



UNIVERSIDAD DON VASCO, A.C.

Incorporación N° 8727-25 a la

Universidad Nacional Autónoma de México

Escuela de Psicología

**COMPARACIÓN DE LOS NIVELES DE ESTRÉS
EN LOS EMPLEADOS DE LOS TURNOS MATUTINO
Y VESPERTINO DEL HOSPITAL DEL IMSS**

Tesis para obtener el título de:

Licenciado en Psicología

Luis Enrique Bautista Ruiz

Elemicet Mejía Oseguera

Asesor: Lic. José Luis Luna Díaz

Uruapan, Michoacán. 13 de enero de 2016.



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

ÍNDICE

Introducción.

Antecedentes.	2
Planteamiento del problema	5
Objetivos.	6
Hipótesis.	7
Operacionalización de las variables.	8
Justificación.	9
Marco de referencia.	10

Capítulo 1. Estrés.

1.1 Definición de estrés.	17
1.2 Estresores.	18
1.3 Estrés en las organizaciones.. . . .	21
1.4 Causas del estrés laboral.	23
1.5 Síntomas del estrés.	28
1.6 Consecuencias del estrés.	31
1.6.1 Efectos cognoscitivos del estrés excesivo.	32
1.6.2 Efectos emocionales del estrés excesivo.	33
1.6.3 Efectos conductuales generales del estrés excesivo.	34

Capítulo 2. Las organizaciones.

2.1 Definición de empresa y organización.	39
2.2 Características de las organizaciones.	43
2.3 Clasificación de empresas.	46
2.3.1 Actividad o giro.	46
2.3.2 Origen del capital.	48
2.3.3 Otros criterios.	49
2.4 Definición de trabajo.	50
2.5 Tipos de contratos para los trabajadores.	52
2.6 Jornadas de trabajo.	56
2.6.1 Jornada diurna.	56
2.6.2 Jornada nocturna.	57
2.6.3 Jornada mixta.	57
2.7 Turnos matutino y vespertino.	57

Capítulo 3. Metodología, análisis e interpretación de resultados.

3.1 Descripción metodológica.	60
3.1.1 Enfoque cuantitativo	60
3.1.2 Diseño no experimental.	62
3.1.3 Investigación transversal.	63
3.1.4 Alcance comparativo.	63
3.1.5 Técnicas de acopio de información de campo.	64
3.1.6 Instrumentos cuantitativos.	65

3.2 Población y muestra.	68
3.2.1 Descripción de la población.	69
3.2.2 Tipo y proceso de muestreo.	69
3.3 Descripción del proceso de investigación.	71
3.4 Análisis e interpretación de resultados.	73
3.4.1 Nivel de estrés en trabajadores del turno matutino del Hospital General de Zona 8 del IMSS, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.	76
3.4.2 Nivel de estrés en trabajadores del turno vespertino del Hospital General de Zona 8 del IMSS, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.	84
3.4.3 Comparación de estrés en los sujetos del turno matutino respecto a los del turno vespertino.	85
Conclusiones.	89
Bibliografía.	93
Mesografía.	97
Anexos.	

INTRODUCCIÓN

INTRODUCCIÓN

El estrés se ha convertido en uno de los factores de mayor interés para la población actual y, con mayor razón, para aquellas personas que se desenvuelven en el ámbito empresarial, ya que influye directamente en el desempeño de las mismas y por ende, en su productividad.

La presente investigación se enfocará en determinar si el estrés es un factor preponderante en el desempeño laboral de los trabajadores del Hospital General de Zona 8, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de la ciudad de Uruapan, Michoacán, buscando, con ello, diferencias significativas en el nivel de estrés entre aquellos que trabajan en el turno matutino y quienes laboran en el turno vespertino.

Antecedentes

Existe un gran interés por conocer cómo la variable estrés interfiere en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa, para entender si el turno implica diferencias en el mismo, es decir, se pretende conocer si los trabajadores del turno matutino manifiestan mayores niveles de estrés que los del turno vespertino. Una investigación con tal manejo de variables no ha sido realizada con anterioridad.

Para ello, se puede mencionar que el estrés es un tema ya analizado anteriormente y del cual se puede decir mucho, a partir de se puede citar a Robbins,

quien consideró que es “una condición dinámica en la cual un individuo se enfrenta con una oportunidad, una restricción o demanda relacionada con el que él o ella desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto a la vez que importante.” (1999: 653).

Es también del interés de los investigadores conocer la forma en la que el estrés se relaciona con la empresa, por lo que se menciona: “las empresas representan el principal factor dinámico de la economía de una nación y, a la vez, constituyen un medio de distribución que influye directamente en la vida privada de sus habitantes. Esta influencia económica-social justifica la transformación actual, más o menos rápida, a la que tienden los países según el carácter y eficiencia de sus organizaciones” (Rodríguez; 2002: 24).

Debe aclararse también que es posible encontrar investigaciones en lo referente al campo empírico, las cuales de alguna u otra forma estuvieron enfocadas hacia la variable que se pretende investigar y que respaldan el hecho de que la presente indagación busca explorar algo que ya ha sido investigado previamente, con un enfoque distinto.

Tal es el caso del estudio titulado: “El análisis comparativo del nivel de estrés de los empleados de dos empresas de autoservicio de Uruapan, Michoacán”, la cual fue realizada por Núñez (2013). Dicha indagación se enfocó en el interés por comparar los niveles de estrés que se manejan en diversas empresas de

autoservicio de la ciudad, corroborando el hecho de sí existieran diferencias estadísticamente comprobables. Dicha investigación tiene un enfoque cuantitativo, tal como la presente, así es que cuenta con semejanza metodológica.

Asimismo, se encontró otra investigación que cuenta con la misma variable de estrés, pero en dicho caso se analizó la “Influencia de la satisfacción laboral en el grado de estrés de los empleados de una tienda departamental en Uruapan, Michoacán”. La tesis fue realizada por Barajas (2011) y tuvo como objetivo encontrar la relación que existe entre la satisfacción laboral y el estrés, para lo que se tuvo un enfoque cuantitativo y en este trabajo se obtuvo como resultado que sí existe relación estadística comprobable entre dichas variables.

Se tomó también otro antecedente que cuenta con el estrés, en que también se examinó su correlación con otra variable, que en este caso fue el desgaste ocupacional, llevando por nombre “Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de enfermería del Hospital General de Uruapan”. Dicha exploración posee, inclusive una población semejante a la de esta, es decir, el personal de un hospital. Fue elaborada por Martínez (2011). Como se menciona anteriormente, el estudio se enfocó en encontrar la presunta relación entre el estrés y el desgaste ocupacional, para lo cual se encontró que dicha relación sí existe, ya que en la población analizada, a mayor estrés hay mayor desgaste ocupacional.

Planteamiento del problema

Es de interés común la salud de los empleados de las diferentes organizaciones y con mayor razón si se trata de las dependencias gubernamentales, dado el alcance de sus servicios. Además, atrae más la atención porque se trata de la salud mental en relación con los niveles de estrés.

Se ha detectado que el estrés puede ser un problema que influye directamente en el desempeño laboral de las personas que prestan sus servicios dentro del Hospital General de Zona 8, del IMSS, a lo cual ha surgido el interés por comprender si existe mayor o menor estrés en los empleados del turno matutino o del turno vespertino.

El personal del hospital de IMSS está compuesto por personas de ambos sexos, que van de los dieciocho a los sesenta años de edad, aproximadamente, por lo cual se dice que existe un margen bastante amplio en lo respectivo a la población que será analizada.

Es primordial para los investigadores del presente trabajo conocer cuáles son los niveles de estrés que se presentan en dicha población, así como realizar un análisis comparativo de acuerdo con el turno en el que se trabaja, ya que se cree que el horario de trabajo influye en el nivel de estrés.

Por lo antes descrito, para el presente estudio se ha dado a la tarea de resolver la siguiente cuestión: ¿Existen diferencias significativas en los niveles de estrés que presentan los trabajadores del turno matutino, en comparación con los del turno vespertino, del Hospital General de Zona 8, del IMSS, de la ciudad de Uruapan, Michoacán?

Objetivos

Se considera de suma importancia para cualquier investigación formal, establecer las metas que permitan ser comprobadas mediante la utilización de elementos metodológicos. Ante lo cual, se tienen los siguientes objetivos.

Objetivo general

Comparar los niveles de estrés que presentan los empleados de los turnos matutino y vespertino, del Hospital General de Zona 8, del Instituto Mexicano del Seguro Social de Uruapan, Michoacán.

Objetivos particulares

1. Definir el estrés en el ámbito organizacional.
2. Identificar las causas del estrés.
3. Conocer los síntomas del estrés.

4. Identificar las principales consecuencias del estrés.
5. Definir el término organizaciones.
6. Determinar las características de las organizaciones.
7. Medir el nivel de estrés que presentan los empleados del turno matutino del hospital del IMSS de Uruapan, Michoacán.
8. Medir el nivel de estrés que presentan los empleados del turno vespertino del hospital del IMSS de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis

Hernández y cols. (2010) afirman que las hipótesis son explicaciones tentativas del fenómeno que se está investigando, las cuales son formuladas como proposiciones. Existen diversos tipos, de los cuales se tomará en cuenta la denominada hipótesis de investigación o de trabajo; los autores mencionados comentan que son proposiciones iniciales de las posibles relaciones entre las variables.

La hipótesis nula es, según Hernández y cols. (2010), en cierta manera el reverso de la hipótesis de trabajo, ya que niega o refuta lo que esta última afirma. Para los fines de este trabajo, se toman en cuenta las siguientes afirmaciones.

Hipótesis de trabajo

Existen diferencias significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados del turno matutino y el turno vespertino, del hospital del Instituto Mexicano del Seguro Social de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Hipótesis nula

No existen diferencias significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados del turno matutino y el turno vespertino, del hospital del Instituto Mexicano del Seguro Social de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Operacionalización de las variables

Para los fines que se pretenden obtener en relación con la variable estrés, se utilizará el Perfil de Estrés de Nowack, el cual “está diseñado para identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a tolerar las consecuencias dañinas del estrés cotidiano, así como las que hacen que alguien sea vulnerable a las enfermedades relacionadas con el mismo” (Nowack; 2002: 1)

Dicho Perfil proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, además de que está basado en el enfoque cognitivo-

transaccional del estrés y el afrontamiento, desarrollado por Lazarus y sus colaboradores (Coyne, Lazarus y Launier, referidos por Nowack; 2002).

Justificación

El estrés es una variable detectada a nivel organizacional, ya que ha fungido como un componente importante en el desempeño laboral del personal de distintas empresas. Para los fines de esta investigación, existe el interés en conocer los niveles de estrés de una institución de la rama de la salud.

Por ello, se busca conocer los niveles de estrés de los empleados de la empresa ya referida, para fungir como punto de apoyo en el análisis de la variable y en las estrategias de solución que puedan aplicarse, de acuerdo con los resultados que se obtengan del estudio de campo.

Los resultados de la investigación ayudarán de manera directa al personal directivo y administrativo del Hospital General de Zona 8, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de la ciudad de Uruapan, Michoacán; ya que se buscará detectar si existen mayores niveles de estrés en uno de los turnos mencionados o en ambos, para lo cual se puedan tomar medidas correctivas y de mejora.

De igual manera, será de utilidad para el sector laboral en general, ya que anteriormente se ha dicho que el estrés es un fenómeno que ahora se presenta de

manera constante y que afecta de manera directa el desempeño de los empleados. Al conocer si el turno en el que se labora afecta directamente a los niveles de estrés, se puede evitar el aumento del mismo y que esto se vea reflejado en la productividad.

Los estudiantes de la Licenciatura en Psicología de la Universidad Don Vasco también se verán retribuidos, gracias a que en lo referente a los antecedentes de investigaciones que cuenten con la misma variable, puede ser tomada en cuenta para futuras indagaciones.

Este trabajo contribuirá también a la psicología como ciencia, porque se presenta una investigación más que aportará una nueva perspectiva en lo referente al estrés, debido a que proporcionará información que podrá resolver problemáticas relativas a la psicología y al ámbito empresarial.

Por último, la población de Uruapan, Michoacán puede hacer uso de los resultados de la investigación, en función de que se dará a conocer la relación que existe entre el estrés y los turnos laborales dentro de las empresas de salud, específicamente en la ya mencionada.

Marco de referencia

La presente investigación se realizó en el Hospital General de Zona 8, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Como antecedente, en 1943, en la ciudad México, se estableció un órgano estatal de seguridad social, llamado Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) la cual es una institución del gobierno federal, autónoma y tripartita (Estado, patrones y trabajadores) dedicada a brindar servicios de salud y seguridad social a la población que cuente con afiliación al propio instituto, llamada entonces asegurados y derechohabientes.

Oficialmente, el Instituto Mexicano del Seguro Social nació el 19 de enero de 1943 e inició formalmente sus operaciones el 1 de enero de 1944. Forma parte de la Asociación Internacional de la Seguridad Social (AISS), de la Organización Iberoamericana de Seguridad Social (OISS) y de la Conferencia Interamericana de Seguridad Social (CISS), la cual preside actualmente.

En siglos anteriores hubo proyectos similares, pero de alcances más modestos: Vasco de Quiroga, en territorio tarasco, al observar la desorganización y pobreza generada por el colonialismo español, formuló un plan de seguridad social para indígenas en 1531.

Existieron algunos planes de seguridad social propiciados por el emperador Maximiliano de Habsburgo (1864-1867), los cuales no progresaron. En el periodo del Porfiriato, a fines del siglo XIX, creció el proceso de industrialización nacional, y con ello, la clase obrera que requería un sistema de seguridad social, sobre todo en el

Estado de México, en la Ciudad de México, así como en Monterrey, Puebla, Guadalajara y Orizaba. En este tiempo, el Gobernador del Estado de México José Vicente Villada (1904), proclamó una Ley de Accidentes de Trabajo. Posteriormente en 1906, el General Bernardo Reyes, gobernador de Nuevo León, proclamó también una Ley sobre Accidentes de Trabajo.

La atención a la seguridad social tomó importancia en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos de 1917, ya que en su Fracc. XXIX, del Art. 123, estableció la necesidad de la apertura de las Cajas de Seguros Populares para proteger invalidez y cesación involuntaria del trabajo, entre otros.

Posteriormente, desde su campaña presidencial, el General Álvaro Obregón demostró interés por la implantación de un Seguro Social, realizando en 1921 un proyecto de ley para la creación del Seguro Social Obrero, encontrando oposición empresarial. Mientras tanto, en Veracruz el gobernador interino Ángel Cazarín, gestó la iniciativa de “Ley de enfermedades profesionales” surgida a partir de la huelga de trabajadores de Orizaba de junio de 1923, donde los obreros exigían un seguro para enfermedades profesionales, sin embargo, esta ley fue rechazada por los representantes industriales.

En 1926, algunos trabajadores organizados lograron crear la Ley General de Previsiones Civiles y Retiro, convirtiéndose en la Dirección General de Pensiones antecesora del Instituto de Seguridad y Servicios Sociales de los Trabajadores del

Estado (ISSSTE). El presidente Emilio Portes Gil promovió la modificación del Art. 123 constitucional para considerar como de utilidad pública la expedición de la Ley del Seguro Social. En agosto de 1931, el presidente Pascual Ortiz Rubio promulgó la Ley Federal del Trabajo y seguido a ello, en enero de 1932, el H. Congreso de la Unión otorgó facultades para que en un plazo de 7 meses se expidiera la Ley del Seguro Social, sin embargo, el proyecto no se resolvió.

En 1933, el Gobernador de Veracruz de extracción comunista, General Adalberto Tejeda, propuso la implementación de un Seguro Social, pero no encontró respaldo a nivel federal. Durante la campaña presidencial del General Lázaro Cárdenas del Río, en 1934, propuso la implantación de un Seguro Social en México, haciendo que en el año 1935 el Departamento de Trabajo enviara al Congreso de la Unión un nuevo proyecto de Ley del Seguro Social, el cual tampoco tuvo progreso. En 1936, Valentín González Suárez, trabajador de la Fábrica de Río Blanco, Veracruz, redactó el proyecto: “Un Estudio de Seguro General del Trabajo de Previsión Social”, y se organizó con algunos obreros y profesionistas para fundar la Sociedad Pro Seguro Social, destinada a promover a nivel federal y legislativo la instalación de un régimen de seguridad social en México. El proyecto contó con el interés del Ing. Miguel García Cruz, quien siendo presidente de la Comisión Técnica y Redactora de la Ley para el Seguro Social, pudo integrar el proyecto para confeccionar la Ley del Seguro Social. Siendo presidente de la República el Gral. Manuel Ávila Camacho, el Congreso de la Unión aprobó la Ley del Seguro Social el 9 de enero de 1941, consolidándose el 19 de enero de 1943.

La presente investigación se realizó en el Hospital General de Zona 8, es decir, el que se encuentra ubicado en la ciudad de Uruapan, Michoacán, situado en la Calzada Benito Juárez, esquina con Francisco Villa s/n, colonia Linda Vista, C.P. 60050, de la ciudad ya mencionada.

En lo que respecta a la atención al derechohabiente, cuenta con banco de sangre, consulta externa de especialidades, farmacia, hospital, laboratorio, departamento de patología, quirófano, rayos X, tococirugía y urgencias.

Además, con base en las instalaciones del hospital, se afirma que cuenta con diversos departamentos, tales como archivo, farmacia, laboratorio, observación, urgencias, urgencias, quirófano, archivo, curaciones, traslados, epidemiología, sindicato, administración, finanzas, coordinación médica, banco de sangre, patología, lavandería, cocina y comedor, almacén, departamento de personal y ambulancias.

En cuanto al personal que labora en el hospital, se cuenta con aproximadamente 45 empleados del turno matutino, así como 45 del turno vespertino, los cuales fueron la población que se tomó en cuenta para la presente investigación.

CAPÍTULO 1

CAPÍTULO 1

ESTRÉS

El estrés, según afirma Naranjo (2009), es un tema de notable interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, debido a que sus efectos inciden tanto en la salud física como en la mental, así como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia, además de trastornos personales, desórdenes familiares e incluso sociales.

Según Rüssel (1976) la psicología del trabajo ha cobrado mayor importancia en las últimas décadas, al plantearse nuevos objetivos y al enfrentarse contra circunstancias que no habían sido analizadas. Además, el autor afirma que la psicología laboral es ante todo una ciencia aplicada, sirve a la vida del trabajo y aporta lo necesario para que el hombre trabaje de acuerdo con sus aptitudes y potencialidades, ante lo cual el estrés hace acto de presencia, obstaculizando su desempeño.

Tomando como base lo anterior, se asume la necesidad de presentar algunas definiciones de estrés, las consecuencias y sus principales estresores. Se revisará específicamente el estrés en las empresas; el modo de manejarlo y algunas técnicas que se pueden utilizar para disminuirlo y prevenirlo, también serán expuestas en este capítulo.

1.1 Definición de estrés.

Existe un gran número de definiciones de la variable, de las cuales se hará referencia en esta investigación. Para empezar, Chiavenato define el estrés como “el conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de las personas frente a estímulos o elementos productores de estrés en el ambiente.” (2002: 393).

Tomando en cuenta al autor mencionado, el estrés es generado por situaciones externas al ser humano, lo cual genera en él una serie de reacciones que se clasifican como negativas para su propio desempeño.

Se afirma también que el “estrés ocasiona un notable impacto sobre la salud de la población, que lo evidencia de distintas maneras” (Orlandini; 2012: 14).

McEwen (2000), por su parte, plantea que el estrés puede ser definido como una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo, que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual.

El estrés se puede definir, según Chrousos y Gold (1992), como un estado de falta de armonía o una amenaza a la homeostasis.

Para los fines de esta investigación, se tomará en cuenta la definición presentada por Robbins (1999), ya que el autor comenta que el estrés es una

condición dinámica del ser humano que se le presenta a manera de oportunidad, restricción o demanda, que es de importancia para él y que a la vez puede ser utilizada para mejorar de manera trascendental.

Entonces, se entiende que la investigación realizada tiene la finalidad de que las personas interesadas en el estrés dentro de las organizaciones, puedan fungir como mejores trabajadores.

1.2 Estresores.

Se menciona anteriormente que el estrés surge por diversas situaciones, las cuales reciben el nombre de estresores. En este punto, es prudente aclarar que un estresor “es lo que provoca el estrés. Un hecho, una situación, una persona o un objeto, como mínimo”. (De Filippis; 2008: 30)

A su vez, de acuerdo con Quick y cols. (1992), los estresores son demandas físicas o psicológicas a las que un individuo responde. Estos son comunes en el trabajo y se dividen según su origen, ya sean físicos o psicológicos.

Esta investigación se centra en el estrés relacionado con el desempeño laboral, por ello, es indispensable definir aquellas situaciones que son consideradas como detonantes de altos niveles de estrés y que por ende, se proyectan en el rendimiento de los empleados.

Llaneza (2007) menciona que la mayoría de las fuentes estresoras tienen una fuerte relación con el área de trabajo, las demandas del mismo, contenidos en el trabajo, las relaciones laborales y el desarrollo personal dentro de la empresa.

Entre ellas se pueden encontrar la falta de iluminación, el ruido, frío, calor, viento, vibración o movimiento, implementación de nueva tecnología o maquinaria, horarios de trabajo, exceso de actividades o explotación laboral.

También influye que se minimicen las capacidades del empleado, pidiéndole que realice actividades no acordes a su perfil o que no se le reconozca en cuanto a sus potencialidades como trabajador, que el ambiente organizacional sea negativo o no saludable, así como que no se le tome en cuenta para la toma de decisiones relacionadas directamente con su trabajo.

Dicha estructura de pensamiento hace notar que los principales estresores del trabajador, tienen que ver totalmente con el espacio en el que se desarrolla, considerando que si no se posee un ambiente adecuado, no existirá satisfacción en el trabajo y por consecuencia, el estrés será una de las principales problemáticas organizacionales.

Existen, además, otras formas de análisis en lo referente a los estresores dentro de una organización, ya que si se toma en cuenta el espacio de trabajo como

único indicador causal, se estarán dejando de lado los factores psicológicos y de aceptación, que poseen igual importancia.

Según Bohlander y cols. (2005), los estresores pueden ser variados, sin embargo, se puntualiza que los principales son las cargas de trabajo y presiones excesivas, despidos, reestructuración e incluso las condiciones económicas globales, así como estar en desacuerdo con los jefes o compañeros de trabajo, además de no ser tomado en cuenta para la toma de decisiones, es decir, no tener presencia en proyectos de trabajo; se incluyen también la falta de reconocimiento por trabajos realizados de manera ejemplar y la ausencia de comunicación.

Entonces, se piensa que existen también factores psicológicos, que son aquellos generados por situaciones no tangibles y que suceden en el devenir cotidiano de los empleados. Dichas situaciones no permiten que el sujeto encuentre tranquilidad dentro de la organización y pueden también considerarse como mínimas, pero a final de cuentas generan una influencia directa en el desempeño. Tal es el caso de la presión que genera un jefe autoritario, problemas familiares o conyugales, o simplemente la falta de la motivación.

Dicha perspectiva hace notar que el estrés tiene distintas fuentes causales, ya sean los factores físicos o ambientales y todo aquello que está relacionado de manera directa con las cuestiones psicológicas.

Los estresores no pueden ser limitados a una o dos situaciones, ya que no se estarían tomando en cuenta las causas biológicas del individuo. Esto quiere decir que puede existir predisposición a nivel corporal que propicie mayores niveles de estrés.

Como refieren Cofer y Appley (2007), algunos agentes provocadores de estrés pueden ser las drogas, el ejercicio muscular, las heridas, el traumatismo quirúrgico, las infecciones, intoxicaciones, hemorragias, la contención e incluso el calor o el frío.

Por último, se entiende que el ser humano es un organismo íntegro y que puede verse afectado por factores psicológicos, ambientales y físicos; se apoya la idea de que influyen, pero pueden variar de acuerdo con las características de cada individuo.

1.3 Estrés en las organizaciones.

Anteriormente, en esta investigación se ha definido ya al estrés de una forma general, sin embargo, en el presente apartado se pretende conocer cómo afecta de manera directa al empleado de una organización, en su conducta y su desempeño.

Para dicho propósito, se encuentra que “el estrés laboral resulta del equilibrio mantenido entre las demandas que el ejercicio profesional exige y las capacidades de afrontamiento del trabajador.” (Mingote y Pérez; 1999: 19).

Ha sido posible conocer que el estrés se refiere a los cambios y reacciones con el medio ambiente, así como su adaptación al mismo, por lo tanto, el estrés laboral está en función de la persona como empleado de la organización y las exigencias que de ella se presenten.

En el ámbito organizacional, es imprescindible que se tomen en cuenta las necesidades del empleado y sus capacidades en el desempeño laboral, para que de esta manera se obtenga el mayor beneficio. Asimismo, tener presente lo que se refiere al estrés en el trabajo y la forma en que afecta a los empleados.

De la misma forma, se cree que el estrés condice a situaciones negativas o indeseables para el individuo y la empresa; pero también es posible orientarse a encontrar beneficios que este fenómeno pueda proporcionar. Esto es debido a que si se logra que los empleados laboren bajo niveles adecuados de estrés, es posible que se muestren más capaces de realizar trabajos bajo presión.

Lo antes mencionado no se puede generalizar, ya que existen diversos tipos de puestos, los cuales representan mayores o menores niveles de estrés.

1.4 Causas del estrés laboral.

Es necesario mencionar que a pesar de que ya se ha hablado sobre estresores, se cree necesario definir específicamente cuáles son las causas del estrés en trabajo.

Robbins (1999), menciona que existen ciertas categorías que permiten la mejor comprensión de los estresores en las organizaciones y que se clasifican en tres principales factores: ambientales, individuales y organizacionales. A continuación, se desglosa cada uno.

1. Factores ambientales: tomando en cuenta a las empresas, se refiere a todos aquellos cambios económicos, políticos o tecnológicos que influyen en el individuo, referidos a las fuentes externas y que afectan al mismo.

Debido a que dichas situaciones son ajenas al trabajador y a su desempeño en la empresa, puede manifestarse cuando esta se ve inmersa entre situaciones económicas o políticas de gravedad y que influyan directamente en sus trabajadores, como ejemplo, se encuentra el recorte de personal.

2. Factores individuales: Robbins (1999) menciona que dicha clasificación posee tres subdivisiones que se manifiestan en el estrés y por lo tanto afecta

a la persona en diversos niveles: los problemas familiares, económicos y de personalidad.

En lo referente al medio familiar, las situaciones estresantes pueden originarse por diferentes circunstancias laborales, ya que en las organizaciones se necesita cumplir con un horario de trabajo, normalmente es de 8 horas diarias, lo cual perjudica la convivencia familiar y afecta los vínculos afectivos.

Los problemas económicos son otro grupo de conflictos personales que pueden crear tensión a los empleados y distraer su atención del trabajo, sin importar su nivel de ingresos. Debido a la deficiente administración o el deseo de bienes materiales que exceden su capacidad de pago.

Siguiendo con Robbins (1999), algunas personas poseen cierta predisposición a actuar de determinada manera de acuerdo con su personalidad, acentuando los factores negativos del mundo en general. De ser así, la naturaleza del individuo funge como un determinante en los niveles de estrés.

3. Factores organizacionales: Robbins (1999) menciona que los factores que ocasionan estrés en las organizaciones se encuentran en abundancia. Existen presiones para evitar cometer errores o relativas a terminar tareas en tiempos limitados, además de las excesivas cargas de trabajo, jefes demandantes y conflictos en las relaciones con los compañeros de trabajo.

Dicha clasificación no es la única que existe en lo referente a las causas del estrés en las organizaciones. Chiavenato (2004) es uno de los mayores analistas de la conducta organizacional, este autor agrega una tipología de los elementos estresores, dicha clasificación es la siguiente:

1. Elementos estresantes extraorganizacionales. “Son las fuerzas externas y ambientales que provocan profundo efecto en las organizaciones y las personas.” (Chiavenato; 2004: 512).

Se dice que existen grandes cambios que alteran el estilo de vida de las personas y la trayectoria de sus trabajos, además de que se toma en cuenta el efecto de la familia en el comportamiento de los sujetos.

Para el individuo, los medios de comunicación también generan gran influencia en lo que se refiere al estrés, tales como la televisión, los periódicos y la radio; así como las variables sociológicas, tales como la raza, el sexo y la clase social, ya que provocan diferencias en creencias y valores, oportunidades y percepciones.

2. Elementos estresantes organizacionales. “Son las fuerzas ligadas a la organización en sí. Aun cuando las organizaciones están compuestas por grupos de individuos, existen dimensiones en el nivel macroadministrativo

que funcionan como elementos estresantes en potencia.” (Chiavenato; 2004: 512).

En este sentido, se toman en cuenta los factores que se encuentran dentro de la empresa, tales como las políticas y estrategias de la organización, las competencias que puedan existir entre empleados, el recorte de personal, la remuneración no constante y la rotación de personal, por mencionar algunos.

Además, el diseño y la estructura de la organización deben tomarse en cuenta, como la centralización y formalización, los conflictos que existen entre empleados, que la cultura organizacional limite su crecimiento dentro de la misma, entre otros.

Existen dentro de las empresas, procesos que controlan a los empleados, que manipulan la comunicación entre ellos y de los informes en cuanto a su desempeño o a la retroalimentación del mismo. De igual forma, si los empleados no son tomados en cuenta en la toma de decisiones importantes o en los sistemas de evaluación, se generan altos niveles de estrés.

3. Elementos estresantes grupales: “La influencia del grupo en el comportamiento de las personas también puede ser fuente de estrés”. (Chiavenato; 2004: 512).

En este sentido, Luthans (citado por Chiavenato; 2004) toma en cuenta la falta de pertenencia al grupo por parte del individuo; cuando el grupo o el supervisor rechaza al sujeto, se produce una falta de cohesión, lo cual puede ser una fuente de estrés.

La falta de apoyo social es también determinante, ya que el individuo disfruta de compartir sus problemáticas y alegrías con los demás, recibiendo su colaboración. Si dicho acompañamiento no se lleva a cabo, se considera como una condición estresante.

4. Elementos estresantes individuales: “Las diferencias individuales, en términos de rasgos de personalidad, también son posibles fuentes de estrés. Los rasgos de personalidad como el autoritarismo, la rigidez, la emotividad, la extroversión, la espontaneidad, la tolerancia a la ambigüedad, la ansiedad y la necesidad de realización, constituyen elementos importantes para el estrés individual.” (Chiavenato; 2004: 512).

Se debe considerar que cada ser humano posee diferencias significativas de sus semejantes, inclusive cuando se proviene de núcleos familiares y sociales similares. Cabe aclarar, que el recurso humano es el de mayor importancia, así como de complejidad en cuanto al manejo del mismo.

Las situaciones antes mencionadas hacen concluir que debido a que cada ser humano es diferente, pueden existir conflictos interpersonales y que por ende, los niveles de estrés se verán influidos por ello.

1.5 Síntomas del estrés.

En función del contexto previamente explicado, se entiende que el ser humano está sujeto a los cambios o situaciones producidas en su ambiente y su interior, que pueden provocarle estrés.

A su vez, es necesario comprender las formas en las que se manifiesta, para que sea posible la identificación del mismo y su tratamiento adecuado, de ser necesario. Robbins (1999) expresa que un individuo que se encuentra bajo tensión, puede experimentar alta presión sanguínea, úlceras, irritabilidad, dificultad para tomar decisiones o pérdida del apetito. Dichas situaciones son manifestaciones del estrés y pueden generar mayores problemáticas, de no ser atendidas.

Según Robbins (1999), los síntomas del estrés pueden clasificarse en tres categorías generales: la fisiológica, del comportamiento y psicológica. Las cuales se desarrollarán a continuación:

- 1) Síntomas fisiológicos: “el estrés podría crear cambios en el metabolismo, incrementar el ritmo del corazón y de la respiración, incrementar la presión

sanguínea, dolores de cabeza e incluir ataques al corazón.” (Robbins; 1999: 659).

En esta clasificación se toman en cuenta las formas en que se manifiesta el estrés en el organismo de los seres humanos y es posible percatarse de que su sintomatología no se manifiesta con situaciones positivas para el sujeto.

Los principales síntomas fisiológicos se manifiestan en el sistema respiratorio, circulatorio y digestivo, dificultando inclusive los procesos primordiales en la vida del individuo, a su vez, esto origina una obstaculización en su desempeño laboral, familiar y personal.

2) Síntomas psicológicos: “La insatisfacción, de hecho, es el efecto psicológico más simple y más obvio del estrés. Pero el estrés se manifiesta en otros estados psicológicos, por ejemplo: ansiedad, nerviosismo, irritabilidad, aburrimiento y la postergación.” (Robbins; 1999: 659).

Se entiende que uno de los mayores síntomas psicológicos del estrés es la insatisfacción, ya sea en el ámbito laboral, familiar o personal, tomando en cuenta que cada individuo es diferente y la sintomatología no se presentará de igual forma en todos los sujetos.

Del mismo modo, un individuo que se encuentra bajo altos niveles de estrés, se encontrará en constantes estados de enojo, de apatía, falta de concentración y de conflicto, al momento de tomar decisiones.

- 3) Síntomas de comportamiento: “Los síntomas de comportamiento relacionados con el estrés incluyen cambios en la productividad, ausencias y rotación, así como cambios en los hábitos alimenticios, incremento en el consumo de tabaco o alcohol, habla rápida, nerviosismo y desórdenes en el sueño.” (Robbins; 1999: 660).

Se considera que el comportamiento es la forma en que las organizaciones pueden percatarse de que su personal se encuentra bajo ciertos niveles de estrés, ya que la conducta es la forma en que cada individuo proyecta sus conflictos internos y por ende, su productividad se verá menguada.

Es entonces cuando dichos síntomas surgen como mecanismo de alerta para las empresas, ya que cuando los niveles de estrés aumentan en sus empleados, se representa en una relación inversamente proporcional con la productividad, es decir, a mayor estrés en sus empleados, menor productividad.

Con base en Robbins (1999), se afirma que los hábitos alimenticios se ven afectados por el estrés y ello se manifestará en la falta de energía por la ausencia de las vitaminas y proteínas necesarias para el trabajo.

En lo referente al ausentismo y a la rotación de personal, se considera que es una forma en la que se manifiesta el estrés; dicha situación representa pérdidas económicas para los empresarios en cuanto a gastos en reclutamiento y selección, así como en capacitación.

1.6 Consecuencias del estrés.

Según Fontana (1992), hay ciertos niveles de estrés que pueden ser psicológicamente benéficos, ya que agregan interés a la vida, alertan al individuo, ayudan a aumentar la rapidez del pensamiento y a trabajar de manera más intensa.

Sin embargo, indica el autor mencionado que en el momento en el que el estrés excede los niveles óptimos, se agota la energía psicológica, se deteriora el desempeño, se generan sentimientos de inutilidad y baja autoestima, además de que los objetivos y propósitos se perciben escasos o inalcanzables.

Siguiendo con Fontana (1992), los efectos del estrés excesivo se clasifican en tres: cognoscitivos, emocionales y conductuales generales. Dichos efectos serán explicados a continuación.

1.6.1 Efectos cognoscitivos del estrés excesivo.

Entre las consecuencias en la esfera cognoscitiva generadas por el estrés excesivo, se pueden mencionar:

- Decremento del periodo de la concentración y atención: El individuo manifiesta dificultades para mantenerse concentrado y su capacidad de observación disminuye.
- Aumento de la distractibilidad: La coherencia en la relación entre lo que se dice y lo que se piensa, se ve disminuida o se pierde, incluso a media frase.
- Deterioro de la memoria a corto y a largo plazo: La memoria posee cierto periodo de recuperación de datos, el cual se reduce, disminuyendo los recuerdos y el reconocimiento, aun de material familiar.
- La velocidad de respuesta se vuelve impredecible: La velocidad real de respuesta se ve disminuida y los intentos del individuo por intentar compensarla pueden llevarlo a tomar decisiones apresuradas.
- Deterioro de la capacidad de organización y de la planeación a largo plazo: La capacidad para evaluar con precisión las condiciones existentes se ve anulada, ocasionando que no se consideren sus consecuencias.
- Aumento de los delirios y de los trastornos del pensamiento: La prueba de realidad es menos eficaz, se pierde objetividad y capacidad de crítica, los patrones de pensamiento se vuelven confusos e irracionales.

1.6.2 Efectos emocionales del estrés excesivo.

El exceso de estrés también tiene repercusiones en el área emocional, entre las cuales están:

- Aumento de la tensión física y psicológica: La capacidad para relajar el tono muscular disminuye, así como la de detener las preocupaciones y la ansiedad.
- Aumento de la hipocondría: El sujeto no se limita a padecer enfermedades físicas reales, es decir, las enfermedades imaginadas se agregan a los malestares reales originados por el estrés. Por consecuencia, la sensación de bienestar y de salud desaparece en muchas de las ocasiones.
- Aparecen cambios en los rasgos de personalidad: Tienden a presentarse cambios drásticos en los atributos de personalidad del individuo, de modo que las personas pulcras y cuidadosas pueden volverse descuidadas; las personas preocupadas, indiferentes y las personas permisivas, se tornan en sujetos autoritarios.
- Aumento de los problemas de personalidad existentes: Algunos de los problemas con los que el sujeto ya contaba, pueden empeorar, tales como la ansiedad, la sobresensibilidad, la defensividad y la hostilidad.
- Debilitamiento de las restricciones morales y emocionales: Los esquemas sociales se ven fuertemente debilitados, las creencias morales y éticas se deterioran, debilitando los códigos de conducta y el control de los impulsos

sexuales. Dicha situación puede suceder a la inversa, los individuos pueden volverse exageradamente rígidos; sucede de igual forma que cuando el sujeto se encuentra bajo niveles excesivos de estrés, ya que las explosiones emocionales aumentan.

- Aparecen la depresión y la impotencia: La desvalorización hace acto de presencia en el ánimo del individuo, causando una sensación de impotencia. Los acontecimientos se perciben de distinta manera, ya que la perspectiva se ve alterada por los estados de ánimo. La forma en la que el sujeto se percibe a sí mismo y al mundo, cambia de manera notablemente negativa.
- Pérdida repentina de la autoestima: Los sentimientos de incompetencia y de autodesvaloración aparecen, causando que el individuo tenga una perspectiva minimizada de sí mismo.

1.6.3 Efectos conductuales generales del estrés excesivo.

Como ya se mencionó, el estrés excesivo puede manifestarse en la conducta del sujeto, mediante síntomas como los que se mencionan enseguida:

- Aumento de los problemas del habla: Si existen problemas de tartamudez, estos aumentan, además de que se incrementa la velocidad del habla, presentando constantes interrupciones en la fluidez; los mismos problemas pueden aparecer en personas que antes no estaban afectadas.

- Disminución de los intereses y el entusiasmo: El sujeto se olvida de su proyecto de vida, sus objetivos y metas vitales, relega sus pasatiempos e inclusive se deshace de aquellas pertenencias que en algún momento considero como importantes.
- Aumento del ausentismo: Por medio de enfermedades reales o imaginarias, o de excusas inventadas, los retardos o la falta al trabajo se vuelven un problema para la persona.
- Aumento del consumo de drogas: Cuando el sujeto es un consumidor asiduo de sustancias tóxicas, su utilización aumenta o se vuelve más evidente. Las sustancias de mayor incidencia son el alcohol, la cafeína, la nicotina y las drogas prescritas.
- Descenso de los niveles de energía: Como ya se mencionó anteriormente, los hábitos alimenticios se ven sujetos a cambios y el sujeto no recibe las proteínas necesarias para el diario vivir. Los niveles de energía caen o pueden fluctuar de manera considerable de un día a otro sin ninguna razón evidente, repercutiendo en su desempeño laboral, familiar o personal.
- Alteración de los patrones de sueño: La persona se enfrenta con dificultades constantes para conciliar el sueño o para permanecer dormido por más de cuatro horas seguidas.
- Aumento del cinismo acerca de los clientes y de los colegas: El sujeto presenta constantes mecanismos psicológicos de defensa, principalmente el de proyección, ya que aparece la tendencia a culpar a los demás o de ver sus propios problemas en los otros.

- Se ignora la nueva información: Se rechazan los nuevos reglamentos o cambios, inclusive cuando estos sean potencialmente útiles.
- Las responsabilidades se depositan en los demás: El individuo se vuelve desobligado, aumentando su tendencia a trazar nuevos límites. Además, se encuentra a sí mismo buscando la forma de evadir las obligaciones desagradables de sus esferas comunes de actividades.
- Se “resuelven” los problemas a un nivel cada vez más superficial: De igual forma, la toma de decisiones se ve directamente afectada por el estrés, por ello se adoptan soluciones provisionales y a corto plazo. Cuando se trata de comprender profundamente o de realizar seguimientos, los intentos de hacerlo se abandonan y se desiste en algunas áreas que pueden considerarse de vital importancia.
- Aparecen patrones de conducta excéntricos: Surgen amaneramientos extraños, la conducta se vuelve impredecible y nada característica del sujeto.
- Pueden hacerse amenazas de suicidio: En puntos anteriores se menciona que el autoconcepto se ve diluido y la autoestima se debilita; comúnmente se dicen frases como “acabar con todo”, o “es inútil continuar”.

Cabe aclarar que Fontana (1992) menciona que la frecuencia de los efectos mencionados variará de un individuo a otro. Pocas personas, aunque se encuentren extremadamente estresadas, los presentarán todos.

El nivel de gravedad también será diferente de acuerdo con cada individuo, la aparición de dichas consecuencias indica que el sujeto ha alcanzado o está a punto de llegar la fase de colapso del síndrome de adaptación general.

Como se puede apreciar, el estrés es un fenómeno de múltiples causas y consecuencias, incluso puede considerarse como un elemento positivo, si es adecuadamente manejado y se mantiene en niveles tolerables.

Con las afirmaciones anteriores se da por concluido el capítulo del estrés y se da paso al análisis de la segunda variable, que es el tema de las organizaciones, ya que el estrés es un fenómeno asociado con diversos contextos, incluido el trabajo, el cual se abordará en el capítulo siguiente.



CAPÍTULO 2



CAPÍTULO 2

LAS ORGANIZACIONES

A lo largo de su vida laboral, el ser humano experimenta diversas transiciones que le permiten desarrollarse de manera profesional, de acuerdo con la empresa en la que se esté desempeñando. Ello se manifiesta gracias a que la empresa es el medio que permite u obstaculiza el desarrollo personal y profesional del individuo.

En este sentido, se considera que la empresa es un “grupo social en el que, a través de la administración del capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de la comunidad” (Münch y García; 2003: 44). Es decir, las organizaciones son conjuntos de personas dedicadas a proveer a la población de bienes y servicios.

2.1 Definición de empresa y organización.

Existen antecedentes que permiten comprender el concepto de empresa, para lo cual se tomarán en cuenta aquellos que faciliten la comprensión del mismo, en función del cumplimiento de los objetivos de la presente investigación.

En la actualidad se ha desarrollado la necesidad de comprender el comportamiento organizacional, del cual habla Chiavenato (2004), quien menciona que las organizaciones son conjuntos de personas o grupos humanos, generadas de

manera intencional, que buscan alcanzar determinados objetivos. De tal forma, se entiende que las empresas tienen como característica común el cumplimiento de ciertos objetivos o que cada empresa tiene metas o fines particulares.

Es importante comprender el concepto de empresa, debido a que “casi todo el trabajo en la sociedad contemporánea es trabajo en empresas. Se muestra una acelerada disminución del auto-empleo. Al mismo tiempo que el empleo agrícola ha permanecido relativamente constante, la proporción de la fuerza de trabajo ha disminuido dramáticamente en ese sector de la economía. Más aún, el empleo agrícola es cada vez más organizacional a medida que la agroindustria se va volviendo más dominante” (Hall; 1983: 4).

Lo mencionado anteriormente permite entender a mayor escala el comportamiento organizacional actual, ya que la cantidad de personas que se auto-emplean ha disminuido y el número de individuos laborando en organizaciones sigue en aumento. Es decir, es mayor el sector de la población que forma parte de una empresa, incluso en el sector agrícola, ya que se ha desarrollado con mayor fuerza a nivel industrial.

A su vez, si se toma en cuenta otra definición, se menciona que “las empresas representan el principal factor dinámico de la economía de una nación y, a la vez, constituyen un medio de distribución que influye directamente en la vida privada de sus habitantes. Esta influencia económica-social justifica la

transformación actual, más o menos rápida, a la que tienden los países según el carácter y eficiencia de sus organizaciones” (Rodríguez; 2002: 24)

Las organizaciones son los entes en los que se genera la riqueza, ya sea individual o social, lo cual se logra por medio del uso de recursos organizacionales, el crecimiento social y por ende, nacional. Por ello se considera que es uno de los factores principales de desarrollo de un país y de sus habitantes, influyendo en su posición con respecto del resto del mundo.

Además de ello, Méndez (2007) considera que la empresa es la unidad básica de producción, la cual hace uso de distintos recursos organizacionales, llámese humanos, financieros, técnicos o de información, los cuales hacen posible su posicionamiento y participación en el proceso económico social.

En este apartado, cabe mencionar que el recurso humano es uno de los más necesarios para la organización, ya que aun haciendo uso de los demás, sin el ser humano no podría ser posible el desarrollo de las actividades de la organización.

Tal como se menciona anteriormente, “las organizaciones suponen, en primer lugar, relaciones sociales o, en otras palabras, que los individuos interactúan dentro de las organizaciones” (Hall; 1983: 28). En resumen, la empresa permite que el individuo se relacione con sus semejantes, es un medio para la socialización y no se limita al punto de vista capitalista que concibe al trabajador como un medio de

obtención de riquezas para el patrón; el ser humano dentro de la empresa es imprescindible y debe ser visto como tal.

Para los propósitos de la presente investigación, se pretende que existan varios puntos de vista respecto al significado y concepto de organización, para ello, se estarán tomando en cuenta a diversos autores y a partir de sus definiciones, sea posible tener una visión más amplia respecto a las empresas.

“La empresa es, pues, la unión de dos o más personas con un mismo cometido o finalidad, es decir: la sociedad de intereses, instrumentos y recursos, logros y fracasos, perjuicios y beneficios, en razón de una misma meta u objetivo, compartido mediante el trabajo. El motivo que aglutina, compromete, organiza y orienta la empresa, es el trabajo. De aquí que digamos que la empresa es una sociedad de trabajo” (Martínez; 2004: 17).

Se afirma que la empresa es el medio que permite la unión de dos o más individuos para cumplir con determinado objetivo, punto que coincide con las definiciones tomadas anteriormente. Además, se considera que dichos individuos utilizan diversos instrumentos o recursos, tomando en cuenta sus logros y sus fracasos para realización de su objetivo principal, que es el trabajo.

Reyes (Citado por Rodríguez, 2002), menciona que la organización es la estructuración técnica de las relaciones existentes entre las funciones, niveles y

actividades de los elementos materiales y humanos de un organismo social, con la finalidad de lograr una eficiencia armónica de los planes y objetivos señalados.

Por lo tanto, haciendo una recapitulación de las definiciones anteriores, se llega a la unificación de las características de las organizaciones, afirmando que una organización posee recursos básicos, tales como las personas; materiales, ya sean herramientas, instrumentos o maquinaria, así como recursos financieros. Todos ellos, fusionados, buscan el cumplimiento de sus objetivos particulares para satisfacer necesidades en la empresa, el trabajador y la población en general.

2.2 Características de las organizaciones.

Se mencionan en el apartado anterior las diferentes definiciones de organización que existen y que cumplen con los objetivos de esta investigación. Agregando a lo anterior, se considera prudente definir las características de las organizaciones, ya que a pesar de que se posean distintos objetivos, se comparten diversas similitudes.

En lo respectivo a las características, Rodríguez (2002) menciona que la empresa es una persona jurídica, ya que se trata de una entidad que posee derechos y obligaciones establecidas por la ley. Asimismo, menciona que es una unidad económica porque tiene una finalidad lucrativa, aunque dicha característica no es aplicable para todas las empresas, debido a que existen aquellas de tipo público que

no buscan obtener una ganancia económica por medio de sus actividades; estas clases de organizaciones se definirán en posteriores apartados.

Rodríguez (2002) argumenta también que las organizaciones ejercen una acción mercantil, debido a que compran para producir y producen para vender, si se trata de empresas dedicadas a la comercialización de bienes o productos. A su vez, la organización debe asumir la responsabilidad total del riesgo de pérdida, lo cual se considera como una de las características más sobresalientes, pues a través de su administración es la única responsable de la eficaz o deficiente marcha de la entidad, puesto que puede haber pérdidas, ganancias, éxitos, fracasos, desarrollo o estancamiento.

Se menciona que otra de las características de la organización, es que constituye una entidad social, ya que su propósito es servir a la sociedad en la que está inmersa, busca satisfacer las necesidades de la población.

Tomando en cuenta a Mangani (2011), las organizaciones poseen como característica el cumplimiento de propósitos, los cuales están enfocados a la satisfacción de necesidades tanto económicas, como sociales. Además, cuentan con recursos materiales, financieros, de información, de instrumentos, conocimientos y destrezas especializadas.

También señala este autor que las organizaciones se basan en las capacidades humanas de sus miembros (competencias) y por ende, desarrollan las capacidades de sus integrantes.

Se afirma que las organizaciones generan sus propias reglas en lo respectivo a manuales, procedimientos, uniformes, horarios, listas de precios y que además cuentan con una cultura, característica que se resume a un conjunto de valores, creencias, mitos y rituales que son transmitidos a sus integrantes que pueden o no ser compartidos con ellos.

Otras de las características que menciona Mangani (2011) son:

- a) Poseen estructuras formales (más o menos estables en el tiempo), en las que se desarrollan funciones diferenciadas bajo normas explicitadas que las integran, y se distribuye la autoridad.
- b) Dividen el trabajo (distribuyen las tareas entre las personas).
- c) Dividen el poder (autoridad-responsabilidad).
- d) Pueden regenerarse y adaptarse para sobrevivir y crecer.
- e) Las personas que la conforman pueden sustituirse sin afectar su funcionamiento.
- f) Son complejas (alto grado de interacción interna/externa).
- g) Transmiten conocimientos y enriquecen al mismo (museos, bibliotecas, desarrollo de investigación).

- h) Vencen al tiempo (llegan a sobrevivir a sus fundadores o iniciadores).
- i) Poseen identidad que la distingue (las hacen únicas), como sistemas abiertos suelen adaptar formas que las hacen más eficientes para determinar funciones.
- j) Tienen “administradores” que ayudan a fijar y lograr las metas, aprovechan las oportunidades y transforman los objetivos en resultados.

2.3 Clasificación de empresas.

Existen diversas clasificaciones en lo que respecta a las empresas, ya que se deben considerar las características particulares de las mismas, así como sus fines y sus objetivos.

Según la perspectiva de Münch y García (2003), las empresas se clasifican de la manera que se aprecia en los subapartados siguientes.

2.3.1 Actividad o giro.

1. Industriales: La principal actividad de este tipo de empresas es la producción de bienes mediante la transformación y/o extracción de materias primas. Las industrias, a su vez, son susceptibles de clasificarse en:
 - a) Extractivas: Cuando se dedican a la extracción de recursos materiales renovables o no renovables, entendiéndose por recursos naturales todas

las cosas de la naturaleza que son indispensables para la subsistencia del hombre.

b) Manufactureras: Son empresas que transforman la materia prima en productos terminados.

2. Comerciales: Son intermediarias entre productor y consumidor; su función principal es la compra-venta de productos terminados. Pueden clasificarse en:

a) Mayoristas: Cuando efectúan ventas a gran escala a otras empresas (minoristas), que a su vez distribuyen el producto directamente al consumidor.

b) Minoristas o detallistas: Las que venden productos al menudeo, o en pequeñas cantidades al consumidor.

c) Comisionistas: Se dedican a vender mercancía que los productores les dan a consignación, percibiendo por esta función una ganancia o comisión.

3. Servicios: Como su denominación lo indica, son aquellas que brindan un servicio a la comunidad y pueden o no tener fines lucrativos. Las empresas de servicio pueden clasificarse en:

a) Transporte.

b) Turismo.

c) Instituciones financieras.

d) Servicios públicos variados.

- Comunicaciones.

- Energía.
 - Agua.
- e) Servicios privados.
- Asesoría.
 - Diversos servicios contables, jurídicos, administrativos.
 - Promoción y ventas.
 - Agencia de publicidad.
- f) Educación.
- g) Salubridad (hospitales).
- h) Finanzas, seguros (Münch y García; 2003).

2.3.2 Origen del capital.

Dependiendo del origen de las aportaciones de su capital y del carácter a quienes dirigen sus actividades, las empresas se clasifican en:

1. Públicas. En este tipo de empresas el capital pertenece al Estado y generalmente, su finalidad es satisfacer necesidades de carácter social.
2. Privadas. Lo son cuando el capital es propiedad de inversionistas privados y la finalidad es eminentemente lucrativa (Münch y García; 2003).

2.3.3 Otros criterios.

Existen otros principios para clasificar a la empresa atendiendo a otras características:

1. Criterio económico: De acuerdo con Diego López Rosado (citado por Münch y García; 2003), las empresas pueden ser:
 - a) Nuevas: Se dedican a la manufactura o fabricación de mercancías que no se producen en el país, siempre que no se traten de meros sustitutos de otros que ya se produzcan en este, y que contribuyen en forma importante al desarrollo económico del mismo.
 - b) Necesarias: Tienen por objeto la manufactura o la fabricación de mercancías que se producen en el país en cantidades insuficientes para satisfacer las necesidades del consumo nacional, siempre y cuando el mencionado déficit sea considerable y no tenga su origen en causas transitorias.
 - c) Básicas: Aquellas industrias consideradas primordiales para una o más actividades de importancia para el desarrollo agrícola o industrial del país.
 - d) Semibásicas: Producen mercancías destinadas a satisfacer directamente las necesidades vitales de la población.
 - e) Secundarias: Fabrican artículos no comprendidos en los grupos anteriores.

2. Criterio de constitución legal: De acuerdo con el régimen jurídico en que se constituya la empresa, esta puede ser:
- a) Sociedad Anónima.
 - b) Sociedad Anónima de Capital Variable.
 - c) Sociedad de Responsabilidad Limitada.
 - d) Sociedad Cooperativa.
 - e) Sociedad Comandita Simple.
 - f) Sociedad Comandita por Acciones.
 - g) Sociedad en Nombre Colectivo.

En conclusión, se confirma que existe un gran número de clasificaciones de las empresas, de las cuales se tomarán en cuenta que el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) es una empresa de salubridad, es decir, brinda un servicio, de tipo público, ya que su capital pertenece al Estado y satisface las necesidades de carácter social.

2.4 Definición de trabajo.

Para los fines de esta investigación, en la cual se realizó una comparación entre los niveles de estrés de los trabajadores en cuanto al turno en el cual laboran, se considera prudente definir primero el concepto de trabajo.

“Se entiende por trabajo digno o decente aquel en el que se respeta plenamente la dignidad humana del trabajador; no existe discriminación por origen étnico o nacional, género, edad, discapacidad, condición social, condiciones de salud, religión, condición migratoria, opiniones, preferencias sexuales o estado civil; se tiene acceso a la seguridad social y se percibe un salario remunerador; se recibe capacitación continua para el incremento de la productividad con beneficios compartidos, y se cuenta con condiciones óptimas de seguridad e higiene para prevenir riesgos de trabajo. El trabajo digno o decente también incluye el respeto irrestricto a los derechos colectivos de los trabajadores, tales como la libertad de asociación, autonomía, el derecho de huelga y de contratación colectiva” (Ley Federal del Trabajo; 2014: 12).

En la actualidad, se busca una aleación entre las definiciones de trabajo y derechos del trabajador, ya que no se ve al individuo como una máquina o un recurso que se vea obligado a producir en una organización, sin que se tomen en cuenta sus derechos.

A su vez, se considera que deben respetarse las creencias del trabajador, sus características personales, ideología, género, condición social, discapacidad o edad; no debe haber discriminación alguna que le impida desarrollarse laboralmente, debido a que se toma en cuenta el Artículo 123 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (referido en la Ley Federal del Trabajo; 2014).

Además, se debe tener en mente que para que un trabajo sea considerado digno, el empleado tiene derecho a recibir capacitación continua y a laborar en un espacio de trabajo seguro y en condiciones higiénicas, que disminuyan los riesgos de trabajo, así como el derecho de manifestarse en pro de sus derechos de expresión.

En este apartado, también se considera prudente definir quién es el trabajador, afirmando que “es la persona física que presta a otra, física o moral, un trabajo personal subordinado” (Ley Federal del trabajo; 2014: 15). Es decir, es toda aquella persona que presta sus servicios, talentos, capacidades, cualidades y esfuerzos a una organización o patrón.

Para ello, es necesario definir a este último agente: “patrón es la persona física o moral que utiliza los servicios de uno o varios trabajadores. Si el trabajador, conforme a lo pactado o a la costumbre, utiliza los servicios de otros trabajadores, el patrón de aquél, lo será también de estos” (Ley Federal del Trabajo; 2014: 15).

2.5 Tipos de contratos para los trabajadores.

Se debe tener en claro que para los fines de las organizaciones, no existe solamente un tipo de trabajador o tipo de contrato que se celebre entre ambas partes, ya que las necesidades de la empresa determinan la forma en que debe ser contratado cada empleado.

De acuerdo con el Artículo 35 de la Ley Federal del Trabajo (2014), las relaciones de trabajo pueden ser para obra o tiempo determinado, por temporada o por tiempo indeterminado y en este caso, el individuo estará sujeto a prueba o a capacitación inicial.

En lo referente al Contrato Individual de Trabajo por Tiempo Indeterminado, Solana (1995) menciona que es el más común en las organizaciones, ya que brinda la estabilidad en el empleo y satisface plenamente dicho espíritu legislativo, debido a que siendo por tiempo indefinido, aunque pueda terminar por cualquiera de las causales previstas, no se está preestableciendo ningún término de duración fijo al celebrarlo, y en tales condiciones sin que signifique que sea eterno, sí resulta su permanencia mucho más estable. Por ello, es mejor conocido como trabajo de base.

Los trabajadores de base son aquellos que desempeñen un servicio que constituya una necesidad permanente de la empresa, esto es, que no se trate de un servicio meramente accidental, cuya repetición solamente podrá ser consecuencia de que concurren circunstancias especiales, o sea, que el servicio no forme parte de las actividades normales y constantes de la empresa.

En la Ley Federal del Trabajo (2014), el Artículo 37 menciona que existe también el contrato por tiempo determinado o temporal, el cual se celebra únicamente en circunstancias específicas, como cuando lo exija la naturaleza del trabajo que se va a prestar; cuando tenga por objeto substituir temporalmente a otro trabajador, y en los demás casos que ha previsto la misma Ley.

“La naturaleza del contrato se refiere en este contexto a que la temporalidad vaya implícita con el objeto mismo del trabajo, como son los típicos casos de los trabajadores contratados para una feria, para una exposición o para una cosecha, por ejemplo, ya que por su propia naturaleza y sin intervenir para ello la voluntad de ninguna de las partes, el término del contrato no puede ir más allá” (Solana; 1995: 14).

Existe a su vez el Contrato Individual de Trabajo por Obra Determinada, los cuales “son excepciones de la duración indefinida de los contratos de trabajo que es el espíritu de nuestra Ley, y en tales condiciones solamente puede celebrarse este tipo de contrato cuando la obra que se va a ejecutar así lo exija, y debe manifestarse expresamente en dicho contrato tal circunstancia” (Solana; 1995: 15).

Los contratos dentro de las organizaciones no son celebrados de forma individual únicamente, ya que existen los contratos colectivos. Se dice que “el Contrato Colectivo de Trabajo, es el convenio celebrado entre el patrón y un sindicato, con el objeto de establecer las condiciones de trabajo en una o más empresas” (Solana; 1995: 20)

Además, la Ley Federal del Trabajo (2014) menciona que el contrato colectivo de trabajo es el convenio celebrado entre uno o varios sindicatos de trabajadores y uno o varios patrones, o uno o varios sindicatos de patrones, con objeto de

establecer las condiciones según las cuales debe prestarse el trabajo en una o más empresas o establecimientos.

Para finalizar el presente apartado, se mencionarán también a los trabajadores de confianza. Tomando en cuenta el artículo 182 de la Ley Federal del Trabajo, las condiciones de trabajo de los trabajadores de confianza serán proporcionadas a la naturaleza e importancia de los servicios que presten.

A su vez, considerando los artículos 183, 184, 185 y 186 de la Ley Federal del Trabajo, se establece que los trabajadores de confianza dentro de las organizaciones no pueden formar parte de los sindicatos ni participar en huelgas. Además, el patrón puede rescindir de su contrato si existe un motivo razonable para dicha terminación de la relación laboral, aun cuando no coincida con las causas justificadas determinadas en el artículo 47; pueden ser tomados en los contratos colectivos y pueden no cumplir con la jornada de trabajo máxima.

Los trabajadores de confianza a su vez, tienen un tratamiento diferente, especialmente en la jornada de trabajo. Si las condiciones de trabajo así lo exigen, este deberá trabajar más de la jornada legal, pues estando la empresa bajo su responsabilidad, no puede ausentarse de ella mientras las obligaciones exijan su presencia.

2.6 Jornadas de trabajo.

Esta investigación está orientada a realizar una comparación en cuanto a los niveles de estrés que presentan los trabajadores del IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), tomando en cuenta si laboran en el turno matutino o vespertino. Para ello, es imprescindible tener los conocimientos de lo que es la jornada de trabajo y los tipos de jornada que existen en los Estados Unidos Mexicanos.

La “jornada de trabajo es el tiempo durante el cual el trabajador está a disposición del patrón para prestar su trabajo” (Ley Federal del Trabajo; 2014: 31). Es decir, es el tiempo que el trabajador debe permanecer dentro de la empresa o desempeñándose de acuerdo con las necesidades de la misma o a lo que el patrón determine. Los trabajadores y el patrón podrán repartir las horas de trabajo, a fin de permitir a los primeros el reposo del sábado en la tarde o cualquier modalidad equivalente.

Las jornadas de trabajo se pueden clasificar de acuerdo con el horario en que se presten como se explica en los subapartados siguientes.

2.6.1 Jornada diurna.

“La jornada diurna es la comprendida entre las seis y las veinte horas” (Ley Federal del Trabajo; 2014: 32). Es decir, es aquella en la que el trabajo se realiza

durante el día, constando de ocho horas como máximo y si la jornada es continua, se concederá al trabajador un descanso de media hora como mínimo.

2.6.2 Jornada nocturna.

“La jornada nocturna es la comprendida entre las veinte y las seis horas” (Ley Federal del Trabajo; 2014: 32). Se toma en cuenta que el trabajo se realiza durante la noche, tomándose en cuenta que en esta jornada el máximo de horas de trabajo es de siete.

2.6.3 Jornada mixta.

Finalmente, la “jornada mixta es la que comprende períodos de tiempo de las jornadas diurna y nocturna, siempre que el período nocturno sea menor de tres horas y media, pues si comprende tres y media o más, se reputará jornada nocturna” (Ley Federal del Trabajo; 2014: 32). Se tiene en consideración que en la jornada mixta se toman horas de ambas jornadas, siempre y cuando el período nocturno sea menor a tres horas y media.

2.7 Turnos matutino y vespertino.

Para los fines de la presente investigación, se describirán los turnos que se toman en cuenta para la jornada diurna de trabajo dentro de las organizaciones y de manera más específica, en los trabajadores del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS).

El turno matutino es aquel en el que los trabajadores se presentan a partir de las siete horas, desempeñándose laboralmente hasta las quince horas, en la cual se goza con el tiempo de descanso mínimo de media hora para la ingesta de alimentos. Esto de acuerdo con las regulaciones del IMSS. El turno vespertino es aquel en el que los trabajadores se presentan en la organización de las doce a las veinte horas, esto para que los derechohabientes de la institución de salud no permanezcan sin atención en ninguno de los departamentos. Dichos trabajadores se desempeñan de manera continua, gozando de media hora de descanso, en la que tienen la oportunidad de ingerir sus alimentos.

Se considera que por medio del presente capítulo se han dejado en claro diversos aspectos de las organizaciones, tales como su definición, características, tipos, así como aquellas en las que el origen de su capital es privado o público. Además, se consideró prudente determinar los tipos de trabajadores en relación con el contrato celebrado y las jornadas que desempeñan dentro de la organización investigada. De la mencionada información, lo que caracteriza al Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS)

es que es una empresa caracterizada por fungir en el rubro de la salud, de tipo público, la cual posee trabajadores de base, de confianza, pertenecientes a un sindicato; los cuales fueron tomados como sujetos de estudio para la presente investigación, además de que trabajan en la jornada diurna de la organización ya mencionada.



CAPÍTULO 3



CAPÍTULO 3

METODOLOGÍA, ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

En el presente capítulo se describirá la metodología utilizada en el estudio realizado, en el cual se describe el enfoque cuantitativo utilizado, así como el alcance y el diseño de la investigación. A la vez, se describirán los resultados obtenidos por medio de los métodos de recopilación de datos y su correspondiente procesamiento estadístico.

3.1 Descripción metodológica.

Tomando en cuenta a Hernández y cols. (2010), la investigación científica se concibe como un conjunto de procesos sistemáticos, es decir, que llevan un orden específico y empírico, lo cual quiere decir que se aplican al estudio de un fenómeno; es dinámica, cambiante y evolutiva. Dicha investigación puede manifestarse de tres formas distintas, según la naturaleza de los datos, esto se explica a continuación.

3.1.1 Enfoque cuantitativo.

Los distintos enfoques que puede tener una investigación, son: el cuantitativo, el cualitativo y mixto.

De acuerdo con las necesidades de la presente investigación, se tomará un enfoque cuantitativo, el cual “parte de una idea, que va acotándose y, una vez delimitada, se derivan objetivos y preguntas de investigación, se revisa la literatura y se construye un marco o una perspectiva teórica. De las preguntas se establecen hipótesis y determinan variables; se desarrolla un plan para probarlas (diseño); se miden las variables en un determinado contexto; se analizan las mediciones obtenidas (con frecuencia utilizando métodos estadísticos), y se establece una serie de conclusiones respecto de la(s) hipótesis.” (Hernández y cols.; 2010: 4).

Según Hernández y cols. (2010) el enfoque cuantitativo posee diversas características, dentro de las cuales se encuentra que el investigador debe plantear un problema que puede ser estudiado, el cual es delimitado y concreto. Ya que es planteado el problema, el investigador realiza una revisión de los antecedentes y construye el marco teórico, del cual se deriva una o varias hipótesis.

En lo posterior, se debe realizar una recolección de datos, la cual es fundamental para la medición, además de ser realizada bajo ciertos procedimientos estandarizados y aceptados por expertos en la comunidad científica. Debido a que los datos son analizados de forma estadística, en el proceso debe buscarse el máximo nivel de control para minimizar el error y poder comprobar o desechar la o las hipótesis planteadas. Además, la investigación cuantitativa debe ser objetiva, buscando generalizar los datos obtenidos a toda la población, utilizando la lógica o el razonamiento deductivo, con la pretensión de identificar leyes universales y causales.

En el caso del presente trabajo, se considera cuantitativo porque se utilizaron datos numéricos obtenidos de la medición de la variable estrés, que se procesaron mediante el empleo de fórmulas estadísticas.

3.1.2 Diseño no experimental.

De acuerdo con lo dicho por Hernández y cols. (2010) el diseño constituye el plan o la estrategia que servirá para obtener la información que se requiere de una investigación. En la investigación cuantitativa, puede disponerse de distintas clasificaciones en lo referente a los diseños, en este caso se utilizó la investigación no experimental.

El diseño de la presente investigación es de tipo no experimental, el cual se define como “la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, que trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández y cols.; 2010: 149).

La presente investigación se considera no experimental en función de que solamente se recolectaron datos sobre la realidad ya existente (el nivel de estrés), sin alterarla de ningún modo.

Según indican los autores citados, en el estudio no experimental se determina o ubica cuál es la relación entre un conjunto de variables en un momento, en estos casos el diseño apropiado es el transversal o transeccional.

3.1.3 Investigación transversal.

Se afirma que “los diseños de investigación transeccional o transversal 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 y cols.; 2010: 151).

En este trabajo, se realizaron las mediciones sobre la variable en un solo momento a cada sujeto de estudio, sin considerar los cambios que podría tener posteriormente en su grado de estrés.

3.1.4 Alcance comparativo.

De acuerdo con Coolican (2005) el alcance comparativo en estudios transversales se encarga de contrastar muestras que se obtienen de diferentes subgrupos distinguibles que se encuentran dentro de una población.

Conforme a Tamayo (2001), los estudios comparativos tienen como fundamento el método científico y consisten en el análisis de similitudes y

discrepancias en las características de los datos, con los cuales se presentan los fenómenos o hechos de la realidad.

En la investigación comparativa se estudian ejemplares que pertenecen a la misma población pero que difieren en algunos aspectos; este tipo de alcance tiene como finalidad descubrir por qué los casos son diferentes y conocer qué presenta variación.

En la presente indagación, el aspecto en que difieren los subgrupos de la población, es el turno en que prestan sus servicios laborales. En razón de ello, se buscó analizar si hay discrepancia en sus niveles de estrés.

3.1.5 Técnicas de acopio de información de campo.

La presente investigación posee un enfoque cuantitativo, lo que quiere decir que la forma en que se recopilan los datos necesarios para la misma se realizan por medio de pruebas que permitan medir la variable estrés.

En la actualidad existe un sinnúmero de pruebas estandarizadas desarrolladas por diversos investigadores para medir diferentes variables. Estas pruebas tienen su propio procedimiento de aplicación, codificación e interpretación; se encuentran disponibles en diversas fuentes y centros de investigación.

Las pruebas estandarizadas “miden variables específicas, como la inteligencia, la personalidad en general, la personalidad autoritaria, el razonamiento matemático, el sentido de vida, la satisfacción laboral, el tipo de cultura organizacional, el estrés preoperatorio, la depresión posparto, la adaptación al colegio, intereses vocacionales, la jerarquía de valores, el amor romántico, la calidad de vida, la lealtad a una marca de algún producto, etc.” (Hernández y cols.; 2010: 252).

Es muy importante considerar que no existe una sola técnica de utilización para estas pruebas, en realidad, la manera de aplicar, codificar, calificar y explicar los resultados de las pruebas estandarizadas es tan variada como los tipos existentes.

En este caso, sido tomado en cuenta el Perfil de Estrés de Nowack (2002), que tiene la función de medir directamente los niveles de estrés; en este caso el que manifiestan los empleados del Hospital General de Zona 8, del IMSS, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

3.1.6 Instrumentos cuantitativos.

Como se menciona anteriormente, se ha tomado en cuenta el Perfil de Estrés de Nowack, el cual “está diseñado para identificar aquellas áreas que ayudan a una persona a tolerar las consecuencias dañinas del estrés cotidiano, así como las que

hacen que alguien sea vulnerable a las enfermedades relacionadas con el mismo” (Nowack; 2002: 1).

Menciona Nowack (2002) que a pesar de que investigación muestra la presencia de una relación confiable, positiva y significativa entre los eventos más importantes, el estrés y el estado de salud, se puede ver que esta es relativamente débil, para lo cual menciona a Creed, Rabkin y Struening, cuyas correlaciones están en un rango de .10 a .30.

“El Perfil de Estrés proporciona puntuaciones en 15 áreas relacionadas con el estrés y el riesgo de enfermedad, así como una medición de sesgos en la respuesta y una de respuestas inconsistentes... En términos conceptuales, está basado en el enfoque cognitivo-transaccional del estrés y el afrontamiento, desarrollado por Lazarus y sus colaboradores (Coyne y Lazarus, 1980; Lazarus, 1981; Lazarus y Launier, 1978)” (Nowack; 2002: 1).

Confirma Nowack (2002) que las escalas del perfil se obtuvieron de manera fundamentada, siguiendo el enfoque ya mencionado y por medio de una revisión exhaustiva de la literatura sobre medicina conductual, relacionada con los factores de riesgo psicosocial que regulan la relación entre estrés y enfermedad.

“El Perfil de Estrés tiene 123 reactivos que lo hacen un instrumento autoaplicable muy accesible y que se pueden completar en un periodo bastante

razonable. Quienes tienen un nivel de lectura equivalente al de secundaria no deberán enfrentar ninguna dificultad para entender y contestar los reactivos. La mayoría de los individuos lo puede terminar entre 20 y 25 minutos. Esto facilita su aplicación y reduce la resistencia y la fatiga de quienes lo contestan” (Nowack; 2002: 2).

Se utilizó dicha prueba “debido a que su aplicación es sencilla y ofrece la posibilidad de una calificación rápida, es bastante adecuado para uso rutinario dentro de organizaciones, clínicas, hospitales y para prácticas médicas con grupos o individuales” (Nowack; 2002: 2).

Además de lo anterior, “el Perfil de Estrés se desarrolló para adultos mayores de 20 años con un nivel de lectura mínimo de secundaria. No se debe pedir a los individuos que completen el Perfil si están cansados, ansiosos o en un estado confusional activo” (Nowack; 2002: 3).

La prueba cuenta con 8 partes, las cuales sirven para medir distintos aspectos que sirven para la comprensión de los componentes del estrés y sus determinantes. El instrumento presenta las siguientes subescalas:

- Estrés.
- Hábitos de salud.
- Ejercicio.
- Descanso/Sueño.

- Alimentación/Nutrición.
- Prevención.
- ARC (Consumo de alcohol, drogas recreativas y cigarros).
- Red de apoyo social.
- Conducta tipo A.
- Fuerza cognitiva.
- Valoración positiva.
- Valoración negativa.
- Minimización de la amenaza.
- Concentración en el problema.
- Bienestar psicológico.

3.2 Población y muestra.

Se define a la población como “el conjunto de sujetos acerca de los cuales se busca información científica. Forman parte de la población todos aquellos para los que se pretenden que las afirmaciones finales de la investigación sean ciertas. Es decir, las afirmaciones conceptuales pretenden ser verdaderas para todos los individuos que cumplan con ciertas características” (Tena y Turnbull; 2001: 47).

Asimismo, siguiendo con Hernández y cols. (2010), la población es el conjunto de todos aquellos casos que concuerden con una serie de especificaciones.

Por otra parte, la muestra se define, según los mismos autores, como un subgrupo de los elementos que conforman la población de estudio (Hernández y cols.; 2010).

Enseguida se explican las características de la población y muestra manejadas en el presente trabajo.

3.2.1 Descripción de la población.

La población seleccionada para la presente investigación son los empleados del Hospital General de Zona 8, del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) de la ciudad de Uruapan, Michoacán, de los turnos matutino y vespertino. Actualmente, el hospital cuenta con 245 trabajadores, los cuales están distribuidos en los turnos ya mencionados.

En lo que concierne al turno matutino, se cuenta con 170 empleados, desempeñándose en distintas áreas del hospital; a su vez, son 75 empleados los que laboran en el turno vespertino.

3.2.2 Tipo y proceso de muestreo.

Debido a que no en todos los casos de investigación es posible trabajar con la población completa, ha sido necesario tomar una muestra representativa de la

misma, la cual se define como “el subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión, este deberá ser representativo de dicha población. El investigador pretende que los resultados encontrados en la muestra logren generalizarse o extrapolarse a la población”. (Hernández y cols.; 2010: 173).

De esta manera, y tomando en cuenta que la muestra será aquel subgrupo que represente a la población general, se tomó a 45 empleados del turno vespertino y 45 del turno matutino del hospital del Instituto Mexicano del Seguro Social, elegidos por el director del hospital y a los cuales se les aplicó el instrumento de recopilación de datos.

En el hospital fueron seleccionados elementos del personal del área médica, doctores, auxiliares universales de oficina, enfermeras, técnicos en atención y orientación al derechohabiente y del departamento administrativo, con edades de los 20 a los 60 años aproximadamente, con escolaridad desde secundaria hasta empleados con maestría; además, presentan un nivel socioeconómico de medio bajo a alto.

De acuerdo con lo mencionado con anterioridad, la muestra se eligió partiendo de la primera aplicación realizada, la cual fue al director general del hospital del IMSS, el doctor Gustavo G. Pérez Sandi, quien otorgó la autorización de realizar las demás pruebas al personal del mencionado hospital y designó a quienes constituirían cada muestra.

El tipo de muestreo fue no probabilístico, ya que se eligieron a 45 sujetos del turno matutino y a 45 del turno vespertino, sin importar su sexo o edad, siempre y cuando cumplieran con los estándares y requisitos necesarios para la aplicación del Perfil de Estrés; aplicándose de manera espontánea a grupos de 5 a 10 empleados, aproximadamente.

3.3 Descripción del proceso de investigación.

El estrés se ha convertido en un fenómeno de principal interés en las organizaciones, debido a que afecta de manera directa el desempeño de los trabajadores, ya que se busca que se encuentren en condiciones óptimas para que esto se refleje en la calidad del servicio que se ofrece.

Se ha comentado por diversos derechohabientes de las organizaciones públicas que los trabajadores de ellas se encuentran bajo altos grados de estrés y que ello implica que el servicio sea realizado con mala calidad, debido a dicha situación, surgió el interés de estudiar la variable de estrés en el hospital del IMSS.

A su vez, se considera que los trabajadores del turno matutino manifiestan mayores grados de estrés debido al alto número de análisis que deben realizar a sus derechohabientes, comparado con los empleados del turno vespertino.

Ante esto, se planteó un estudio comparativo en donde fuera posible identificar la diferencia en el grado de estrés de los empleados del turno matutino con respecto a los del turno vespertino.

Se puede mencionar que el proceso de investigación dio comienzo desde el momento en que surgió la idea de conocer a fondo dicho fenómeno en el mencionado hospital de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

Fue comentado por parte del asesor que la variable estrés ya se ha estudiado en entornos universitarios, ante lo cual se argumentó que sería conveniente buscar un escenario distinto. Tomando en cuenta lo anterior, se pretendió comparar la forma en que esta variable afecta al personal de una institución pública de salud.

En lo posterior, se realizó una visita a la mencionada institución, buscando que se concediera el permiso de aplicar pruebas que midieran el nivel de estrés en sus empleados, ello mientras se hacía la investigación pertinente en los medios bibliográficos de los que se pudiera hacer uso, para conocer más sobre la variable y comenzar a formular la introducción para la investigación.

La autorización para el acceso a la institución con el fin de realizar la aplicación de las pruebas no fue una tarea sencilla, ya que tomó un periodo extenso de tiempo: del 6 al 30 de abril de 2015; mientras tanto, se llevó a cabo la investigación necesaria para estructurar el marco teórico.

Una vez que se autorizó la aplicación del Perfil de Estrés de Kenneth M. Nowack (2002), se comenzó por el director general del hospital, quien se mostró con apertura para que se realizaran las demás aplicaciones; esto una vez que se le entregaran los resultados de su aplicación a manera de carta.

Se considera que una de las mayores dificultades en lo concerniente a la aplicación fue que cada uno de los sujetos solicitó los resultados de su prueba, a lo cual se debió redactar un formato que sirviera para ello, cambiando los nombres y puntuaciones T según correspondiera, para posteriormente entregarlos y que los empleados conocieran sus resultados.

3.4 Análisis e interpretación de resultados.

En este apartado se mencionan los medios estadísticos utilizados y los resultados obtenidos con sus respectivos significados, primeramente de manera general en cada uno de los turnos y posteriormente, la comparación entre ellos.

Para dar inicio, se dará una breve conceptualización de la variable estrés:

De acuerdo con Robbins (1999), el estrés es una condición dinámica del individuo, en la cual se enfrenta con una oportunidad, una restricción o demanda

relacionada con el que él o ella desea y para lo cual el resultado se percibe como incierto y a la vez, importante.

Ahora se darán a conocer las medidas de tendencia central de manera teórica, para posteriormente ser mencionadas en datos numéricos con su respectiva interpretación, también se dará una breve explicación de los puntajes percentiles que fueron utilizados para proporcionar una mejor comprensión al observar los datos graficados, que se encuentran en los anexos 1, 2 y 3.

Hernández y cols. (2010), mencionan que las medidas de tendencia central son los valores centrales en una distribución, que sirven para ubicarla dentro de una escala de medición. En el presente trabajo, las medidas centrales se obtuvieron en cada una de las gráficas de cada grupo. Estas medidas son la media aritmética, la mediana y la moda.

Iniciando con esto, Hernández y cols. (2010) señalan que la mediana es el valor que divide la distribución por la mitad, esto se refiere a que el 50% de los casos cae por debajo de la mediana y el otro 50% se ubica por encima de ella.

De la misma manera, Peña (2001) define la mediana como el centro del conjunto de datos. Es decir, es el punto o valor medio de un conjunto de datos cuando estos se encuentran ordenados de mayor a menor.

Por otro lado, Hernández y cols. (2010) definen a la media como el promedio aritmético de una distribución y es la medida de tendencia central más utilizada.

Por último, la moda es definida por Peña (2001) como el valor más frecuente en un conjunto de datos.

De esta manera, las medidas de tendencia central fueron utilizadas para saber la situación de cada grupo de una forma general, en cuanto a su promedio de estrés y subescalas presentadas en el Perfil de estrés de Nowack (2002).

Los puntajes que se utilizaron en el análisis de resultados fueron los puntuaciones T, las cuales tienen una medida de 50 y una desviación estándar de 10; las puntuaciones de T40 a T59 se consideran dentro del promedio y representan las respuestas que son parecidas a las que se dieron en la muestra normativa; las puntuaciones de T60 y superiores se consideran elevadas, en tanto que las de T39 e inferiores se consideran bajas. A partir de las puntuaciones estandarizadas se presentan los resultados obtenidos, en los anexos 1, 2 y 3.

De igual manera, también fue utilizada la fórmula de la “t” de Student. Hernández y cols. (2010), mencionan que es una prueba estadística para evaluar si dos grupos difieren entre sí de manera significativa respecto a sus medias.

Por otro lado, Vogt (citado por Hernández y cols.; 2010) señala que los grados de libertad indican cuántos casos fueron usados para calcular un valor estadístico en particular, indicando el número de formas en que varían los datos libremente.

Para finalizar, se menciona una medida de dispersión citada por Hernández y cols. (2010): la desviación estándar, que es el promedio de desviación de las puntuaciones con respecto a la media, que se expresa en las unidades originales de medición. Esto sirvió para indicar qué tan distantes se encontraban los datos uno de otro dentro de un mismo grupo, midiendo si los datos se encontraban agrupados o dispersos, de tal forma que se diera a conocer la variación de datos.

Esto fue lo que se realizó en el estudio comparativo para evaluar de qué forma difiere un grupo de otro, con base en los datos resultantes que se obtuvieron de cada grupo en puntuaciones T.

3.4.1 Nivel de estrés en trabajadores del turno matutino del Hospital General de Zona 8, del IMSS, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

De acuerdo con Naranjo (2009), el estrés es un tema de interés y preocupación para diversos científicos de la conducta humana, debido a que sus efectos inciden en la salud física, así como en el rendimiento laboral y académico de la persona. Provoca preocupación y angustia, además de trastornos diversos.

Navas (citado por Naranjo; 2009) agrega que el estrés no es algo que pertenece solamente a la persona o al ambiente, ni es tampoco un estímulo o una respuesta, sino que es una relación dinámica entre la persona y el ambiente.

Considerando lo anterior, los trabajadores del turno matutino del Hospital General de Zona 8, del IMSS muestran los siguientes resultados en puntajes T.

Los trabajadores presentan en su nivel de estrés, una moda de 41, que como se menciona anteriormente, es el dato que ocurre con mayor frecuencia. Asimismo, se obtuvo la mediana, que indica el valor medio de un conjunto de datos cuando estos se encuentran ordenados de mayor a menor, de tal manera que este valor fue de 46. Conjuntamente, en esta investigación se obtuvo que la media aritmética es de 46, que se refiere a la suma de todos los valores, dividida entre el número total de los datos.

También se obtuvo la desviación estándar, que fue de 8, la cual muestra el promedio de desviación con respecto a la media.

Una vez mostrados los resultados obtenidos, se llega a deducir que tomando en cuenta las puntuaciones T, los sujetos del turno matutino presentan generalmente el dato 41 en lo que respecta al estrés, esto quiere decir que fue el dato más repetido en la muestra, el cual se encuentra dentro de las puntuaciones T esperadas.

En lo respectivo a la media y la mediana, se tiene que, presentan una puntuación de 46, dicha situación quiere decir que en general, la muestra representativa del turno matutino se encuentra dentro de los estándares calificados como normales, con respecto a las puntuaciones estandarizadas.

A continuación, con base en las descripciones del Perfil de Estrés (Nowack; 2002), se enlistan las subescalas y las características de cada una de ellas.

Estrés: El estrés se define como la experiencia de incomodidades, molestias y frustraciones mayores y menores de la vida cotidiana. Las puntuaciones elevadas (60 o más) en esta escala sugieren niveles relativamente altos de estrés percibido en el trabajo y en la vida durante este periodo. Las puntuaciones bajas (por debajo de 40) en esta escala suelen indicar niveles reducidos de estrés percibido, aun cuando existan sucesos de vida importantes que podrían asumirse como muy estresantes. Esto se debe a que el nivel de salud es susceptible de afectarse y este se relaciona de manera más estrecha con niveles elevados y bajos de estrés percibidos que con la simple presencia de cambios o eventos importantes en la vida.

Hábitos de salud: Son conductas específicas que, cuando se practican de manera regular, conducen tanto al bienestar físico como psicológico. Las puntuaciones de 60 o mayores en esta, indican que el individuo está practicando conductas orientadas al mantenimiento de la salud de manera regular. Las

puntuaciones menores a 40 en esta, indican que el individuo no está practicando dicho comportamiento.

Ejercicio: Cuando las puntuaciones son elevadas en esta subescala, quiere decir que los sujetos tienden a hacer ejercicio con mayor frecuencia e intensidad que aquellos con puntuaciones bajas (es decir, el estándar aproximado es de al menos dos a tres veces por semana durante 20 a 30 minutos, sin importar el tipo de actividad física involucrada).

Descanso/sueño: Las personas con puntuaciones altas suelen sentirse más descansados, menos fatigados y más relajados que quienes obtienen puntuaciones bajas.

Alimentación/nutrición: Los individuos con altos puntajes tienden a mantener hábitos dietéticos más balanceados y disciplinados que quienes obtienen puntuaciones bajas; asimismo, tienen más probabilidad de controlar o limitar su consumo de grasas saturadas, colesterol, azúcar, sal y calorías. Podría decirse que este tipo de sujetos siguen un patrón nutricional “saludable para el corazón” en su régimen alimenticio cotidiano.

Prevención: Si se obtiene un puntaje alto, se interpreta que los sujetos tienden a mantener, de manera más regular, hábitos de salud preventiva y a evitar el empleo

de sustancias que podrían incrementar el riesgo de enfermedad, que aquellos con puntuaciones bajas.

ARC: Se refiere directamente al abuso de sustancias (alcohol y drogas) y el consumo de tabaco. Dichos hábitos representan altos riesgos para la salud.

Prevención: Se entiende que cuando se obtienen puntuaciones bajas, no tienden a mantener de manera regular, hábitos de salud preventiva ni a evitar el empleo de sustancias que podrían incrementar el riesgo de enfermedad que aquellos con puntuaciones bajas.

Red de apoyo social: Los resultados elevados se refieren a que el individuo experimenta mayor satisfacción con la calidad y cantidad de su red de apoyo social (siente que hay gente con la que puede contar en todo momento para obtener apoyo emocional, consejo, información, amor incondicional y ayuda, además de que se siente satisfecho con dicho apoyo).

Conducta tipo A: Se presentan conductas Tipo A con mayor frecuencia e intensidad al enfrentar el estrés del trabajo y la vida cotidiana. Las características de la Conducta Tipo A, en especial la desconfianza, el enojo y la hostilidad, pueden contribuir al desarrollo de diferentes enfermedades, entre ellas la enfermedad coronaria. Esto parece especialmente cierto para aquellos que trabajan en ocupaciones directivas.

Fuerza cognitiva: Se refiere al nivel de compromiso y participación relativamente altos en su trabajo y con su familia, así como con ellos mismos. Tienden a considerar los cambios de vida y los riesgos como retos y oportunidades de crecimiento. Se habla del sentido de control sobre los eventos significativos y los resultados que consiguen en su vida.

Valoración positiva: Los reactivos de esta escala exploran el uso de comentarios de apoyo y motivación autodirigidos para minimizar la percepción de estrés. Se emplea esta estrategia de afrontamiento cuando se concentra en los aspectos positivos de una situación, reduce el impacto de los problemas o frustraciones recientes recordando experiencias felices o visualizando una solución positiva para una situación problemática.

Valoración negativa: Se caracteriza por la autoculpabilidad, crítica o pensamiento catastrófico. La gente utiliza esta estrategia de afrontamiento cuando se concentra en los peores aspectos o consecuencias de una situación, reflexiona sobre las cosas que debieron o no haberse hecho en determinada situación o sobre su resolución insatisfactoria.

Minimización de la amenaza: También conocida como “evitación”, es una forma de afrontar los estresores mediante la mitigación de su significación o no extenderse en ellos. La gente emplea esta estrategia de afrontamiento cuando

bromea o se burla de alguna situación problemática; desvía intencionalmente su atención de un problema borrándolo de su mente o descalificándolo como “quien oye llover”.

Concentración en el problema: La gente utiliza el afrontamiento centrado en el problema cuando desarrolla un plan de acción específico para enfrentar una situación, pide a otros que hagan cambios determinados para aliviar las circunstancias estresantes o analiza su propia experiencia y la de otros para determinar un curso de acción eficaz para resolver un evento estresante.

Bienestar psicológico: Se refiere a cuando los sujetos suelen estar satisfechos consigo y se perciben a sí mismos como capaces de disfrutar la vida. Es común que se sientan felices con su familia, trabajo, relaciones interpersonales y logros.

Para un mejor análisis de los resultados, se exponen a continuación los hallazgos en función de las subescalas más significativas: el 62% de la muestra presentó puntajes altos en la subescala de valoración positiva; “los reactivos de esta escala exploran el uso de comentarios de apoyo y motivación autodirigidos para minimizar la percepción de estrés. Se emplea esta estrategia de afrontamiento cuando se concentra en los aspectos positivos de una situación, reduce el impacto de los problemas o frustraciones recientes recordando experiencias felices o visualizando una solución positiva para una situación problemática” (Nowack; 2002: 18).

De lo anterior se puede interpretar que los sujetos utilizan comentarios de apoyo y motivación que sirven para disminuir los efectos del estrés en su desempeño laboral; lo cual sirve para comprender que los niveles de estrés que se muestran se encuentren dentro de los parámetros de normalidad. Además de que utilizan frases que sirven de consuelo, mencionando el tiempo que les falta para jubilarse o dar por terminado su tiempo de servicio dentro de la institución.

En la subescala de bienestar psicológico se obtuvo un 64% de puntuaciones altas, para lo cual “Los individuos con puntuaciones de 60 o más suelen estar satisfechos consigo y se perciben a sí mismos como capaces de disfrutar la vida. Es común que se sientan felices con su familia, trabajo, relaciones interpersonales y logros” (Nowack; 2002: 19).

Es posible interpretar lo anterior como que los sujetos se sienten satisfechos consigo, además de que se perciben como individuos capaces de disfrutar lo que la vida les presenta. De igual forma, esto sirve para entender el hecho de que los niveles de estrés se encuentren dentro de los parámetros normales.

3.4.2 Nivel de estrés en trabajadores del turno vespertino del Hospital General de Zona 8, del IMSS, de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

De igual manera, cabe mencionar que “el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación”. (Stavroula y cols.; 2004: 3)

Para los fines de la investigación, se considera prudente entender el concepto de trabajo para relacionarlo con la definición de estrés, para lo cual se argumenta que “en la misma medida en que trabajo implica una relación de actividad entre el hombre, sus dispositivos físicos y biológicos y el medio circundante, su apreciación está históricamente dominada por el tipo particular de vínculo que se postula como humano entre el individuo, la sociedad y la naturaleza”. (Rieznik; 2001: 6)

Debido a lo anterior, tomando en cuenta que el trabajo es una actividad natural para el ser humano, se presentan los resultados de los trabajadores del turno vespertino del Hospital General de Zona 8, del IMSS:

En lo respectivo a la variable estrés, los trabajadores obtuvieron los siguientes datos: una moda de 52, una mediana de 49, una media de 47 y por último, una desviación estándar de 9.1.

Por lo tanto, estos datos muestran que los sujetos muestran puntuaciones T que se ubican dentro de la normalidad, es decir, no es posible encontrar datos extremos con respecto a las puntuaciones estandarizadas.

Para un mejor análisis de resultados, se exponen a continuación los hallazgos de acuerdo con las subescalas más significativas del Perfil de Estrés de Nowack (2002): el 56% de la muestra presentó puntajes altos en la subescala de valoración positiva, lo cual quiere decir que más de la mitad posee pensamientos positivos que los ayudan a enfrentar el estrés. El 53% de los sujetos presentan puntuaciones altas en el bienestar psicológico, lo cual puede interpretarse como que los sujetos se sienten satisfechos consigo mismos y con su entorno.

3.4.3 Comparación de estrés en los sujetos del turno matutino respecto a los del turno vespertino.

Carrasco (2001) menciona que el estar expuesto a condiciones de trabajo estresantes puede tener una influencia directa en la salud y la seguridad del trabajador, sin embargo, los factores individuales y situacionales pueden contribuir a fortalecer o debilitar dicha influencia.

Ahora, para comparar los resultados entre los trabajadores de un turno y otro, y de esta manera conocer su discrepancia, se hizo uso de la “t” de Student, ya que como se menciona anteriormente por Hernández y cols. (2010), esta es una manera de

evaluar de manera estadística si existen diferencias significativas entre los datos de ambos grupos.

Para determinar esto la fórmula fue la siguiente:

Siguiendo con Hernández y cols. (2010), una vez obtenidos los resultados de la fórmula anterior, se da seguimiento a comparar el resultado obtenido con el de la tabla de la “t” de Student, el cual fue localizado en función de los grados de libertad y el nivel de significancia utilizado en la prueba.

Así, Hernández y cols. (2010), explican que los grados de libertad son las variaciones que existen en los datos y que se calculan con la siguiente fórmula:

$$gl = (n_1 + n_2) - 2$$

Ya una vez obtenido el resultado de esta fórmula, se continuó la comparación con el resultado “t”; para esto, Hernández y cols. (2010), mencionan que es necesario fijar el nivel de significancia, ya que esto indica la probabilidad de error estadístico permitido por el investigador.

Por otro lado, Kaplan y Saccuzzo (2006) explican que el puntaje “t” se valora si es significativo en un nivel dado, al considerar si es igual o mayor que el valor que se muestra en la tabla.

Al realizar la comparación entre los dos grupos de trabajadores, con respecto al estrés, se obtuvo un valor de “t” de .5395; tomando en cuenta que se calcularon 88 grados de libertad, con un nivel de significancia de .05, esto dio como resultado un valor “t” en la tabla de 2.0; de acuerdo con ello, el valor de “t” obtenido con la fórmula fue menor al de la tabla, lo cual implica, según los autores mencionados, que no hay una diferencia significativa.

Una vez realizada la verificación estadística correspondiente a los datos obtenidos por las aplicaciones realizadas, se pudo demostrar que no existen diferencias significativas entre los trabajadores del turno matutino y el turno vespertino del Hospital General de Zona 8, del Instituto Mexicano del Seguro Social, de la ciudad de Uruapan, Michoacán, es decir, se corroboró la hipótesis nula: no se encontraron diferencias significativas entre ambos grupos.

En función de los resultados obtenidos, se puede afirmar que los factores de valoración positiva y bienestar psicológico, son los que contribuyen para aumentar o disminuir el grado de estrés o la percepción que se tiene del mismo, ya que se presentan en altos porcentajes en ambas muestras.



CONCLUSIONES



CONCLUSIONES

En función de la investigación realizada, se puede concluir que se cumplió de manera satisfactoria con el objetivo general, que consistió en comparar los niveles de estrés que presentan los empleados de los turnos matutino y vespertino, del Hospital General de Zona 8, del Instituto Mexicano del Seguro Social de Uruapan, Michoacán, ya que se obtuvieron datos significativos de ambas muestras que permitieron determinar que no existen diferencias significativas entre ellas.

A su vez, se respondió a la pregunta de investigación, la cual es: ¿Existen diferencias significativas en los niveles de estrés que presentan los trabajadores del turno matutino, en comparación con los del turno vespertino, del Hospital General de Zona 8, del IMSS, de la ciudad de Uruapan, Michoacán? A lo cual se afirma que no hay diferencias significativas entre ambas muestras.

De las dos hipótesis planteadas al inicio de la presente indagación, se confirmó la nula, ya que se llegó a la conclusión de que no existen diferencias significativas entre el nivel de estrés que presentan los empleados del turno matutino y el turno vespertino, del hospital del Instituto Mexicano del Seguro Social de la ciudad de Uruapan, Michoacán.

De la misma manera, se cumplió con los ocho objetivos particulares presentados:

Los primeros cuatro objetivos se cumplieron satisfactoriamente en el capítulo uno, ya que se definió el estrés, sus causas en el ámbito laboral, sus síntomas y sus consecuencias.

En el capítulo dos fue posible cumplir con los objetivos cinco y seis, ya que en él se definieron los términos empresa y organización, de igual manera, se explicaron detalladamente sus características, para su mejor comprensión.

El séptimo objetivo consistió en conocer el nivel de estrés que presentan los trabajadores del turno matutino del Hospital General de Zona 8, del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán; este fue cumplido, ya que por medio de la aplicación del Perfil de Estrés de Nowack (2002) que permitió conocer el promedio del nivel de estrés, así como de las otras 14 subescalas.

El octavo objetivo, que consistió en medir el nivel de estrés que presentan los trabajadores del turno vespertino del Hospital General de Zona 8, del IMSS de la ciudad de Uruapan, Michoacán, fue cumplido satisfactoriamente mediante la aplicación de la prueba antes mencionada.

Esta investigación deja a los autores un notable aprendizaje, ya que se llega a la conclusión de que no es recomendable llegar a conclusiones sin una investigación pertinente. Además, surgió la inquietud adicional de investigar posteriormente el fenómeno del desgaste ocupacional en los empleados de la muestra analizada, ya que por las experiencias vividas y los comentarios de los sujetos, mostraron signos de presentarlo o manifestarlo. Conviene entonces examinarlo de manera científica, para tener la certeza de que dicho fenómeno se presenta.

BIBLIOGRAFÍA MESOGRAFÍA / ANEXOS

BIBLIOGRAFÍA

Barajas Barrera, C. (2011)

Influencia de la satisfacción laboral en el grado de estrés de los empleados de una tienda departamental en Uruapan, Michoacán.

Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

Bohlander, George; Snell, Scott; Sherman, Arthur. (2007)

Administración de Recursos Humanos.

Editorial Thomson. México.

Chiavenato, Idalberto. (2002)

Gestión del Talento Humano.

Editorial McGraw-Hill. Bogotá, Colombia.

Chiavenato, Idalberto. (2004)

Comportamiento Organizacional.

Editorial Thomson. México.

Chrousos, G.P.; Gold, P.W. (1992)

The concepts of stress and stress system disorders: Overview of physical and behavioral homeostasis.

Journal American Medical Association. Maryland, United States.

Cofer, C.N.; Appley, M.H. (2007)

Psicología de la motivación: Teoría e investigación.

Editorial Trillas. México.

Coolican, Hugh. (2005)

Métodos de investigación y estadística en Psicología.

Editorial Manual Moderno. México.

De Filippis, Gustavo F. (2000)

Desafío de bienestar, viviendo más allá del estrés.

Editorial Gustavo F. de Filippis. México.

Fontana, David. (1992)
Control de estrés.
Editorial Manual Moderno. México.

Hall, Richard H. (1983)
Organizaciones: Estructura y proceso.
Editorial Prentice Hall. México.

Hernández, Sampieri, Roberto; Fernández Collado, Carlos; Baptista Lucio, Pilar.
(2010)
Metodología de la investigación.
Editorial McGraw-Hill. México.

Kaplan, Robert M; Saccuzzo, Denis P. (2006)
Pruebas Psicológicas: Principios, Aplicaciones y Temas.
Editorial Thompson. México.

Llaneza Álvarez, Javier. (2007)
Ergonomía y Psicosociología aplicada: Manual para la transformación del especialista.
Editorial Lex Nova. España.

Martínez Bravo, M. (2011)
Relación entre el nivel de estrés y el desgaste ocupacional en trabajadores de
enfermería del Hospital General de Uruapan.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan,
Michoacán, México.

Martínez García, F. (2004)
Una filosofía de la empresa y del trabajo.
Editorial Trillas. México.

Mcwen, Bruce S.T. (1992)
The neurobiology of stress: From serendipity to clinical relevance.
Editorial Brain Research. New York, United States.

Méndez Monge, A. (2007)
Introducción a la Administración (básica).
Editorial EDUG. Jalisco, México.

Mingote, Adán J.; Pérez Corral, F. (1999)
El estrés del médico: Manual de autoayuda.
Editorial Díaz de Santos. España.

Münch Galindo, Lourdes; García Martínez, José. (2003)
Fundamentos de Administración.
Editorial Trillas. México.

Nowack, Kenneth M. (2002)
Perfil de Estrés.
Manual Moderno. México.

Núñez Villanueva, M. (2013)
Análisis comparativo del nivel de estrés de los empleados de dos empresas de autoservicio de Uruapan, Michoacán.
Tesis inédita de la Escuela de Psicología de la Universidad Don Vasco, A.C. Uruapan, Michoacán, México.

Orlandini, A. (2012)
El estrés: Qué es y cómo evitarlo.
Fondo de Cultura Económica. México.

Peña, Daniel. (2001)
Fundamentos de estadística
Alianza. Madrid.

Quick, J.C.; Murphy, L.R.; Hurrell, J.J. (1992)
Stress and well-being at work: assessments and interventions for occupational mental health.
American Psychological Association. Washington, D.C.

Robbins, Stephen P. (1999)
Comportamiento Organizacional.
Editorial Prentice Hall. México.

Rodríguez Valencia, J. (2002)
Administración moderna de personal: fundamentos.
Editorial Thomson. México.

Rüssel, A. (1976)
Psicología del trabajo.
Editorial Morata. Madrid, España.

Secretaría del Trabajo y Previsión Social. (2014)
Ley Federal del Trabajo.
Editorial ALCO. México.

Solana Rivero, M. (1995)
Manual de contratos y documentos laborales.
Editorial Sicco. México.

Tamayo y Tamayo, M. (1999)
Metodología formal de la investigación científica.
Editorial Limusa. México.

Tena Suck, E.; Turnbull Plaza, B. (2001)
Manual de investigación experimental: elaboración de tesis.
Editorial Plaza y Valdés. México.

MESOGRAFÍA

Carrasco Oñate, Celina. (2001)

“Estrés laboral”.

http://www.dt.gob.cl/1601/articles-86559_recurso_1.pdf

Revisado el 15 de mayo de 2015.

Mangani, F.R. (2011)

“Las organizaciones, la administración y el administrador”.

http://www.econ.uba.ar/www/departamentos/administracion/plan97/adm_general/Mangani/Docyres/Las%20Organizaciones%20-%20La%20Administraci%F3n%20y%20el%20Administrador.pdf

Revisado el 24 de abril de 2015.

Naranjo P., María Luisa. (2009)

“Una revisión teórica sobre el estrés y algunos aspectos relevantes de éste en el ámbito educativo”.

<http://www.redalyc.org/pdf/440/44012058011.pdf>

Revisado el 15 de mayo de 2015.

Rieznik, Pablo. (2001)

“Trabajo, una definición antropológica”.

<http://www.razonyrevolucion.org/textos/revryr/prodetrab/ryr7Rieznik.pdf>

Revisado el 15 de mayo de 2015.

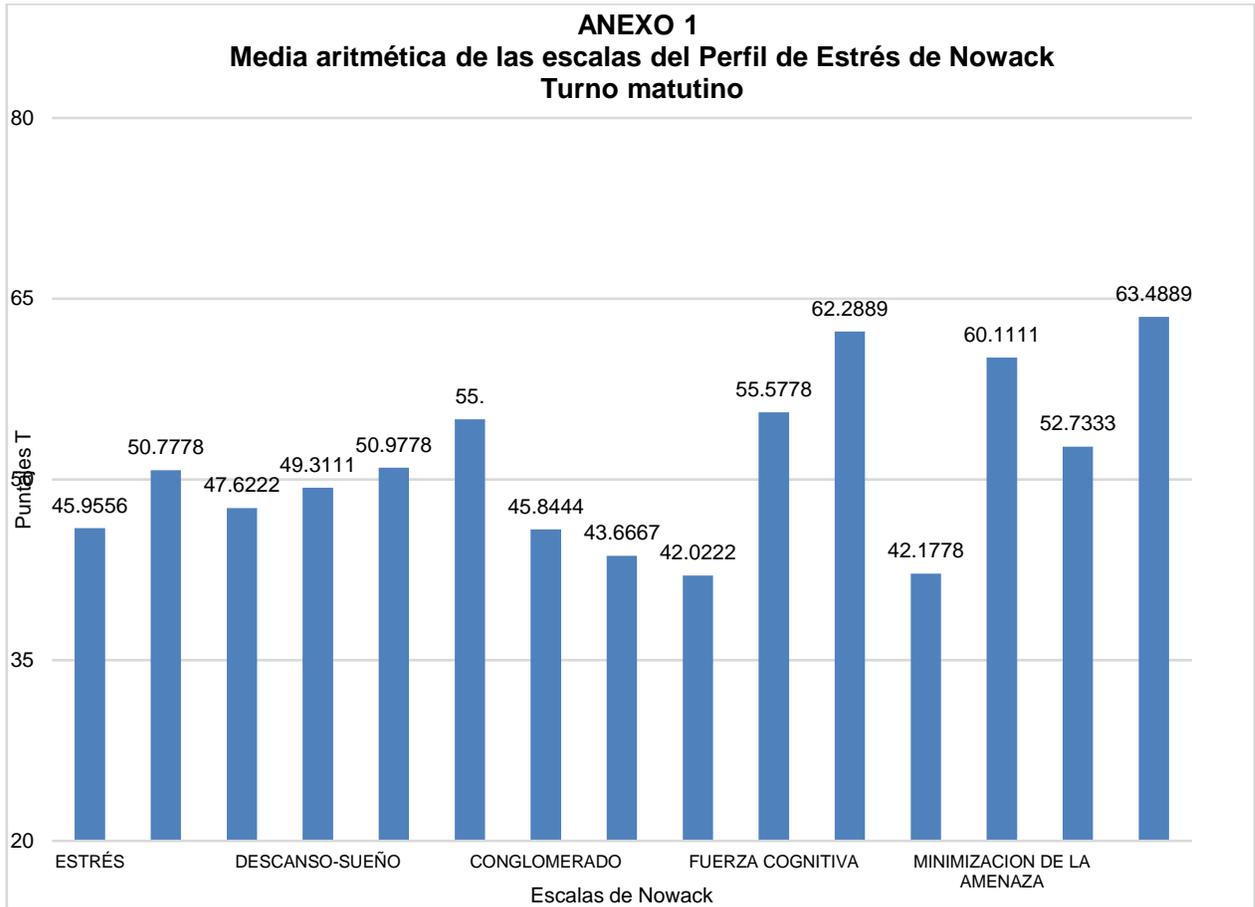
Stavroula, Leka; Griffiths, Amanda; Cox, Tom. (2004)

“La organización del trabajo y el estrés”.

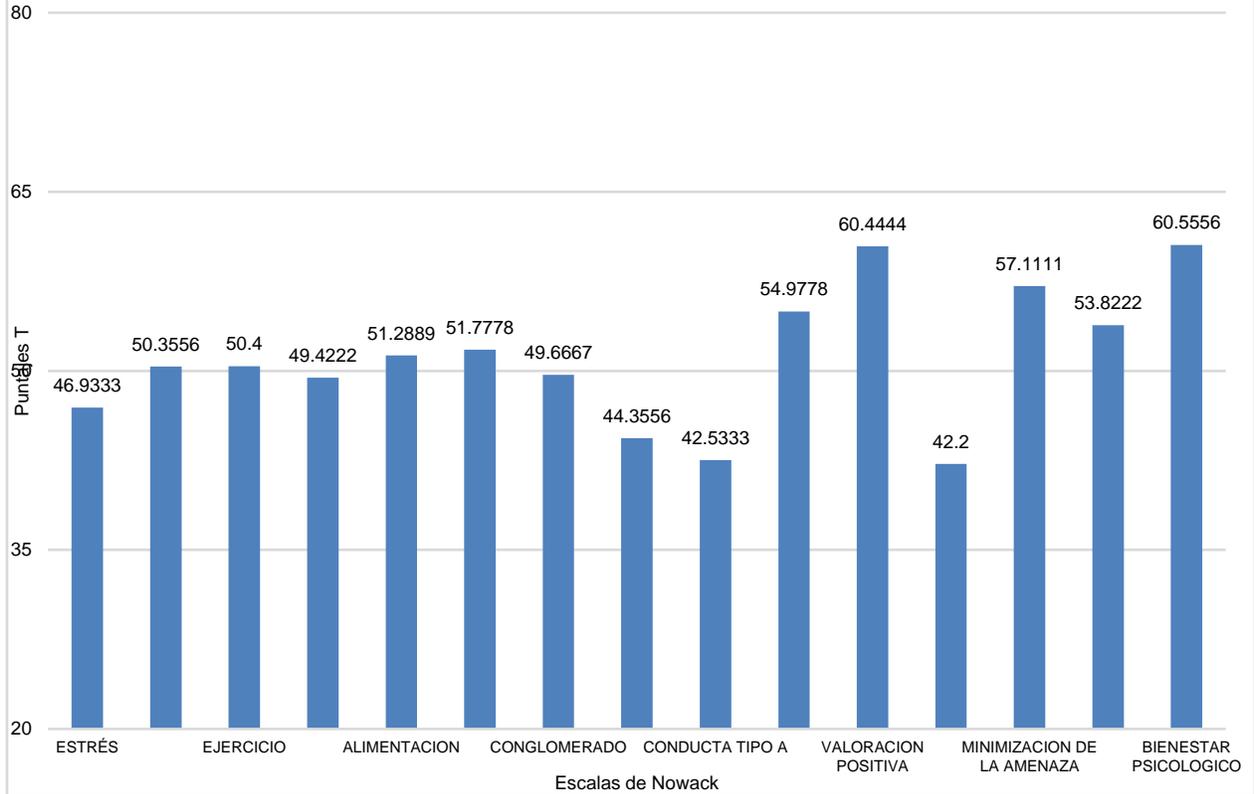
http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf

Revisado el 15 de mayo de 2015.

ANEXOS



ANEXO 2
Media aritmética de las escalas del Perfil de Estrés de Nowack
Turno vespertino



ANEXO 3 Comparación de las medias aritméticas del Perfil de Estrés de Nowack

