estrés Laboral

El estrés laboral es un fenómeno frecuente en el mundo del trabajo. De hecho, algún autor lo ha caracterizado como pandemia del siglo XXI. La última Encuesta Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo, realizada en el año 2007, ha puesto de manifiesto las condiciones laborales más preocupantes o molestas para los trabajadores. De hecho, existe evidencia empírica que relaciona significativamente las experiencias de estrés, en especial cuando son intensas o tienen carácter crónico, con el malestar psicológico, las molestias psicosomáticas, los problemas de salud mental, los trastornos musculoesqueléticos y las enfermedades gastrointestinales y cardiovasculares. Estos problemas, a su vez, tienen repercusiones negativas sobre las empresas y sus resultados. Cabe mencionar entre ellas el deterioro del clima social, el incremento del absentismo o la reducción de la productividad.¹

Se cree que se pasa casi un tercio de nuestra vida en el trabajo, por lo que se quiera o no, ocupa una parte importante, al menos en lo que se refiere a nuestro tiempo. La versión positiva puede significar y de hecho lo hace en la mayoría de los casos no solo un medio de ganarse la vida si no también de autorrealización y de propiciar la creatividad y autonomía, así como de definirnos a nosotros mismos y de ocupar un lugar en la sociedad. Sin embargo, en la vertiente negativa puede acabar por convertirse en una pesada losa con la que hay que cargar no solo durante el horario laboral, si no más allá, pues los desórdenes por lo sufrido pueden afectar de manera negativa al resto de los aspectos vitales del sujeto: personal, familiar, social, de ocio,

¹ José M. Peiro Silla, 2009, Estrés laboral y riesgos sociales, Universidad de Valencia, España Pág. 7

etc.; al no ser capaz el individuo de desconectar del debido a los graves y alucinantes problemas que le produce.²

La comisión Europea definió en el año 2000 el estrés laboral como un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento ante ciertos aspectos nocivos del contenido, la organización o el entorno de trabajo. Es un estado que se caracteriza por los altos niveles de excitación y angustia, con la frecuente sensación de no poder hacer frente a una situación.

Los inconvenientes que se pueden presentarse en el trabajo originan serios problemas como los nombrados más arriba, los cuales son muchos y variados, dos de ellos son los que por su gravedad y frecuente incidencia, están acaparando últimamente la atención y los estudios de los especialistas no solo en salud mental, y por otra parte también en salud laboral: el mobbing o acoso psicológico en el trabajo y el síndrome de burnout o de desgaste profesional. A ellos añadiremos otros como el workaholic o adicción al trabajo, poco conocido y estudiado en nuestro país pero que, no obstante, existe y creemos que su incidencia va en aumento; las distintas dolencias ocasionadas por el uso y/o abuso de la tecnología, en el trabajo en casa, la problemática derivada de esa consecuencia social que es la precariedad en el empleo, el estrés de la madre trabajadora sometida a la doble jornada laboral y, finalmente, los trastornos producidos por el trabajo nocturno o a turnos rotatorios.

² Marisa Bosqued, 2005, ¡Que no te pese el trabajo!, Ediciones Gestión 2000 Planeta de Agostini profesional y formación Pág. 45,48y 49

1.1.-Mobing

También conocido como acoso laboral, el cual es un importante generador de estrés. Cuando hablamos de Mobbing, estamos haciendo alusión a una cuestión de violencia que afecta no solo al trabajador acosado y a su familia, sino a todo el grupo social, a la organización empresarial en su conjunto y a la sociedad en general. Y por eso puede decirse que el mobbing nos afecta a todos y cada uno de nosotros. Por ello su erradicación es también tarea de todos.

Si nos centramos en las personas afectadas por mobbing, vemos que están, además de denigradas, humilladas y destrozadas por el acoso, desorientadas y sin saber qué hacer, haciéndose más preguntas que, afortunadamente, van encontrando respuesta a raíz de la publicación en nuestro país de algunas obras sobre el tema y de la creación de asociaciones y grupos de autoayuda que presentan su apoyo a las víctimas y sus familias.³

Este terrible mal comenzó en la década de los años sesenta, si bien se denominada anteriormente simplemente como persecución en el trabajo, la presencia de este la comprobamos a diario en todos los estamentos de la sociedad en la que nos movemos: familia, amigos, vecinos y, naturalmente, en nuestro entorno laboral.⁴

Son muy numerosas las formas y métodos que el acosador suele emplear con su víctima en ese tortuoso camino que, según uno de los primeros descubridores del Mobbing el psicólogo de renombre Heinz Leyman, conduce al hecho de que una persona puede matar a otra sin riesgo de proceso penal. Porque efectivamente es

³ Marisa Bosqued, 2005, Mobbing, como prevenir y superar el acoso psicológico, Ediciones Paidós Iberica, S.A. Pág.14

⁴ Luis Jose Rivas Sánchez, 2003, .- Mobbing terrorismo psicológico en el trabajo, Ediciones Entrelíneas, Madrid España. Pág. 16, 23 y 31

una muerte en muchos casos producida de un modo lento y tortuoso, que define de este modo el acosador.

Un acosador moral en el trabajo nunca actúa solo. Le resulta imprescindible la colaboración fiel de compañeros de la víctima que contemplen los hechos con absoluta indiferencia en algunos casos, y en otros que colaboren activamente en el modus operandi del agresor. Es en esta última circunstancia cuando de una forma soterrada le van informando de las diversas reacciones de la víctima, de las alteraciones en su estado psicológico y, sobre todo, de las huellas que van dejando el acoso a que está siendo sometida.

Por ello se recomienda siempre máxima prudencia con respecto a los compañeros de trabajo; es triste pero necesario. A veces aquel que aparentemente le profesa mayores muestras de afecto puede resultar el mejor colaborador de quien le acosa.

1.2.-Burnout

Conocido con el nombre de síndrome de quemarse en el trabajo y se produce en el medio laboral, se asocia a las interacciones de contenido humano y se produce en las personas profesionales que deben dar respuestas (ayuda, resultados, etc.) a otros individuos. Los profesionales más afectados son aquellos que trabajan en el campo de la salud y en la educación.

Así como hasta ahora, el estrés debido al auto exigencia y necesidad de reconocimiento, a base de dar respuesta a las demandas solicitadas, hoy se estudia también el mobbing como posible causante del burnout.⁵

⁵ Sociedad Española de Cuidados Paulatinos (SECPAL), 2008, .-Guía de Prevención de BURNOUT para profesionales de cuidados paulatinos, Ediciones Aran, Madrid España Pág. 9

Fue descrito por primera vez en 1974 en E.U.A. por el psiquiatra Herbert Freudenberger. El asistía por aquel entonces como voluntario a una clínica para toxicómanos de Nueva York, y allí observo entre el personal que prestaba sus servicios que una mayoría de ellos experimentaba, al cabo de un año del inicio de su trabajo y en el desempeño de sus tareas que pueden resumirse en una progresiva pérdida de energía, desmotivación en el trabajo y síntomas característicos de la ansiedad y la depresión. Freudenberger denominó a este conjunto de síntomas burnout, reconociendo que el mismo lo presentaba y utilizando el término que usaban en la clínica para referirse a los efectos del abuso crónico de sustancias tóxicas, y lo definió como un conjunto de síntomas médico-biológicos y psicosociales inespecíficos, que se desarrollan en la actividad laboral, como resultado de una demanda excesiva de energía.

Poco más tarde fue la psicóloga social Christina Maslach quien, por decirlo así, oficializó el término burnout, exponiéndolo públicamente en el Congreso Anual de la APA (Asociación Americana de Psicología) de 1976, y consiguiendo de esta manera captar el síndrome la atención de los medios académicos. Maslach lo considera como un proceso de estrés crónico por contacto y lo definió en 1981 como un síndrome caracterizado por agotamiento emocional, despersonalizado y baja realización personal, que puede ocurrir entre individuos que trabajan en contacto directo con clientes o pacientes.⁶

1.3.-Workaholic

⁶ Marisa Bosqued, 2008, Quemados, el síndrome de burnout ¿ Qué es y cómo superarlo?, Ediciones Paidós Iberica, Madrid España Pág. 19

El workaholic es una persona adicta a su trabajo y fuertemente comprometido con su profesión, se caracteriza por dedicar muchas horas al trabajo, estar muy motivado por el logro que espera obtener y preferirlo a cualquier otra actividad.⁷

El adicto al trabajo es una figura de la patología humana propia de los tiempos modernos. Fue a finales del siglo XX cuando hizo eclosión de un modo llamativo la serie de adicciones que hay ya sea al alimento, al sexo, a la compra y como ahora al trabajo.

A partir de transformarse una afición o un pasatiempo en una necesidad irrefrenable, puede comenzar a hablarse de conducta adictiva patológica, es decir, adicción mórbida o enfermedad adictiva. En la década de los 70 comenzó a circular en el pueblo norteamericano el neologismo workaholism, que es traducido como adicción al trabajo o laboroholismo. Quedaba así plasmado en la terminología el parecido del comportamiento laboroadictivo con la conducta alcohólica.

La adicción es en cualquier caso el trasvase de una afición personal al campo patológico, en forma de una necesidad. La necesidad adictiva, a diferencia de la afición o el pasatiempo, no solo es controlable por el sujeto, sino que lo domina y lo convierte en una marioneta.⁸

El adicto al trabajo no solo obtiene una recompensa adictiva de un modo directo al realizar el impulso ocupacional, si no indirectamente por medio de una remuneración económica. Unas palabras de estimación, un elogio de imagen o un reconocimiento

⁷ Aquilano Polaino Orente, Javier Cabanyes Truffin y Araceli del Pozo Armentia, 2003, Fundamentos de psicología de la personalidad, Ediciones Rialp, S.A. Pag.45

⁸ Francisco Alonso Fernández, 2008, ¿Por qué trabajamos? El trabajo entre el estrés y la felicidad, Ediciones Díaz de Santos, Madrid España Pág. 159,160 y 161

empresarial, o sea, un placer indirecto, y es que el adicto al trabajar consagra un esfuerzo laboral al logro de una compensación personal en forma de dinero, éxito, prestigio o poder.

El adicto laboral idealiza la actividad laboral como el único fin de su vida. Su radical básico es la necesidad compulsiva y descontrolada de trabajar, asociada con el desinterés por las demás actividades o aspectos de la vida. En constancia con este radical, el laboro adicto ofrece una serie de comportamientos peculiares: se disgusta cuando le llaman los amigos; prescinde de las celebraciones familiares o las olvida; siente como una pérdida de tiempo las diversiones y hasta las horas dedicadas al sueño. A este conjunto de rasgos se asocia una excesiva dedicación de tiempo y esfuerzo al trabajo y una actitud laboral sui generis.

2.-Antecedentes del Estrés Laboral

El concepto de Estrés se remonta a la década de 1930, cuando un joven austriaco de 20 años de edad, estudiante de segundo año de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, Hans Selye, hijo del cirujano austriaco Hugo Selye, observó que todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes y generales: cansancio, pérdida del apetito, baja de peso, astenia, etc. Esto llamó mucho la atención a Selye, quien le denominó el "Síndrome de estar Enfermo".

Selye consideró entonces que varias enfermedades desconocidas como las cardíacas, la hipertensión arterial y los trastornos emocionales o mentales no eran sino la resultante de cambios fisiológicos resultantes de un prolongado estrés en los

órganos de choque mencionados y que estas alteraciones podrían estar predeterminadas genética o constitucionalmente.

A partir de ahí, el estrés ha involucrado en su estudio la participación de varias disciplinas médicas, biológicas y psicológicas con la aplicación de tecnologías diversas y avanzadas.⁹

2.1.-Fases del estrés de Selye

Para Selye el estrés no aparece de manera repentina, se considera que existen 3 fases las cuales son:

Fase de Alarma: En el momento de enfrentarnos a una situación difícil o nueva, nuestro cerebro analiza los nuevos elementos, los compara recurriendo a la memoria de coyunturas similares y si entiende que no disponemos de energía para responder, envía órdenes para que el organismo libere adrenalina. El cuerpo se prepara para responder, aumentando la frecuencia cardiaca, la tensión arterial, tensando los músculos, lo cual es una reacción biológica que nos prepara a responder.

Fase de Resistencia, en la cual el individuo se mantiene activo mientras dura la estimulación y aunque aparecen los primeros síntomas de cansancio, se sigue respondiendo bien. Cuando la situación estresante cesa, el organismo vuelve a la normalidad.

⁹ <http://www.westresenenfermeria.blogspot.mx/2012/03/antecedentes-historicos-del-estres.html#!/2012/03/antecedentes-historicos-del-estres.html>

Fase de Agotamiento, en la que si la activación, los estímulos y demandas no disminuyen, el nivel de resistencia termina por agotarse, generando problemas físicos y psíquicos.

2.2.-Consecuencias del estrés sobre la persona

Las consecuencias que puede presentar una persona que sufre estrés se dividen en 3 tipos, físicas, familiares y sobre la empresa

2.2.1.-Consecuencias físicas

Debido a que interactúan las características del individuo con las circunstancias ambientales, se debe tener en cuenta previamente que los factores humanos varían en función de la edad, las necesidades y expectativas y los estados de salud y fatiga. Entre las muchas enfermedades o alteraciones que el estrés prolongado produce son las siguientes:

- 1) Trastorno Cardiovasculares: Hipertensión Arterial, Enfermedad Coronaria, Taquicardia y Arritmias.
- 2) Trastornos Respiratorios: Asma Bronquial, Síndrome de Hiperventilación, Alteraciones Respiratorias.
- 3) Trastornos Gastrointestinales: Ulceras Pépticas, Síndrome de Colon Irritable, Colitis Ulcerosa.
- 4) Trastornos Musculares: Tics, Temblores y contracturas, Alteración de reflejos musculares, Lumbalgias.
- 5) Trastornos Dermatológicos: Prurito, Eccema, Acné.

- 6) Trastornos Sexuales: Impotencia, Eyaculación Precoz, Coito Doloroso, Vaginismo.
- 7) Trastornos Endocrinos: Hipertiroidismo, Hipotiroidismo, Síndrome de Cushing.
- 8) Trastornos Inmunológicos: Inhibición del sistema inmunológico.

2.2.2.-Consecuencias familiares

Si de consecuencias familiares hablamos se puede decir que el trabajador no puede llegar a relajarse y transmite su tensión a la familia. Existe un empobrecimiento de las relaciones apareciendo serios problemas de convivencia y de agresividad.

1) Relaciones conyugales. Toda convivencia provoca siempre problemas más o menos importantes. Cuando trabajan los 2 miembros de la pareja los problemas son más frecuentes: distintos horarios laborales, tareas domésticas, cuidado de los hijos, administración de la economía del hogar, etc.

2) Relaciones con los hijos. Muchas veces por el tiempo que se invierte en el trabajo se descuidan las relaciones con los hijos. Al terminar la jornada laboral y llegar cansados no se dedica el tiempo suficiente en hablar, jugar y escuchar los problemas que pueden afectar a nuestros hijos; esto trae como consecuencia que la relación se descuide disminuyendo el diálogo de los hijos con los padres.

3) Educación de los hijos. Todos los padres quieren que sus hijos tengan el mejor futuro laboral. Esto conlleva ocasiones una ansiedad y una competitividad excesiva. La tensión a la que se somete a los hijos se traduce en ocasiones en enfrentamientos y discusiones con los padres.

4) Convivencia con los ansianos. Si el trabajador tiene que convivir con una persona mayor su núcleo familiar pierde intimidad, lo que le impide realizar muchas de las cosas que querría hacer para poder relajarse después de su trabajo.

5) Cuidado de familiares enfermos. El ritmo de vida que marca el cuidado de una persona enferma resulta en ocasiones agotador. En estos casos se añade un nuevo trabajo, la asistencia y cuidado del enfermo, dejando en un segundo plano a “su familia “, lo que le produce gran tensión y muchas veces terminan enfermando el cuidador.

6) Convivencia con personas paradas. En muchas familias existen personas que han perdido su empleo. El convivir con estas puede llegar a ser insoportable ya que la problemática que conlleva el paro afecta en el ambiente familiar, produciendo un malestar generalizado en todos sus miembros. Este ambiente no deja relajarse al trabajador, ya que este problema persiste durante su jornada laboral e incluso en los momentos que tendría que ser ocio.

2.2.3.-Consecuencias para la empresa

Las consecuencias para una empresa en la que sus trabajadores están sometidos a distres pueden ocasionar graves pérdidas económicas así como gran deterioro interpersonal. Recordemos que el nivel de estrés de una empresa seria la suma del estrés de sus trabajadores. El estrés se traduce en:

1) Disminución de productividad. El trabajador sometido a estrés no se siente parte integrante de la empresa, realiza lo mínimo imprescindible y siempre dentro de su jornada laboral, sin motivarse y preocuparse por aumentar la productividad.

2) Aumento del absentismo. El absentismo es ilegal si no está justificada la ausencia, por eso el trabajador recurre a la enfermedad para justificar su ausencia, aumentando de esta manera las bajas laborales por enfermedades banales, luchando de esta manera contra los estresores que encuentra en su trabajo. El absentismo es una defensa más o menos pensada ante la satisfacción. Cuando en una empresa aumenta el absentismo es indicador de que algo está ocurriendo entre el trabajador y su entorno.

3) Peticiones de cambio de trabajo. Esta solicitud se hace con la intención de evitar las agresiones que sufre, o que piensa que sufre, en su puesto de trabajo. Se busca también la variedad de tareas, mejor ritmo de trabajo, mejores horarios, mas autonomía.

4) Aumento accidental. Además de la falta de seguridad de las maquinas, material de protección inadecuado, existen otras condiciones que pueden aumentar el ritmo de trabajo inadecuado, mala promoción interna, falta de comunicación y aislamiento.

5) Falta de compañerismo. Todavía existen modelos de empresa cuyo lema es divide y vencerás provocando que existan grandes diferencias entre trabajadores de similar categoría, promocionan a unos y en contrapartida decepcionan a otros creando roces entre los compañeros.

6) Falta de orden y limpieza. La falta de tiempo por el ritmo de productividad afecta directamente al orden y a la limpieza, esta se deja para más adelante, cuando se tenga tiempo. Esto evidentemente afecta a la productividad.

7) Aumento de quejas de clientes. Con el deterioro que se produce dentro de la empresa se empiezan a recibir quejas de los clientes, principalmente por la disminución en la calidad. Estas quejas externas son un buen termómetro para medir la insatisfacción de las distintas secciones.

8) Aumento de consumo de drogas. Todo trabajador con aumento de tensión aumenta el consumo de drogas, tabaco, alcohol, tranquilizantes, etc.... que antes consumía pensando que le eran relajantes.

9) Mayor necesidad de supervisión. Por falta de organización en el trabajo aparece un mayor control de los trabajadores para que el trabajo se realice de forma preestablecida. Con esto se consigue desmotivación del trabajador por qué se siente vigilado constantemente.

10) Aumento de quejas al servicio médico. Entronca con el aumento de absentismo laboral, el médico de empresa recibe muchas más consultas de cuadro leves pero que requieren tratamiento, como gastritis, cefaleas, dolores musculares entre otros.

También se produce un deterioro del ámbito laboral, influyendo negativamente tanto en las relaciones interpersonales, como en el rendimiento y la calidad del trabajo. Al generarse enfermedades asociadas al estrés, estas generan absentismo laboral, bajas e incluso incapacitaciones.¹⁰

¹⁰ Ricardo Fernández García, 2003, La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo, Editorial Club universitario, San Vicente alicante Pág. 95 a la 101

2.3.-Etimología y principales teorías del estrés

La palabra estrés viene del latín stringere que significa oprimir, apretar, atar, que en francés dio origen a estrechar, rodeado con el cuerpo, con los miembros, apretando con fuerza, acompañado de sentimientos opuestos; ya que es posible estrechar a alguien en su corazón sofocándolo al mismo tiempo; sofocar nos conduce a oprimir, apretar: angustia, ansiedad, sentimientos de miseria que oprimen el corazón. Otra palabra derivada de stringere es: sentimiento de abandono, de soledad, de impotencia, que se experimenta durante alguna situación penosa (de necesidad, peligro, sufrimiento, etc.)¹¹

Hasta los años 50 fue cuando Hans se convirtió en el padre del estrés, y para él es fundamentalmente una respuesta fisiológica y se apegó a esta concepción aun cuando diferencio los efectos del estrés en eutres y distres, efectos buenos y malos del estrés sobre el individuo.

Walter Bradford Cannon (1871-1945), uno de los principales fisiólogos de Estados Unidos, profesor de Harvard, estudio en el ser humano y en animales cierto número de variables fisiológicas en función de situaciones psicológicas experimentales. Al contrario del enfoque de meditación neurológica de Pavlov, Canon insistió en la correlación estricta entre una variable fisiológica y un parámetro psicológico. Para superar el problema que produjo la ansiedad, los teóricos del estrés contemplan dos situaciones: 1) la preparación para actuar, por ejemplo: ataque y 2) la huida ante el o el regreso a una situación de dependencia como la del niño pequeño que se refugia en su madre para protegerse en lugar de enfrentar el mismo el peligro. Para Cannon, la primera reacción emocional está relacionada con un aumento de la excitación

¹¹ Benjamín Stora, 1990, EL ESTRÉS, , Preses Universitaires de France, Publicaciones Cruz O., S.A. Pág. 3,5 y 67

parasimpática. Los trabajos de Cannon facilitaron las investigaciones anteriores de Hans Selye, el padre de la teoría del estrés.

Desde 1935, Hans Selye, introdujo el concepto estrés como síndrome o conjunto de reacciones fisiológicas no especificadas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química. La formulación de Selye es responsable de la introducción del concepto estrés en el vocabulario científico, inaugurando así más de 50 años de investigación a escala internacional en numerosos campos de la medicina y las ciencias sociales.

El Síndrome General de Adaptación (S.G.A.) es una configuración específica del proceso y estados fisiológicos que surgen como respuestas a las diferentes clases de estímulos externos o estresores. Inspirándose en las observaciones de Cannon, H. y Selye.

Si hablamos un poco del modelo de Selye podemos decir que parte de la definición que el mismo dio en el autoafirma que el estrés es una situación genérica de hiperactivación psicofisiológica, dejando la posterior consideración calificativa (de bondad o nocividad) al propio sujeto, en este caso trabajador. Si el trabajador, tras un periodo de percepción y consideración se siente poseedor de fuerzas y recursos suficientes como para afrontar con éxito la tarea impuesta, tendremos un caso de eustres (estrés positivo). Si no es así, el trabajador se dará por vencido de antemano, observándose una situación de distres (estrés negativo).¹²

El término estrés también denomina la respuesta psíquica que se manifiesta por pensamientos, emociones y acciones ante la situación de amenaza, y que se expresa a través de comportamientos como estados de perplejidad, ansiedad, de humor o de agresión. También se diagnostican como estrés las enfermedades mentales o corporales provocadas por los estresores psicosociales como la depresión, la fatiga patológica, las arritmias cardíacas o la cefalea de tensión, como

¹² Manuel Jesús Gonzales García, 2006, Manejo del Estrés, Edición innova, Málaga España Pág. 43

así también la activación biológica, los cambios psíquicos y las enfermedades como respuesta compleja a los estresores.

3.-Importancia del Estrés como problema en la Economía, Sociedad y Salud

Tan subestimadas como cuestionadas suelen ser las pérdidas que el estrés causa a la economía de una sociedad.

De acuerdo con estadísticas, las situaciones de estrés individual o colectivo ocasionan a países y empresas grandes pérdidas por defectos en la calidad y cantidad de productos y servicios, ausentismos, cambios de cargos, deserción laboral, accidentes, jubilaciones prematuras e, incluso, la muerte del trabajador.

Además, también engrosan las cifras los gastos en servicios de salud por envejecimiento prematuro, enfermedades, uso indebido de drogas, tramitaciones legales por divorcio, violencia y conflictos laborales.

Se ha demostrado que en los animales, el ser humano incluido, el estrés crónico aumenta las manifestaciones de envejecimiento cerebral. Los psicotraumas ocasionan mayor utilización de los servicios médicos por enfermedades psíquicas, manifestaciones corporales del estrés que suelen llamarse somatizaciones, o agravamiento de desarreglos genéticos como la diabetes mellitus, la hipertensión arterial o el asma bronquial. Resulta evidente que el estrés también provoca un aumento del consumo de alcohol y de drogas, y favorece la automedicación con fármacos psicotrópicos y analgésicos.¹³

¹³ Alberto Orlandi, 1996, El estrés que es y cómo evitarlo, Fondo de cultura económica Pag, 7,8,10 y 11

Sin embargo no solo el aspecto económico debe tenerse en cuenta para medir el impacto del estrés en una sociedad. Este también causa desarreglos sociales cuyas consecuencias se evidencian en el maltrato al prójimo, las malas relaciones interpersonales, el descontento en las escuelas, en los trabajos, en las comunidades y, finalmente, la alineación laboral.

La institución familiar no escapa a las consecuencias de ciertas situaciones estresantes: el malestar en las parejas, el distres y la disolución familiar, el sufrimiento de los hijos, el abuso infantil, la violencia hogareña, muchas veces son causas de consultas médicas.

Es de considerar que el estrés ocasiona un notable impacto sobre la salud de la población, ya que lo evidencia de distintas maneras; pero sus reacciones pueden resumirse en tres grandes grupos. Existen quienes, al no encontrar alternativas, deben optar por estilos de vida malsanos debido a cambios de horarios, privación de sueño, consumo defectuoso o exagerado de alimentos, aumento de carga física o sedentarismo, reposo y recreaciones insuficientes, abuso de café, alcohol y drogas. Otro grupo manifiesta enfermedades corporales e inmunitarias causadas o agravadas por los estresores, y el último lo componen aquellas personas que padecen enfermedades mentales, los suicidas y los homicidas.

Las enfermedades por estrés han superado a las infecciones como causa de muerte y, sobre el final de este siglo, la mayoría de las defunciones depende de enfermedades crónicas no transmisibles influidas por los psicotraumas.

3.1.-Relación del estrés laboral y el rendimiento del trabajador

El agotamiento físico tiene más fácil solución que el psíquico. Basta, por lo general, con descansar lo suficiente. Quienes se ven afectados por la fatiga hayan sido tan intensa como para provocar la extenuación, en cuyo caso también se habrá dado un alto nivel de estrés. El exceso de tensión que produce fatiga psíquica renuente, la

sobrecarga y, en suma, el estrés, llegan a generar apatía, tedio, falta de vitalidad y una anergia provocada por la melancolía o depresión. Si además la sobrecarga de trabajo deviene de realizar una labor más o menos desagradable o que incluso cause rechazo (carente por tanto de toda motivación). Puede llevar a quien la sufra a grados de notable abatimiento, hasta obligarle a darse de baja, o bien puede provocar una insuperable manía al trabajo, con la posibilidad de que se convierta en fobia al mismo.

La mayoría de las personas realizan trabajos que no les gustan o incluso detestan, en ambientes poco gratos y con unas relaciones interpersonales donde no se dan ni la mutua confianza ni la cooperación recíproca. Pero ni que decir tiene que la personalidad del empleado y sus actitudes mentales le permitirán adaptarse mejor o peor, sentirse más o menos integrado, tener una mayor capacidad para influir sin generar conflictos innecesarios o, por el contrario, provocar todo tipo de tensiones que afectaran tanto a los demás como al mismo.

Cuando se es víctima del estrés laboral con un exceso de cansancio físico o psicológico, la medida más razonable es desconectarse del trabajo durante unos días y hallar así descanso y equilibrio.¹⁴

3.2.-Afrontamiento del estrés de Lazarus y Folkman

Lazarus y Folkman en 1986 identificaron 2 modos diferentes de afrontar el estrés, uno “dirigido a manipular o alterar el problema y el afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional a que el problema da lugar”, es decir, el afrontamiento dirigido al problema y el afrontamiento dirigido a la emoción. Posteriormente estas técnicas se fueron sistematizando y evaluando en ocho estrategias específicas, tres correspondientes al modo centrado en el problema:

¹⁴ Ramiro A. Calle, 2008, ¡Otra vez lunes ¡Técnicas! para superar el estrés laboral, Ediciones turpial Pag 24,25

Confrontación (me mantuve firme y luche por lo que quería, ósea acciones directas para alterar la situación).

Búsqueda de apoyo social (acciones para buscar consejo)

Búsqueda de soluciones (acciones orientadas a buscar posibles alternativas).

Y cinco referidas al modo centrado en la emoción:

- 1) Autocontrol (esfuerzo para regular los sentimientos)
- 2) Distanciamiento (esfuerzo para separarse de la situación)
- 3) Reevaluación positiva (esfuerzos para crear un significado positivo)
- 4) Autoinculpación (verse como responsable de los problemas por medio autorreproches)
- 5) Escape/evitación (evitar una situación de estrés).¹⁵

Estas vías representan diferentes actitudes ante una situación problemática que genera estrés. No se trata de actitudes excluyentes sino, más bien, de vías prioritarias o principales. En muchos casos, se pondrán en marcha varias de ellas para afrontar el mismo problema. Con frecuencia, las distintas vías puestas en juego actúan sinérgicamente pero, en algunos casos, pueden hacerlo de forma opuesta o contradictoria. Elegir una vía de afrontamiento u otra depende, en gran medida, de características personales pero también de la situación específica. Según Lazarus, las vías referidas al afrontamiento centrado en las emociones dependen mucho de variables personales, mientras que las que se engloban en el afrontamiento centrado en el problema están muy influidas por aspectos contextuales.

¹⁵ Luis A. Oblitas, 2006, Psicología de la salud y calidad de vida, Internacional Thompson editores, México d.f. Pag 246

Las estrategias orientadas al cambio de emociones se llevan a cabo fundamentalmente, por la vía cognitiva, si bien, es indudable que intervienen numerosos aspectos afectivos en este cambio.

Las estrategias dirigidas a la solución del problema pueden centrarse en el propio problema, como son la búsqueda de información o la elección de alternativas , o pueden orientarse hacia la eficacia del sujeto como solucionador del problema y son, por ejemplo, el cambio de las motivaciones o de los comportamientos.

Por una parte, la naturaleza de la situación, las características específicas del problema y los elementos vinculados al contexto mueven a optar por unas vías o por otras. Las estrategias que están más influidas por los elementos que definen la situación son aquellas destinadas, principalmente, a resolver el problema. Así, por ejemplo, situaciones conflictivas muy complejas, con importantes aspectos altamente específicos, y que tienen repercusiones notables, impulsaran a buscar apoyo y planificar su resolución.¹⁶

4 Técnicas para combatir el Estrés Laboral

Durante el transcurso de todo este trabajo se ha hecho hincapié en que el estrés laboral es un problema muy frecuente entre la población de trabajadores, los cuales son una pieza fundamental para la sociedad ya que gracias a ellos se mantienen en pie las industrias y la sociedad en sí. Por esta razón de manera personal propongo maneras las cuales podemos combatir el estrés laboral. La ayuda de un psicólogo en las áreas laborales es una de las principales ventajas que puede tener la compañía ya que así se puede tener un mayor control de los factores que estén afectando a la población de trabajadores.

¹⁶ Aquilano Polaino-Lorente, Javier Cabanyes Truffino y Araceli del Pozo Armentia, 2003, Fundamentos de psicología de la personalidad, Ediciones Rialph, Madrid España. Pag 385

A través de distintas técnicas como lo son generales, cognitivo-conductuales y de relajación se puede dotar al trabajador de recursos de afrontamiento del estrés laboral cuando las medidas organizativas no dan resultados. Hay que hacer ejercicio como lo es caminar o mantener el cuerpo de constante movimiento, evitar la ingesta de excitantes como el tabaco, el café o el alcohol, y evitar comunicaciones de tipo pasivo o agresivo, desarrollando tolerancia y respetando a los demás.

Algunas de estas técnicas consisten en lo siguiente.

- 1) Generales: Tener una dieta adecuada, procurar distraerse y realizar actividades divertidas.
- 2) Cognitivo- conductuales: Entrenamiento en habilidades sociales, entrenamiento en resolución de problemas y técnicas de autocontrol.
- 3) De relajación: Relajación muscular, relajación autógena y control de la respiración.

Capítulo III Metodología

Participantes

Los participantes que forman parte de la investigación fueron 10 personas que laboran en el sindicato de trabajadores petroleros de la república mexicana, en la dependencia de damas voluntarias, los cuales de acuerdo a la encargada de dicha empresa han presentado un bajo rendimiento en su desempeño laboral como lo es llegar tarde al trabajo, documentos entregados a destiempo y falta de trabajo en equipo y dicho estas características los hacen candidatos para el estudio.

Métodos

Los métodos utilizados durante esta investigación son el método científico.

Materiales

Durante la realización de la investigación sobre el estrés laboral se usaron cuatro instrumentos de medición, de los cuales el primero fue el “test de salud de Lagner-Amiel, el cual mide el índice de estrés laboral, lo que a su vez también su función es para determinar si todos los sujetos de prueba padecían estrés laboral el cual consta de 22 ítems.

El segundo es el test sobre Burning. Se mide por medio de cuestionario Maslach de 1986 que es el instrumento más utilizado en todo el mundo, Esta escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22

ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El tercero instrumento es el test sobre workaholic realizado por el centro terapéutico Anteros para determinar este factor entre los encuestados que resulten padecer estrés laboral, el test cuenta de 10 sencillos ítems los cuales ayudaran a determinar si se padece o no de este factor.

El cuarto instrumento es el test sobre el padecimiento de mobing el cual fue realizado por la asociación civil “acosados” para determinar si las personas son víctimas de este factor de estrés.

Procedimiento

Se aplica el primer test a los candidatos de la investigación, dependiendo de los resultados y ya sabiendo quien padece de estrés laboral, se aplican los otros 3 a cada persona que haya dado positivo y así se determinar qué factores del estrés laboral están afectando su rendimiento.

Tipo de enfoque

El tipo de enfoque es cuantitativo ya que utiliza la recolección y análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente.

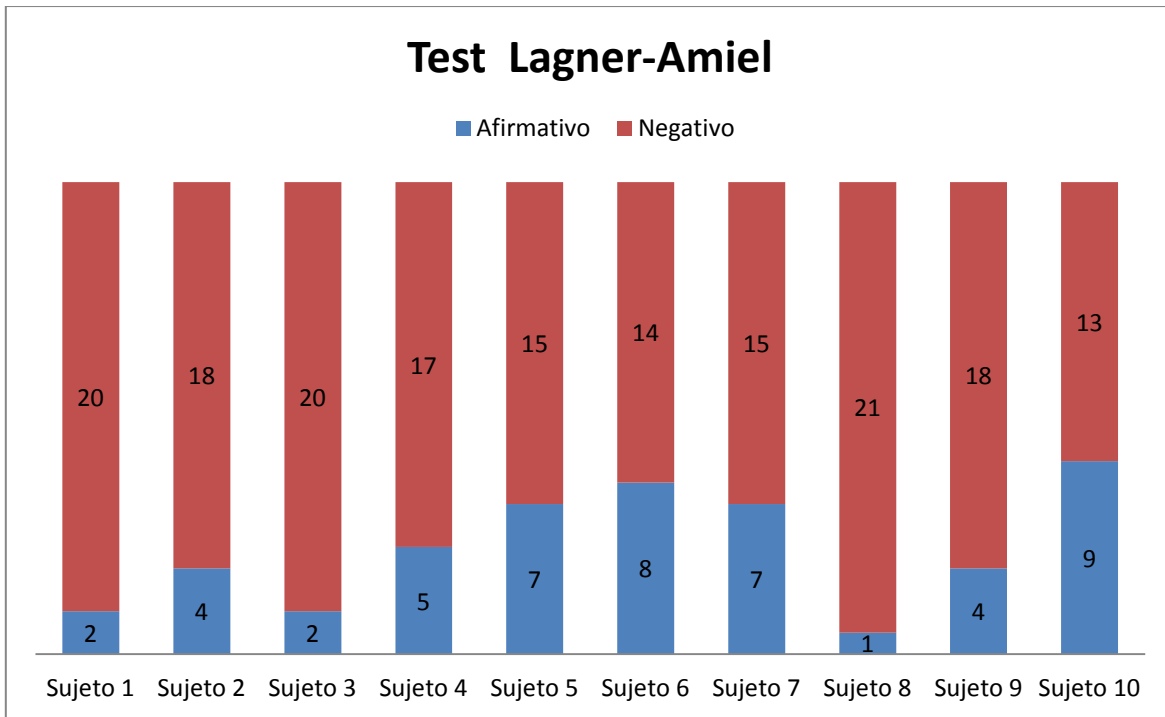
Técnicas para recolección de información

Las técnicas utilizadas para la recolección de información fueron la entrevista estructurada ya que se elabora un formulario estandarizado y los sujetos eligen la respuesta de 2, 3 o pocas más alternativas, y preguntas cerradas ya que daban opciones de respuesta.

Capítulo IV Análisis e Interpretación de Resultados

Los resultados de la investigación fueron los siguientes:

El primer test, el cual utilizamos que fue el de Lagner-Amiel, el cual mide el índice de estrés laboral y que consta de 22 reactivos de falso y verdadero, de los cuales a 10 participantes que se les aplicó se detectaron 4 casos con estrés laboral, dando así positivos en los resultados con 9 respuestas positivas, ya que según la escala de esta prueba si respondió en forma positiva menos de 4 preguntas está libre de padecer estrés laboral, de 5 y hasta 7 respuestas positivas constituyen una señal de aviso, mientras que más de 8 respuestas afirmativas podrían ser indicador de riesgo. En los 4 últimos casos se recomienda una consulta profesional para evaluar la situación y recibir ayuda que le posibilite generar comportamientos para mejorar su calidad de vida. Y esta es la interpretación de estos resultados:



A los 4 candidatos con estrés laboral detectado se les aplicó el test de Maslach que ayuda a identificar el burnout, dando como resultado en ninguno de los casos de manera positiva a sufrir este factor de estrés.

La escala tiene una alta consistencia interna y una fiabilidad cercana al 90%, está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia los pacientes y su función es medir el desgaste profesional.

El cuestionario Maslach se realiza en 10 a 15 minutos y mide los 3 aspectos del síndrome: Cansancio emocional, despersonalización, realización personal. Con respecto a las puntuaciones se consideran bajas las por debajo de 34, altas puntuaciones en las dos primeras subescalas y bajas en la tercera permiten diagnosticar el trastorno.

1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54.

2. Subescala de despersonalización. Está formada por 5 ítems. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. Puntuación máxima 30.

3. Subescala de realización personal. Se compone de 8 ítems. Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo. Puntuación máxima 48.

La clasificación de las afirmaciones es la siguiente:

Cansancio emocional: 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16, 20.

Despersonalización: 5, 10, 11, 15, 22.

Realización personal: 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.

La escala se mide según los siguientes rangos:

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

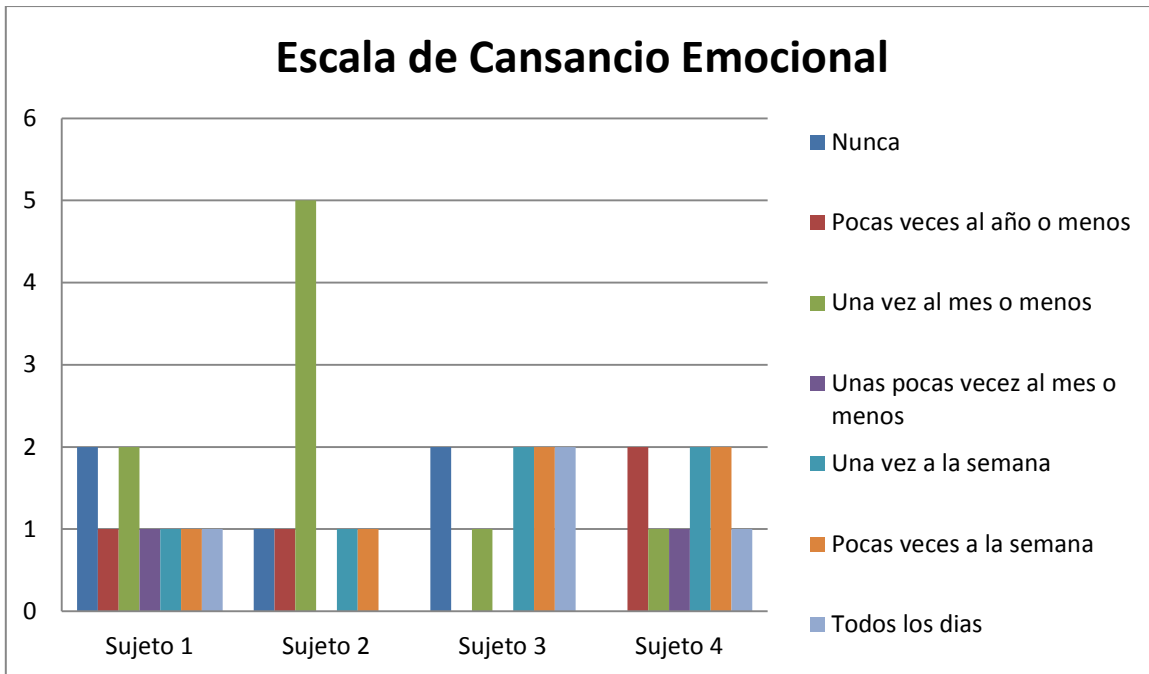
3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

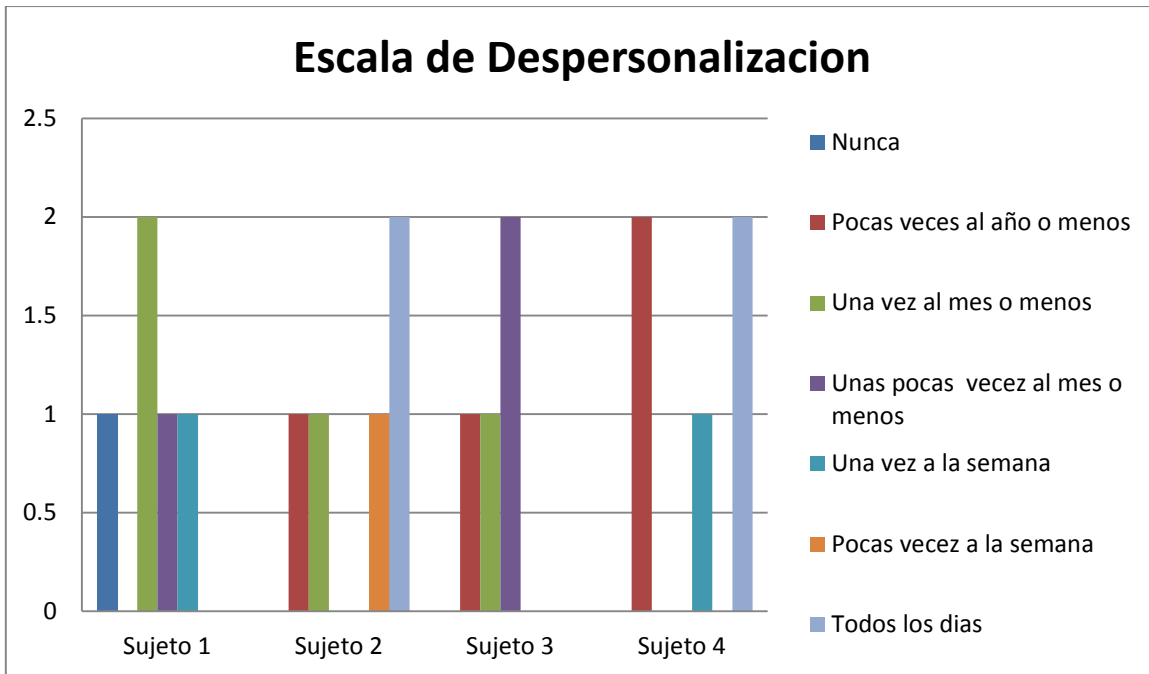


Sujeto 1: Total de Ítems 22 (Bajo)

Sujeto 2: Total de Ítems 19 (Bajo)

Sujeto 3: Total de Ítems 32 (Bajo)

Sujeto 4: Total de Ítems 31 (Bajo)

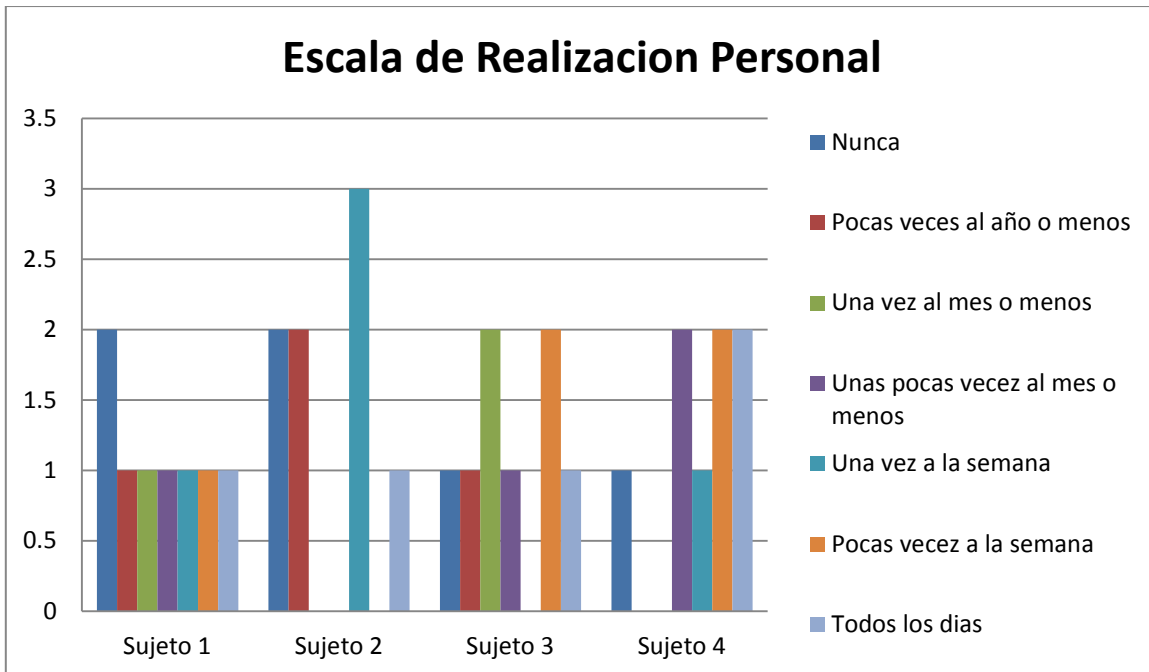


Sujeto 1: Total de Ítems 11 (Bajo)

Sujeto 2: Total de Ítems 20 (Bajo)

Sujeto 3: Total de Ítems 9 (Bajo)

Sujeto 4: Total de Ítems 18 (Bajo)



Sujeto 1: Total de Ítems 16 (Bajo)

Sujeto 2: Total de Ítems 20 (Bajo)

Sujeto 3: Total de Ítems 24 (Bajo)

Sujeto 4: Total de Ítems 32 (Bajo)

Se obtuvieron los resultados de las 3 escalas del Test de Maslach, los cuales arrojan que todos los participantes salieron bajos en sus escalas por lo tanto, ninguno de ellos padece de burnout o síndrome del quemado.

El segundo test realizado por el centro terapéutico anteros especializados en estrés laboral, el cual cuenta con 10 Ítems y determina si una persona es un workaholic, fue aplicado a los mismos 4 sujetos de prueba de los cuales 2 dieron positivo obteniendo

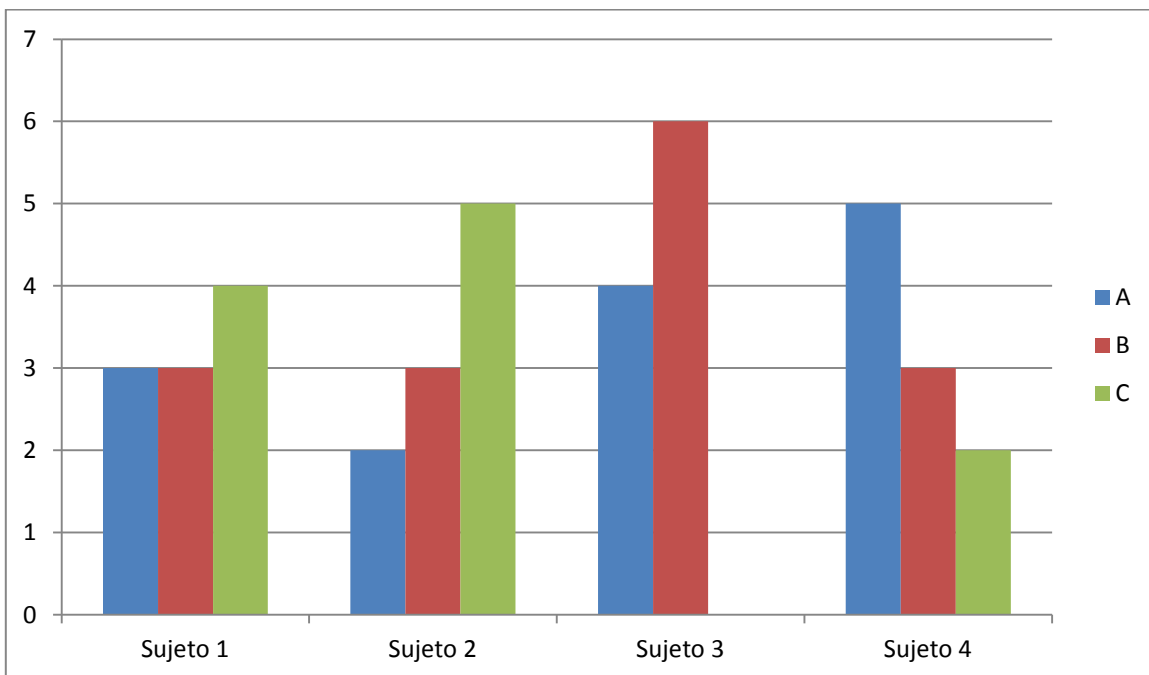
31 y 32 puntos, siendo los rangos más altos para esta prueba perteneciendo a los Sujetos 3 y 4 de manera correspondiente.

Cuenta el número de respuestas A, B y C que hayas contestado. Suma las "A" y multiplícalas por 5; las "B" las multiplicas por 2 y las "C" por 0.

Si obtuviste entre 0-10 puntos: Tienes un escaso interés por el trabajo.

Quienes tienen entre 15-30 puntos: Es normal tu actitud, es decir, sabes equilibrar tu tiempo libre y el que compartes con los seres queridos, sin descuidar las obligaciones del trabajo.

De 30-50 puntos: Eres totalmente un workaholic. Ten en cuenta que si consigues planificar tu vida de una forma moderada, tu rendimiento seguramente se verá incrementado.



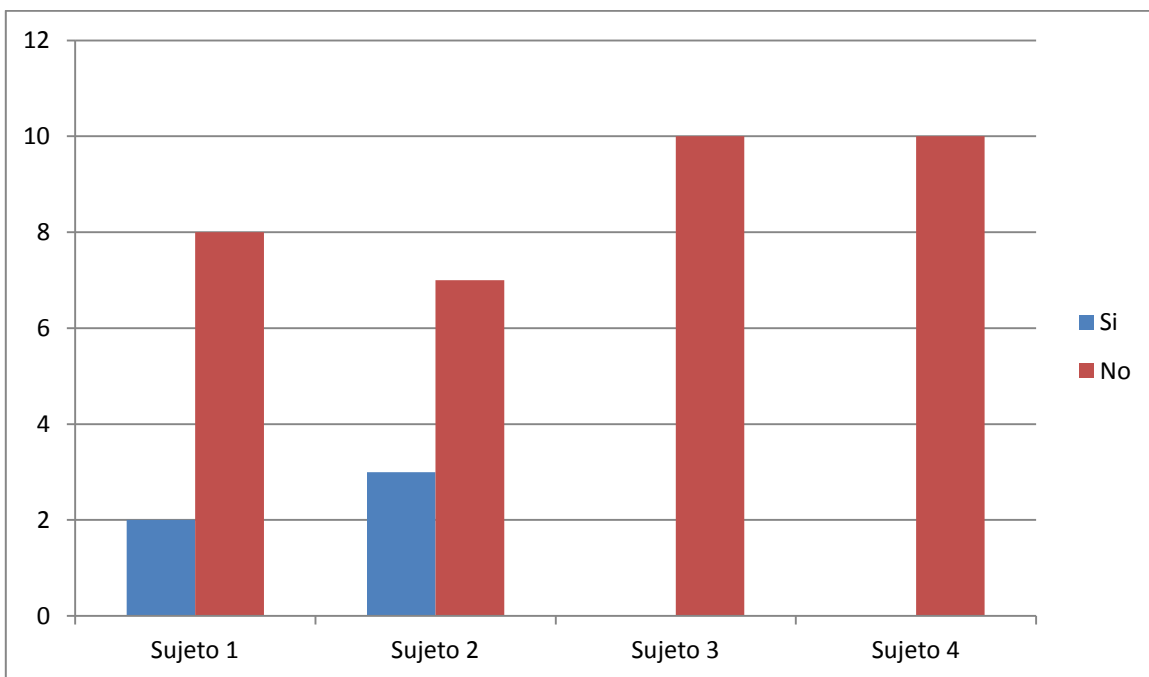
Sujeto 1: Total de Ítems 21 (Bajo)

Sujeto 2: Total de Ítems 26 (Bajo)

Sujeto 3: Total de Ítems 32 (Alto)

Sujeto 4: Total de Ítems 31 (Alto)

Por último el tercer test es utilizado para conocer si una persona es acosado de manera laboral. El test cuenta con 10 ítems y se les aplico a los últimos 4 participantes dando como resultado que los sujetos 1 y 2 contestaran de manera positivo, por lo menos a una de las preguntas realizadas en el cuestionario de la asociación civil “acosados”, lo cual significa que si contestas mínimo una respuesta de manera afirmativo quiere decir que eres una persona la cual sufre de acoso laboral.



Propuesta del Psicólogo

Para poder dar una solución al problema del estrés laboral en una empresa, como psicólogo se puede realizar la propuesta de diversas actividades fuera del trabajo como tiempo de esparcimiento entre los trabajadores, lo cual se plantea de la siguiente manera:

Para desarrollarse de manera saludable físicamente, se recomienda la creación de un equipo de algún deporte dentro de la empresa, ya sea fútbol, basquetbol o béisbol, ya dependiendo de los gustos de la mayoría de los empleados, siendo tanto masculino como femenino.

En el ámbito social, se puede establecer un día de reposo cada 3 meses ya sea para realizar un convivio al aire libre fuera de las instalaciones de la empresa en el cual todos, los trabajadores, incluyendo jefes y subjeses convivan todos por igual, ayudando así a la buena convivencia entre todos los miembros del sindicato de la sección 11. Otro punto importante que se debe tomar en cuenta para poder generar un ambiente competitivo y que no se vean presionados por ello, así como en algunas empresas se premia como un refuerzo positivo ya sea un incentivo económico, se puede premiar de la misma manera, con diploma, una placa donde se coloque su nombre y que todos los miembros lo vean, a la persona que trabaja mejor en equipo así como el empleado del mes pero enfocado en su desempeño colaborador con otros miembros de la empresa.

Para combatir el estrés se tiene que tomar ciertas técnicas para poder sobre llevarlo en un ambiente laboral, en el caso de los miembros del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana, que se determinó que sufren de estrés laboral. Mi propuesta es que para que se pueda erradicar este mal que los perjudica se debe seguir el procedimiento conocido como la reunión de inicio de jornada, se sabe que este proceso es usado más bien con el personal de los complejos, por su labor tan

estresante, estas medidas deberían ser aplicadas también a los miembros del sindicato. La reunión de inicio de jornada comienza con la reunión de todo el personal antes de comenzar la jornada de trabajo, y comenzar con los ejercicios que este proceso señala, empezando con la respiración, ya que se sabe de ante mano que factores como el Mobing y el Workaholic afectan al desempeño de los trabajadores.

En primer lugar la respiración, Un control adecuado de nuestra respiración es una de las estrategias más sencillas para hacer frente a las situaciones de estrés y manejar los aumentos en la activación fisiológica provocados por estas.

Unos hábitos correctos de respiración son muy importantes porque aportan al organismo el suficiente oxígeno para nuestro cerebro. El ritmo actual de vida favorece la respiración incompleta que no utiliza la total capacidad de los pulmones.

El objetivo de las técnicas de respiración es facilitar el control voluntario de la respiración y automatizarlo para que pueda ser mantenido en situaciones de estrés.

Se realizan una serie de ejercicios sobre la respiración.

Ejercicios de respiración.

Ejercicio 1: Inspiración abdominal

El objetivo del ejercicio es que la persona dirija el aire inspirado a la parte inferior de los pulmones. Para lo cual se debe colocar una mano en el vientre y otra encima del estómago. En el ejercicio se debe de percibir movimiento al respirar en la mano situada en el vientre, pero no en la situada sobre el estómago. Al principio puede parecer difícil, pero es una técnica que se controla en unos 15-20 minutos.

Ejercicio 2: Inspiración abdominal y ventral

El objetivo es aprender a dirigir el aire inspirado a la zona inferior y media de los pulmones. Es igual al ejercicio anterior, sin embargo una vez llenado la parte inferior se debe llenar también la zona media. Se debe notar movimiento primero en la mano del abdomen y después en la del vientre.

Ejercicio 3: Inspiración abdominal, ventral y costal

El objetivo de este ejercicio es lograr una inspiración completa. La persona, colocada en la postura del ejercicio anterior debe llenar primero de aire la zona del abdomen, después el estómago y por último el pecho.

Ejercicio 4: Espiración

El siguiente ejercicio es continuación del 3º, se deben realizar los mismos pasos y después, al espirar, se deben de cerrar los labios de forma que al salir del aire se produzca un breve resoplido. La espiración debe ser pausada y controlada.

Ejercicio 5: Ritmo inspiración - espiración

El ejercicio que se presenta a continuación es similar al anterior pero ahora la inspiración se hace de forma continua, enlazando los tres pasos (abdomen, estómago y pecho). La espiración se hace parecida al ejercicio anterior, pero se debe procurar hacerlo cada vez más silencioso.

Ejercicio 6: Sobre generalización

El siguiente paso crucial. Aquí se debe de ir utilizando estos ejercicios en situaciones cotidianas (sentados, de pie, caminando, trabajando, etc.). Hay que ir practicando en

las diferentes situaciones: con ruidos, con mucha luz, en la oscuridad, con muchas gentes alrededor, solas, etc.

Conclusión

El estrés laboral en los 10 trabajadores del Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana, se considera un importante impedimento para que esta empresa funcione al 100% como debería de ser, por ello, el traspapelado de documentos, el índice de quejas de los trabajadores con respecto a la agilización de sus trámites, y la eficacia de sus peticiones, son ejemplos claros los cuales se dejan al descubierto los factores investigados, contabilizando así 2 de los 3 factores investigados como detonantes para esta situación.

Durante la investigación de este trabajo se pudo percatar de la estructura que posee una empresa, ya sea una dependencia de gobierno o una particular, que vende un producto o que simplemente brinde un servicio el proceso es el mismo, todas ellas trabajan gracias a los empleados, los cuales brindan la confianza al cliente de regresar, en el caso de las de sector privado, y en la dependencia de gobierno el buen funcionamiento de ella, por lo tanto, que un solo empleado que padezca estrés, puede generar un imprevisto, ya sea un accidente laboral o tal vez una equivocación al archivar papeles, la concentración es vital.

Se puede observar que el burnout, la adicción al trabajo (workaholic) y el acoso laboral (mobing), son factores que generan estrés a gran escala en los trabajadores. Estos factores se han desarrollado gracias al estilo de vida de las personas, hoy en día, la manera rápida de vivir dentro de nuestra sociedad hace las relaciones personales más difíciles, darse tiempo para uno mismo es casi imposible y las fricciones con otros compañeros de trabajo son muy constantes, por ello estos factores han tomado mucha más fuerza en nuestros tiempos.

Los problemas familiares y físicos muchas veces son consecuencia del estrés laboral, ya que la manera en que afecta a la persona no se limita a su entorno laboral, también cabe mencionar que este padecimiento es progresivo y por eso se va extendiendo a los diferentes ámbitos de la persona, siendo poco tolerable con los familiares o simplemente ya no socializando con ellos, y por tal razón la persona llega sin ganas de nada, y físicamente lo más usual es que se generen enfermedades psicosomáticas como lo son la gastritis, migraña y muchas veces padecimientos musculares. Se tiende a pensar que las enfermedades psicológicas sólo causan tristeza, llanto, sentimientos de inferioridad y otros síntomas que no tienen que ver con el cuerpo, sin embargo, esta idea es errónea. Las emociones influyen en nuestro cuerpo, al igual que éste influye en nuestras emociones.

La conclusión a la que se puede llegar en base a la investigación es que un 40 % de los sujetos de investigación del sindicato de trabajadores petroleros de la república mexicana sufren de estrés laboral, los cual les está afectando en su rendimiento cotidiano en sus diferentes puestos que tiene en la organización.

De los 3 factores que generan estrés se puede mencionar que el burning es un factor que no tiene relevancia en la investigación, ya que ninguno de los sujetos de prueba resulto afectado por ello, por otro lado, tanto el workaholi (adicto al trabajo) y el mobing (acoso laboral) resultaron ser los causantes del estrés del 40% de los sujetos de investigación y el 50% de ellos, que están ya señalados como personas que sufren estrés laboral respectivamente.

Cabe mencionar que el otro 60% de las personas que tienen problemas en su rendimiento laboral, trabajo en equipo, disponibilidad y son faltistas con frecuencia, no sufren de estrés laboral, estos factores pueden deberse a otro tipo de problemas, ya sea tal vez familiar, económico o simplemente falta de interés o compromiso a su trabajo.

Por lo tanto el estrés si afecta de manera directa a 4 de 10 trabajadores del sindicato de trabajadores petroleros de la república mexicana siendo el workaholic y el mobing los factores que afectan a dichos trabajadores.

Bibliografía

- 1.- José M. Peiro Silla, 2009, Estrés laboral y riesgos sociales, Universidad de Valencia, España Pág. 7
- 2.- Marisa Bosqued, 2005, ¡Que no te pese el trabajo!, Ediciones Gestión 2000 Planeta de Agostini profesional y formación Pág. 45,48y 49
- 3.- Marisa Bosqued, 2005, Mobbing, como prevenir y superar el acoso psicológico, Ediciones Paidos Iberica, S.A. Pag.14
- 4.-Luis José Rivas sanches, 2003,- Mobbing terrorismo psicológico en el trabajo, Ediciones Entrelineas, Madris España. Pág. 16, 23 y 31
- 5.-Sociedad Española de Cuidados Paulatinos (SECPAL), 2008, Guía de Prevención de BURNOUT para profesionales de cuidados paulatinos, Ediciones Aran, Madrid España Pág. 9
- 6.-Marisa Bosqued, 2008, Quemados, el síndrome de burnout ¿Qué es y cómo superarlo?, Ediciones Paidos Iberica, Madrid España Pág. 19
- 7.-Aquilano Polaino Oriente, Javier Cabanyes Truffin y Araceli del Pozo Armentia, 2003, Fundamentos de psicología de la personalidad, Ediciones Rialp, S.A. Pag.45
- 8.-Francisco Alonso Fernández, 2008, ¿Por qué trabajamos? El trabajo entre el estrés y la felicidad, Ediciones Díaz de Santos, Madrid España Pág. 159,160 y 161
- 9.-<http://www.estresenenfermeria.blogspot.mx/2012/03/antecedentes-historicos-del-estres.html#!/2012/03/antecedentes-historicos-del-estres.html>.

- 10.-Ricardo Fernández García, 2003, La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo, Editorial Club universitario, San Vicente alicante Pág. 95 a la 101
- 11.-Benjamín Stora, 1990, EL ESTRÉS, Preses Universitaires de France, Publicaciones Cruz O., S.A. Pág. 3,5 y 67
- 12.-Manuel Jesús Gonzales García, 2006, Manejo del Estrés, Edición innova, Malaga España Pág. 43
- 13.- Alberto Orlandi, 1996, El estrés que es y cómo evitarlo, Fondo de cultura económica Pág., 7, 8,10 y 11
- 14.- Ramiro A. Calle, 2008, ¡Otra vez lunes ¡Técnicas! para superar el estrés laboral, Ediciones turpial Pág. 24,25
- 15.- Luis A. Oblitas, 2006, Psicología de la salud y calidad de vida, Internacional Thompson editores, México d.f. Pág. 246
- 16.- Aquilano Polaino-Lorente, Javier Cabanyes Truffino y Araceli del Pozo Armentia, 2003, Fundamentos de psicología de la personalidad, Ediciones Rialph, Madrid España. Pág. 385

ANEXOS

"Test de salud total de Lagner-Amiel": su aplicación en el contexto laboral. Fidalgo Vega, M. Pérez Bilbao, J. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo.

Conteste con un si o no cada pregunta de acuerdo a la respuesta que considere. Este test le ayudara a saber si es una persona que padece estrés en su ámbito laboral.

1. ¿En general, está de buen humor?
2. ¿Tiene trastornos del apetito?
3. ¿Sufre de acidez estomacal?
4. ¿Tiene problemas de memoria?
5. ¿Suele estar de mal humor?
6. ¿Con frecuencia se siente irritable o nervioso?
7. ¿Tiende a preocuparse más de lo debido, casi innecesariamente?
8. ¿Sufre sensaciones bruscas de calor?
9. ¿Últimamente ha sufrido sofoco u ahogos aún sin haber realizado esfuerzos físicos?
10. ¿Sufre sensaciones de pesadez en la cabeza o nariz tapada?
11. ¿Últimamente ha tenido momentos de inquietud tal que le impidieron quedarse quieto?
12. ¿Le ha ocurrido en los últimos meses no poder ocuparse de las cosas porque no podía empezar?
13. ¿Tiene sensación de fatiga?
14. ¿Últimamente ha sufrido algún desvanecimiento?
15. ¿Sufre dolores de cabeza con frecuencia?
16. ¿Sufre palpitaciones?
17. ¿Sufre la sensación de sudoración fría?
18. ¿Últimamente sufre temblores en las manos?
19. ¿Padece preocupaciones que le hacen sentir físicamente enfermo?
20. ¿Tiene tendencia a aislarse?

21. ¿A menudo siente que todo le sale mal?
22. ¿Suele tener la sensación de que nada vale la pena?

ESCALA DE MASLACH

Este test sirve para saber si usted padece el Síndrome de Cansancio Profesional o Burnout. Favor de seguir las instrucciones: en cada pregunta escriba el número que corresponda con la respuesta que usted desee.

0 = Nunca

1 = Pocas veces al año o menos

2 = Una vez al mes o menos

3 = Unas pocas veces al mes o menos

4 = Una vez a la semana

5 = Pocas veces a la semana

6 = Todos los días

1. Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo
2. Me siento cansado al final de la jornada de trabajo
3. Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que ir a trabajar
4. Comprendo fácilmente como se sienten los pacientes
5. Creo que trato a algunos pacientes como si fueran objetos impersonales
6. Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo
7. Trato muy eficazmente los problemas de los pacientes
8. Me siento "quemado" por mi trabajo
9. Creo que influyo positivamente con mi trabajo en la vida de las personas
10. Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión
11. Me preocupa el hecho de que este trabajo me endurezca emocionalmente

12. Me siento muy activo
13. Me siento frustrado en mi trabajo
14. Creo que estoy trabajando demasiado
15. Realmente no me preocupa lo que le ocurre a mis pacientes
16. Trabajar directamente con personas me produce estrés
17. Puedo crear fácilmente una atmósfera relajada con mis pacientes
18. Me siento estimulado después de trabajar con mis pacientes
19. He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión
20. Me siento acabado
21. En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma
22. Siento que los pacientes me culpan por alguno de sus problemas

Test workaholic

Selecciona con una x una de las respuestas que corresponda con la pregunta que en cada ítem, con la intención de conocer si eres una persona adicta al trabajo o que sufre de Workaholic.

1.- ¿Tienes un horario determinado que cumples regularmente y adecuadamente?

- A) Sé cuando entro, jamás cuando salgo.
- B) A veces.
- C) Sí, siempre.

2.- ¿Sueles llevarte trabajo a casa?

- A) Sí, casi todos los días.
- B) A veces, en fin de semana.
- C) Mis lecturas las encuentro en la librería.

3.- ¿Te llaman por teléfono por temas laborales a tu casa?

- A) Sí, casi todos los días y muchas veces por tonterías.
- B) A veces.
- C) Si me llaman es porque ha pasado algo extraordinario.

4.- ¿Te sientes como en falta o con la sensación de hacer algo incorrecto cuando sales del trabajo en el horario en el que salen todos?

- A) Sí, es como si me tuviera que escapar o hacer novillos.
- B) A veces.
- C) Sensación de que me voy con los deberes hechos.

5.- ¿Tienes tu libreta de teléfonos con más contactos laborales que amigos?

- A) Pues sí.
- B) Es equitativo.
- C) Tengo un par de colegas, el resto son amigos.

6.- ¿Notas que te falta algo si dejas tu agenda en la oficina?

- A) Claro que sí. Si me falta, enseguida vuelvo a buscarlos.
- B) Depende si me he dejado algo importante.
- C) No, en ese caso sería un alivio.

7.- ¿Las vacaciones te resultan interminables?

- A) Me aburro durante las vacaciones, por eso cuento los días que me faltan para volver.
- B) Pues no.
- C) Me resultan cortas.

8.- ¿Sientes continuamente que te falta tiempo?

- A) Sí, es una costumbre.
- B) Sólo a veces, cuando tengo muchas cosas que hacer.
- C) La verdad es que me las arreglo bien.

9.- ¿Tus conversaciones suelen ser sobre el trabajo o puedes hablar de otros temas: hobbies, sociedad, deportes?

- A) Mi trabajo me llena y ocupa la mayor parte de mis conversaciones.
- B) Depende, si estoy con colegas, sí.
- C) ¿Trabajo? No me interesa hablar de eso casi nunca.

10.- ¿Te planteas o reconoces que el trabajo te requiere continuamente?

- A) Sí, porque cuando yo no estoy, no hay quien lo haga.
- B) A veces.
- C) No me lo había planteado.

TEST DEL ACOSO LABORAL LAS 10 PREGUNTAS CLAVE

Contesta con un sí o no de acuerdo a la pregunta que se formula en cada ítem

- 1) ¿Le restringen la posibilidad de hablar en el lugar de trabajo?
- 2) ¿La gente que realiza su misma tarea lo aísla de sus colegas?
- 3) ¿Ignoran sus opiniones todo el tiempo?
- 4) ¿Evitan asignarle tareas?
- 5) ¿Critican permanentemente la forma en que hace su trabajo?
- 6) ¿Atacan sus creencias morales, políticas o religiosas?
- 7) ¿Le dan indicaciones mediante gritos e insultos o hablan a sus espaldas?
- 8) ¿Difunden rumores y comentarios injuriosos sobre usted?
- 9) ¿Recibe o conoce la existencia de cadenas de e-mails con comentarios irónicos sobre su desempeño laboral?
- 10) ¿Sufre de dolores estomacales, cefaleas, náuseas?

