



**UNIVERSIDAD
DE
SOTAVENTO A.C.**



ESTUDIOS INCORPORADOS A LA UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

FACULTAD DE PSICOLOGÍA

**“ESTRÉS LABORAL, SATISFACCIÓN EN EL TRABAJO Y BIENESTAR
PSICOLÓGICO EN TRABAJADORES DEL S.T.P.R.M. H. SECCIÓN 31”**

TESIS PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

PRESENTA:

IRVING GONGORA VILLAGOMEZ

ASESOR DE TESIS:

LIC. OMAR CASTILLEJOS ZARATE

Coatzacoalcos, Veracruz

Septiembre 2021.



Universidad Nacional
Autónoma de México



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

DEDICATORIAS

A mi madre.

Por brindarme todas y cada una de las herramientas que me han ayudado a crecer en la vida, tanto en lo educativo como en lo personal, por confiar en mí, por permitirme ser yo mismo y nunca juzgarme. Gracias.

A mis tías.

Por cuidarme cuando más lo necesite, por siempre estar ahí para mí, por regañarme, por educarme, por las risas y por todos los momentos felices que he pasado a su lado; cada una aportó algo que ahora es parte de mí. Gracias.

A mi abuela.

Por hacerme sentir el niño más especial y amado en todo el mundo, porque a pesar de que ya no estás conmigo, sé que estarías muy orgullosa del hombre en el que me he convertido.

A mis amigos y compañeros de la facultad.

Por todo su apoyo y hermandad durante nuestro proceso de formación, por todas las risas que pasamos juntos, por todas las experiencias y por su amistad.

AGRADECIMIENTOS

A mi profesora de metodología.

Por guiarme durante este largo proceso y no permitir que lo abandone, por sus comentarios de aliento y por sus críticas constructivas, sin su ayuda no creo haber podido lograrlo.

A mis profesores de la universidad

Por compartir sus conocimientos a lo largo de estos años, por siempre ayudarme a resolver mis dudas, por su paciencia, por su exigencia, por su comprensión, por su disponibilidad y también por hacer que me enamore de mi carrera.

PORTADA

DEDICATORIAS..... I

AGRADECIMIENTOSII

INTRODUCCIÓN.....6

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA10

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA 10

1.2 JUSTIFICACIÓN 14

1.3 HIPÓTESIS 17

1.3.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES..... 17

1.3.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES 18

1.3.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES 18

1.4 OBJETIVO GENERAL 19

1.4.1 OBJETIVOS PARTICULARES 19

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO21

2.1 EL ESTRÉS LABORAL 21

2.1.1 ANTECEDENTES DEL ESTRÉS 21

2.1.2 DEFINICIONES DE ESTRÉS 21

2.1.3 TIPOS DE ESTRÉS..... 22

2.1.4 FASES DE LA RESPUESTA DE ESTRÉS..... 24

2.1.5 CAUSAS DEL ESTRÉS..... 25

2.1.6 EFECTOS BIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS DEL ESTRÉS 27

2.1.7 EFECTOS DEL ESTRÉS EN LA CONDUCTA HUMANA 29

2.1.8 ESTRÉS LABORAL 33

2.1.9 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL..... 36

2.1.10 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL 40

2.2 SATISFACCIÓN LABORAL..... 41

2.2.1 ¿QUÉ ES LA SATISFACCIÓN LABORAL? 41

2.2.2 CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL..... 44

2.2.3 CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL. 45

2.2.4 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	45
2.2.5 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.....	47
2.2.6 NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL.....	49
2.2.7 CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO.....	50
2.3 BIENESTAR PSICOLÓGICO.....	51
2.3.1 DEFINICIONES DE BIENESTAR PSICOLÓGICO.....	51
2.3.2 EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y LA SALUD MENTAL.....	55
2.3.3 RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO, LA SALUD MENTAL Y EL BIENESTAR PSICOLÓGICO.....	56
2.3.4 LA PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR PSICOLÓGICO.....	58
2.4 SINDICATO DE TRABAJADORES PETROLEROS DE LA REPÚBLICA MEXICANA (STPRM).....	62
2.4.1 ANTECEDENTES.....	62
2.4.2 HISTORIA DEL STPRM.....	63
2.4.3 ORGANIZACIÓN.....	64
CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA.....	65
3.1 ENFOQUE.....	65
3.2 TIPO DE ESTUDIO.....	65
3.3 POBLACIÓN.....	65
3.3.1 MUESTRA.....	66
3.3.2 TIPO DE MUESTREO.....	66
3.4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	67
3.4.1 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (SANCHEZ, FLORENCIA CECILIA).....	67
3.4.2 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. (J.M PEIRÓ Y J.L MELIÁ).....	69
3.4.3 CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO (M.M CASULLO).....	74
CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LOS DATOS.....	76
4.1 TABLAS.....	76
TABLA 1: SEXO.....	76
TABLA 2: EDAD.....	76
TABLA 3: ESTUDIOS.....	76
TABLA 4: ESTADO CIVIL.....	76

TABLA 5: HIJOS	77
TABLA 6: NÚMERO DE HIJOS.....	77
TABLA 7: SITUACIÓN LABORAL.....	77
TABLA 8: CATEGORÍA JERÁRQUICA	77
TABLA 9: HORARIO.....	78
TABLA 10: CANTIDAD DE HORAS LE DEDICA A CADA SEMANA DE SU TRABAJO.....	78
4.2 GRÁFICAS	79
Se presentan las gráficas de los cuestionarios utilizados.....	79
CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (SANCHEZ, FLORENCIA CECILIA)	79
CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. (J.M PEIRÓ Y J.L MELIÁ)	85
CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO (M.M CASULLO)	87
CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES	91
BIBLIOGRAFÍA.....	98

INTRODUCCIÓN

El estrés, una de las aflicciones más comunes de la vida moderna, se ha afirmado que es “la epidemia del siglo XXI”.

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente, en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

Los factores más comunes son, una excesiva responsabilidad en el trabajo, demasiada carga de trabajo, relaciones humanas problemáticas y condiciones laborales insatisfactorias. Por supuesto, estos factores no afectan de la misma forma a todas las personas. Existen individuos que pueden soportar perfectamente una gran carga de trabajo y, sin embargo, no son capaces de sobrellevar una gran responsabilidad o puede darse el caso de empleados que trabajen mejor bajo una gran responsabilidad; también existen las personas que son capaces de sustraerse y no dejarse afectar por un mal ambiente entre compañeros, mientras que para otros, esta situación puede volverse insostenible.

El estrés laboral es uno de los problemas de salud a los que se está prestando mayor atención, esto se debe fundamentalmente a que cada vez se conoce más sobre la magnitud e importancia de sus consecuencias. Gestionarlo o prevenirlo ayudará a mantener un adecuado nivel de salud, tanto mental como físico.

En el trabajo de algunos colectivos, es el estrés, tal vez, el trastorno psicológico que más afecta su salud, provocando alteraciones y disfunciones que repercuten tanto en los trabajadores como en el funcionamiento de la empresa. Desde aspectos ambientales, como el ruido; hasta factores interpersonales, como la relación con los compañeros, o la falta de conciliación entre la vida personal y la laboral, pueden ser clasificados como fuentes inagotables de estrés para muchos empleados.

El estrés se define como una reacción fisiológica del organismo ante una situación que la persona percibe como amenazante; es una respuesta automática y necesaria para la supervivencia. Cuando esta respuesta natural aparece en exceso, se produce una sobrecarga de tensión que repercute en todo el organismo, y provoca la aparición de enfermedades y alteraciones de la salud que impiden el normal desarrollo y funcionamiento del cuerpo humano.

El estrés relacionado con el trabajo se describe como una serie de reacciones físicas y psicológicas que ocurren cuando los trabajadores deben hacer frente a exigencias ocupacionales, que no se corresponden con sus conocimientos, destrezas o habilidades. Las reacciones del trabajador frente al estrés pueden incluir respuestas fisiológicas, emocionales, cognitivas y conductuales, en cuanto a las reacciones fisiológicas se tienen las principales: aumento del ritmo cardiaco, de la presión sanguínea y de la tensión muscular, sudoración, incremento de la producción y secreción de adrenalina, y respiración superficial con mayor frecuencia, en las reacciones emocionales, se tienen las siguientes: miedo, irritabilidad, humor depresivo, ansiedad, enojo y motivación disminuida, en las reacciones cognitivas se tienen: atención disminuida, reducción de campo de percepción, olvidos, pensamientos menos efectivos, reducción de la capacidad de solucionar problemas y de aprendizaje, y por último en las reacciones conductuales, se tienen. La disminución de la

productividad, el mayor consumo de cigarrillos, el consumo de drogas y alcohol y cometer frecuentes errores.

La palabra estrés es empleada con gran ligereza. Ha llegado a formar parte del vocabulario de todos, es usada constantemente. Sin embargo, esto es un error, ya que tener estrés no es cualquier cosa y sus consecuencias pueden llegar a ser graves.

Desde el punto de vista de la persona afectada, el estrés laboral puede ocasionar enfermedades y patologías, problemas motores y cognitivos, trastornos variados, desde inmunológicos hasta sexuales y trastornos psicológicos graves que, en ocasiones, puede llevar al suicidio.

Desde el punto de vista de las empresas, el estrés laboral es un elemento a tener muy en cuenta, ya que sus efectos también pueden ser graves, descenso acentuado de la productividad, absentismo, alta rotación de empleados, entre otras, lo que impide que se genere una cultura organizativa favorable y una disminución en la calidad del servicio/producto.

El trabajo tiene un papel central en la vida de la mayor parte de las personas adultas, y es también una construcción social y un pilar fundamental de la sociedad humana. Una actividad laboral satisfactoria contribuye a dar sentido a la propia existencia, mejorar la salud y la autoestima, las relaciones sociales y el estatus socioeconómico. Por el contrario, unas condiciones negativas de trabajo o la ausencia del mismo, con escasa satisfacción, falta de influencia y de control en la toma de decisiones sobre las condiciones y el contenido de la tarea realizada pueden asociarse con efectos indeseables para la salud de las personas, según varios factores: el tipo de empresa, la estructura y el modelo de la organización, el estilo de dirección, los roles y el estatus

del empleado, etc. Estos factores median en elevado estrés, baja satisfacción laboral, mala calidad de vida, y un bajo bienestar psicológico.

Esta investigación está dividida en cinco capítulos, el “planteamiento del problema” en el cual se busca delimitar el tema, revisar su viabilidad así como plantear la hipótesis de trabajo, “el marco teórico” que tiene como objetivo analizar los temas desde una investigación bibliográfica y hemerográfica, rescatando la información más relevante, “la metodología”, donde se determina el enfoque de la investigación, el tipo de estudio, la población y el tamaño de la muestra, así como el instrumento de recolección de datos, el “análisis de datos” donde se analizarán los datos obtenidos mediante el instrumento de recolección y organizarlos en tablas y gráficas para su análisis con estadística descriptiva y por último “la conclusión” en la cual se interpretarán los datos a partir del instrumento de recolección para determinar si la hipótesis se comprueba o no, así como plantear sugerencias que se desprenden de este estudio.

CAPÍTULO 1: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los antecedentes históricos del estrés vienen desde 1926, cuando Hans Selye, un joven austriaco de 20 años, estudiante de la carrera de medicina en la Universidad de Praga, se fijó que todos los enfermos a quienes estudiaba, presentaban síntomas comunes y generales independientes de su enfermedad. Síntomas como el cansancio, la pérdida del apetito, baja de peso y la astenia fueron estudiados con más atención por Selye hasta denominar a este conjunto de síntomas como el “Síndrome de estar enfermo”. Posteriormente, al salir médico y especializarse en química orgánica, realizó un posdoctorado en Montreal, Canadá, donde llevó a cabo varios experimentos basados en el ejercicio extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales ACTH (Hormona Adrenocorticotrófica), adrenalina y noradrenalina, causando alteraciones orgánicas a las que luego llamó: “estrés biológico”. Selye descubrió con el tiempo de que no solamente los agentes físicos nocivos causan estrés, sino también las demandas sociales a las que el hombre tiene que adaptarse. Por lo que se comenzó a considerar al estrés como un fenómeno por sobretodo psicológico aunque sea activado muchas veces por causas orgánicas.

El estrés laboral es uno de los principales problemas de salud de los trabajadores y el buen funcionamiento de las entidades para las que trabajan, es un problema creciente con un costo personal, social y económico notable.

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.

Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales.

Investigaciones demuestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en el que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso.

La satisfacción laboral por su parte es una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por las personas hacia su situación de trabajo, actitudes que pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo. Así, la satisfacción laboral es, básicamente, un concepto globalizador con el que se hace referencia a las actitudes de las personas hacia diversos aspectos del trabajo. Por consiguiente, hablar de satisfacción laboral implica hablar de actitudes.

Las personas que se sienten implicadas en su trabajo y satisfechas a la hora de colaborar con sus colegas, no solo se esfuerzan más en realizar su trabajo, sino que también trabajan con mayor desempeño y de forma más inteligente.

La satisfacción y la felicidad en el trabajo comportan múltiples beneficios. Combinadas mejoran el estado de ánimo, aumentan las oportunidades para el trabajo en grupo, para el intercambio de conocimiento y fomentan la comunicación abierta. No hay duda de que el ambiente laboral tiene un gran papel a la hora de determinar el nivel de satisfacción de cualquier empleado. Sin embargo, es responsabilidad de ambos, empleado y empresario el fomentar la

felicidad en el puesto de trabajo. Un trabajador satisfecho tiene una actitud más optimista y trabaja de mejor modo, lo cual crea un entorno laboral positivo y productivo.

Para muchas personas el trabajo aporta sentido a sus vidas, aumenta su autoestima, sienten que su labor es útil a los demás y encuentran un reconocimiento social. A través del trabajo, también se relacionan con otras personas y tienen la oportunidad de hacer amigos.

En algunos casos, supone una fuente de satisfacciones donde las personas encuentran cubiertas sus expectativas o deseos de prosperar y a través del cual logran independencia económica.

Sin embargo, en otros muchos casos, es una fuente continua de insatisfacciones donde los trabajadores ven mermadas sus posibilidades de expansión o sus deseos profesionales, se encuentran ante un horario incompatible con la vida familiar, unas condiciones desfavorables o un trato hostil por compañeros o jefes. Es decir, una serie de aspectos o características que hace que las personas se sientan insatisfechas profesionalmente.

Según las estimaciones, en el mundo hay 264 millones de personas padecen depresión, una de las principales causas de discapacidad. Además, muchas de ellas sufren también síntomas de ansiedad. Según un reciente estudio dirigido por la OMS, los trastornos por depresión y por ansiedad cuestan a la economía mundial US\$ 1 billón anual en pérdida de productividad. Por otro lado, es bien conocido que el desempleo es un factor de riesgo de problemas mentales, mientras que la obtención de un empleo o la reincorporación al trabajo ejercen efectos protectores.

No obstante, un entorno de trabajo adverso puede ocasionar problemas físicos y psíquicos, un consumo nocivo de sustancias y de alcohol, absentismo laboral y pérdidas de

productividad. La promoción de la salud mental en el lugar de trabajo y el apoyo a las personas que sufren trastornos psiquiátricos hace más probable la reducción del absentismo laboral, el aumento de la productividad y la obtención de beneficios económicos que conllevan estos efectos.

Hay muchos factores del entorno laboral que pueden afectar a la salud mental. En la mayoría de los casos, los riesgos que conllevan se deben a una interacción inadecuada entre el tipo de trabajo, el entorno organizativo y directivo, las aptitudes y competencias del personal y las facilidades que se ofrecen a este para realizar su trabajo. Por ejemplo, puede ocurrir que una persona tenga las aptitudes necesarias para llevar a cabo sus tareas pero no disponga de suficientes recursos o no reciba el apoyo que necesita debido a las prácticas de gestión y administración de la empresa.

Estos son algunos de los riesgos para la salud mental: políticas inadecuadas de seguridad y protección de la salud; prácticas ineficientes de gestión y comunicación; escaso poder de decisión del trabajador o ausencia de control de su área de trabajo; bajo nivel de apoyo a los empleados; horarios de trabajo rígidos; y falta de claridad en las áreas u objetivos organizativos.

Los riesgos también pueden guardar relación con el contenido del trabajo. Por ejemplo, puede que las tareas asignadas a una persona no se adecúen a sus competencias o que la carga de trabajo sea permanentemente elevada. Algunos trabajos, como ocurre con los que desempeñan el personal humanitario y el de primera intervención, acarrear un riesgo más elevado, pueden afectar a la salud mental y causar síntomas de trastornos psiquiátricos o un consumo nocivo de alcohol, drogas o psicofármacos. Además, los riesgos pueden ser superiores en situaciones en las que el equipo no está cohesionado o no se dispone de apoyo social.

El acoso psicológico y la intimidación en el trabajo son causas frecuentes de estrés laboral y otros riesgos para la salud de los trabajadores, y pueden ocasionar problemas físicos y psicológicos. Estos efectos en la salud tienen consecuencias para las empresas, que se concretan en pérdidas de productividad y una alta rotación del personal. Además, pueden afectar negativamente a las interacciones familiares y sociales.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Trabajar es una de las cosas más importantes para el ser humano porque da sensación de autoeficacia, permite aprender, tener interrelaciones sociales, crear rutinas; pero también puede ser una fuente de preocupación si el dinero no alcanza, si hay acoso laboral o las condiciones no son buenas. Incluso cuando se viene el tiempo de jubilación o se está jubilado. Todo eso puede producir ansiedad y depresión.

De acuerdo con el más reciente Diagnóstico y Manejo del Estrés Postraumático de la Secretaría de Salud, (2020) los trastornos de ansiedad son los más frecuentes entre la población mexicana, ya que por lo menos el 25% de la población los ha padecido, por lo que las empresas deben encontrar maneras de atender estas afectaciones en sus centros de trabajo.

El estrés es un fenómeno asociado a múltiples factores y si, bien no puede atribuirse únicamente a las situaciones laboral concreta, esta es una de las principales esferas de actividad de los individuos y uno de los principales contextos a analizar a la hora de estudiar el estrés psicosocial y su relación con la salud. El estrés puede producirse en cualquier lugar de trabajo y afectar a cualquier trabajador, independiente del tamaño de la empresa, de su ámbito de actividad, del tipo de contrato o relación del trabajo.

En la actualidad, un porcentaje significativo de las demandas profesionales que reciben los psicólogos, son aquellas relacionadas con los factores de tipo psicosocial propios del lugar de trabajo; los que originan en los trabajadores que los padecen numerosos problemas en su salud, tanto a nivel físico como psíquico. No debemos olvidar que en toda organización de trabajo existen distintos agentes que pueden afectar la esfera social y psicológica de los trabajadores, son los que se ha dado en llamar riesgos psicosociales y refieren a aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, sociales o psicológicos en los trabajadores y que en los últimos años se están convirtiendo en uno de los principales problemas de salud laboral.

Para que una organización sea saludable debe ser capaz de mantener un contacto adecuado con su entorno y adaptarse a él, a su vez desarrollar y mantener su identidad como organización e infundir aquello a sus trabajadores, para potenciar y mantener la integridad interna y de establecer una misión, estrategias y expectativas de desarrollo definidas. Al existir un deterioro de la calidad de vida laboral en una organización, los niveles elevados de estrés pueden repercutir negativamente sobre las contribuciones que sus recursos humanos han de realizar para preservar ese estado saludable.

Los beneficios que se obtienen al invertir en materia de salud mental son varios. Por ejemplo, en un estudio reciente dirigido por la (OMS 2018) se estimó que por cada dólar invertido en ampliar el tratamiento de los trastornos mentales más habituales se obtuvieron 4 dólares en mejora de la salud y productividad, sin embargo, las inversiones actuales en servicios de salud mental son muy inferiores a lo necesario.

Al tener un balance entre las exigencias del trabajo y la vida personal, los empleados logran un equilibrio que les permite sentirse mucho más estables mentalmente, pues

no tienen que preocuparse continuamente por el estrés natural del trabajo y de la vida diaria, pensando que al atender un aspecto se descuidará el otro. Asegurar un clima laboral en que las personas se encuentren estables psicológicamente es de máxima importancia para las empresas, pues mejora la comunicación, las relaciones humanas y a su vez la productividad.

Desafortunadamente, solo 8% de las empresas en México incluyen a la asistencia psicológica como uno de los beneficios para sus empleados, según la consultora de recursos humanos (Mercer, 2016).

Es necesaria la activación del sistema de salud de forma efectiva para la detección temprana de problemas en salud mental que permitan disminuir la aparición de patología mental a través de las acciones de detección temprana.

El artículo 9 de la Ley 1616 establece la promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental en el ámbito laboral y en ese sentido indica que las Administradoras de Riesgos Laborales (ARL) dentro de las actividades de promoción y prevención en salud deberán generar estrategias, programas, acciones o servicios de promoción de la salud mental y prevención del trastorno mental, y deberán garantizar que sus empresas afiliadas incluyan dentro de su sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo, el monitoreo permanente de la exposición a factores de riesgo psicosocial en el trabajo para proteger, mejorar y recuperar la salud mental de los trabajadores.

A partir de octubre de 2019 entró en vigor la Norma Oficial Mexicana (NOM) 035, que obliga a las empresas a atender los riesgos psicosociales que se puedan presentar en los espacios de trabajo, como puede ser el estrés laboral o el desequilibrio del sueño. En otras palabras, ahora es obligatorio generar un buen clima laboral para toda organización.

La NOM 035 es una legislación que tiene como objetivo cuidar la integridad, salud física y mental de los trabajadores mexicanos, aspectos que benefician a las organizaciones, pues un buen clima laboral ayuda a reducir los índices de rotación y a aumentar el compromiso laboral que se traduce en mayor productividad. Asimismo, al tratarse de una legislación obligatoria, su incumplimiento puede acarrear sanciones de hasta más de medio millón de pesos.

La NOM 035 establece que todos los patrones deben asegurarse de prevenir los riesgos psicosociales que se puedan generar en sus organizaciones; es decir: aquellos factores que pueden provocar trastornos de ansiedad, no orgánicos del ciclo sueño-vigilia, de estrés grave y de adaptación, derivado de la naturaleza de las funciones del puesto de trabajo, el tipo de jornada de trabajo y la exposición a acontecimientos traumáticos severos o a actos de violencia laboral.

La entrada en vigor de la NOM 035 supone un reto para las áreas de Recursos Humanos y los encargados de la gestión del personal, que deben contemplar estrategias y medidas que se apeguen a la ley. Sin embargo, más allá del aspecto punitivo de la legislación, se debe entender como un beneficio para toda la organización, ya que un buen clima laboral también se traduce en menor rotación de personal, ahorros en reclutamiento y mayor productividad para la empresa.

1.3 HIPÓTESIS

A mayor nivel de estrés laboral, menor satisfacción laboral y bienestar psicológico. El caso del S.T.P.R.M H. SECCIÓN 31 (Sindicato de Trabajadores Petroleros de la Republica Mexica, Honorable sección 31).

1.3.1 IDENTIFICACIÓN DE VARIABLES

Variable 1: estrés laboral

Variable 2: satisfacción laboral.

Variable 3: bienestar psicológico

1.3.2 DEFINICIÓN CONCEPTUAL DE LAS VARIABLES

El estrés laboral es aquel que se produce debido a la excesiva presión que tiene lugar en el entorno de trabajo. Generalmente es consecuencia del desequilibrio entre la exigencia laboral (también propia) y la capacidad o recursos disponibles para cumplirla eficientemente. Aunque en ocasiones, también puede originarse por factores completamente ajenos al trabajador. Los síntomas pueden ir desde un ligero mal humor hasta graves depresiones, y casi siempre suelen ir acompañadas de un cierto agotamiento y debilidad física.

Una de las definiciones más aceptadas en la psicología de las organizaciones fue escrita por Edwin Locke en 1969. Según este autor, la satisfacción laboral se puede definir como un estado emocional positivo y placentero resultante de la percepción subjetiva de las experiencias laborales del sujeto.

Actualmente, el *Bienestar Psicológico* se define como el desarrollo de las capacidades y el crecimiento personal, donde el individuo muestra indicadores de funcionamiento positivo, por lo que dicho bienestar puede considerarse el precursor de los actuales modelos de Psicología Positiva.

1.3.3 DEFINICIÓN OPERACIONAL DE LAS VARIABLES

La variable estrés laboral se mide con el Cuestionario de estrés laboral de: Sánchez Florencia Cecilia, este cuestionario fue desarrollado para evaluar situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes o supervisores y compañeros.

Contiene 32 frases a responder con cuatro opciones: (0) nada, (1) un poco, (2) bastante y (3)

mucho. El análisis del mismo va a contar con agrupar estos ítems en cuatro dimensiones y sumar los mismos.

Cuestionario de satisfacción laboral. (J.M Peiró y J.L Meliá)

Es un cuestionario que va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado.

Contiene 12 frases a responder en siete opciones: (1) muy insatisfecho (2) bastante insatisfecho (3) algo insatisfecho (4) indiferente (5) algo satisfecho (6) bastante satisfecho (7) muy satisfecho. El análisis del mismo va a contar en sumar todas las respuestas y obtener un puntaje total

Cuestionario de bienestar psicológico (M.M Casullo)

Es un cuestionario para adultos, el cual tiene como objetivo la evaluación psicológica individual. El logro del bienestar psicológico supone poder desarrollar actitudes positivas hacia la vida personal, capacidad de vincularse con otros, relacionare afectivas significativas, creencias positivas respecto al sentido de la vida y del paso de los años y autonomía relativa en la toma de decisiones.

1.4 OBJETIVO GENERAL

Demostrar que a mayor nivel de estrés laboral, menor satisfacción laboral y bienestar psicológico.

El caso de los empleados del sindicato de trabajadores petroleros de la sección 31.

1.4.1 OBJETIVOS PARTICULARES

1. Delimitar el tema, revisar su viabilidad así como plantear la hipótesis de trabajo.
2. Analizar los temas desde una investigación bibliográfica y hemerográfica, rescatando la información más relevante.

3. Determinar el enfoque de la investigación, el tipo de estudio la población y el tamaño de la muestra, así como aplicar el instrumento de recolección de datos.
4. Analizar los datos obtenidos mediante el instrumento de recolección y organizarlos en tablas y gráficas para su análisis con estadística descriptiva.
5. Interpretar los datos a partir del instrumento de recolección para determinar si la hipótesis se comprueba o no, así como plantear sugerencias que se desprenden de este estudio.

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

2.1 EL ESTRÉS LABORAL

En este apartado se aborda sobre el tema del estrés laboral, sus principales antecedentes, las principales definiciones, los tipos y fases del estrés, entre otros temas.

2.1.1 ANTECEDENTES DEL ESTRÉS

El físico Robert Hooke, en el siglo XVII, describe al estrés como la relación entre la “carga” externa ejercida sobre el objeto y la deformación experimentada por el mismo, dependiendo del resultado de las propiedades estructurales del objeto y de las características de la fuerza externa; este planteamiento realizado desde la física manifiesta el carácter interactivo del concepto. El término estrés se aplica a los seres humanos a partir del siglo XVIII para aludir al estado de resistencia ofrecido frente a las influencias extrañas. (Sierra y Ortega, 2003)

Por el año de 1936, Selye introdujo ya el término “estrés” como un síndrome específico constituido por cambios inespecíficos del organismo inducidos por las demandas que se le hacen, y le relaciona también como un trance perturbador, que afecta a la homeostasis y es desencadenado por distintos factores como las emociones, el esfuerzo, la fatiga, el miedo, el dolor, la pérdida de sangre y los sucesos imprevistos. En 1989 y tras controvertidas discusiones científicas sobre si el estrés era el estímulo o la respuesta del organismo, los autores Paterson y Neufeld comienzan a considerar el término estrés como un término genérico que hace referencia a un área o campo de estudio determinado.

2.1.2 DEFINICIONES DE ESTRÉS

La OMS define al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que prepara al organismo para la acción. Frente a este concepto se dice que el individuo lo asume al término estrés como: el

desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para enfrentarlo o llevarlo a cabo.

Uno de los conceptos que adoptan los autores Lazarus y Folkman en 1986: es que el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno. Evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos debido a la presencia de demandas de tareas, roles interpersonales y roles físicos, mismo que pone en peligro su bienestar (como se citó en Marcelo y Trucco, 2012).

En la actualidad el estrés es el Proceso psicológico que se origina ante una exigencia del organismo, frente al cual éste no tiene recursos para dar una respuesta adecuada, por lo tanto actúa un mecanismo de emergencia que consistente en una activación psicológica que permite recoger más y mejor información, procesarla e interpretarla más rápida y eficientemente, y así permitir al organismo actuar de una manera adecuada a la demanda. (Andón, 2005)

2.1.3 TIPOS DE ESTRÉS

Hay autores que diferencian entre tipos de estrés, distinguiendo entre estrés positivo/bueno o “Eustrés” y estrés negativo/malo o “Distrés”. Sin embargo, Lazarus y Folkman (1986) definen el eustrés y el distrés como:

Eustrés

- Provoca una adecuada activación, necesaria para culminar con éxito una prueba o situación complicada. Es normal y deseable tener una cierta activación en algunas situaciones: hablar en público, por ejemplo.
- Es adaptativo y estimulante, necesario para el desarrollo de la vida en bienestar.

- Es un tipo de estrés positivo. Sucede cuando hay un aumento de la actividad física, el entusiasmo y la creatividad. Por ejemplo, practicar un deporte que nos gusta o afrontar algún reto o situación que consideres excitante.

El estrés no siempre es malo, todos siempre tenemos un poco de estrés, pero su exceso puede provocar un trastorno de ansiedad. Ya no es bueno cuando nos sobrepasa e interfiere en varias áreas de nuestra vida cotidiana.

Distrés

- Es un estrés desagradable. Es un estrés que ocasiona un exceso de esfuerzo en relación a la carga.
- Provoca una inadecuada, excesiva o desregulada activación psicofisiológica.
- Es dañino, nos provoca sufrimiento y desgaste personal.
- No podemos ignorar el estrés o simplemente tolerarlo, el estrés forma parte de nuestra vida cotidiana, las situaciones que nos estresan muchas veces no van a desaparecer, lo que tenemos que hacer es aprender a identificarlo y a combatirlo o reducirlo a niveles más tolerables.
- Nuestras emociones y formas de ser producen un impacto importante en el funcionamiento de nuestro cuerpo, está claro que el estrés nos puede hacer enfermar porque produce un gran impacto en muchos sistemas y aparatos de nuestro cuerpo (hormonales, cardiovasculares, musculares, digestivos, etc.).

2.1.4 FASES DE LA RESPUESTA DE ESTRÉS

La exposición a situaciones de estrés no es en sí misma algo "malo" o que conlleve a efectos necesariamente negativos, solo cuando las respuestas de estrés son excesivamente intensas, frecuentes y duraderas pueden producirse diversos trastornos en el organismo.

Se describen tres fases sucesivas de adaptación del organismo que fueron descritas por Hans Selye ya en 1936, a las que llamó Síndrome General de Adaptación.

Fase de reacción de alarma

Ante un estímulo estresante, el organismo reacciona automáticamente preparándose para la respuesta, para la acción, tanto para luchar como para escapar del estímulo estresante. Se genera una activación con las típicas manifestaciones de sequedad de boca, pupilas dilatadas, sudoración, tensión muscular, taquicardia, aumento de frecuencia respiratoria, aumento de la tensión arterial, etc.

Se genera también una activación psicológica, aumentando la capacidad de atención y concentración. Es una fase de corta duración y no es perjudicial cuando el organismo dispone de tiempo para recuperarse.

Fase de resistencia

Aparece cuando el organismo no tiene tiempo de recuperarse y continúa reaccionando para hacer frente a la situación. Aparecen los primeros síntomas de estrés.

Fase de agotamiento

Como la energía de adaptación es limitada, si el estrés continúa o adquiere más intensidad, pueden llegar a superarse las capacidades de resistencia, y el organismo entra en una fase de agotamiento, con aparición de alteraciones psicosomáticas.

2.1.5 CAUSAS DEL ESTRÉS

El estrés es la respuesta natural del ser humano ante situaciones de miedo, tensión o peligro, tan comunes en la sociedad moderna, forma parte de la vida de toda persona, pero si su presencia es excesiva puede ser dañino para la mente y el cuerpo.

Problemas en el trabajo, discusiones, atascos, exámenes, desequilibrios, variaciones emocionales y condiciones fisiológicas alteradas son realidades a las que tenemos que adaptarnos y que desencadenan una respuesta particular en nuestro organismo. (Núria y Segundo, 2005)

Cuando estos cambios son inusuales o suponen demandas excesivas es cuando puede verse amenazado el bienestar de la persona, y en el intento de dominar estas situaciones se corre el peligro de que los recursos que disponemos se vean superados. Esto puede llevar a una alteración en el funcionamiento normal de nuestro organismo, que puede llegar a convertirse en enfermedad.

El estrés es una parte normal de la vida de toda persona, y en dosis bajas puede resultar positivo, ya que motiva y puede ayudar a las personas a ser más productivas. Sin embargo, el exceso de estrés o una fuerte respuesta a éste durante un largo período puede ser dañino para la mente y el cuerpo. Esto puede predisponer a la persona a tener una salud general

deficiente, al igual que enfermedades físicas y psicológicas como infecciones, enfermedades cardiovasculares o depresión.

En los países desarrollados se ha estimado que el 43% de los adultos sufren a causa de los efectos adversos del estrés y un elevado porcentaje de las visitas a los médicos se deben a situaciones que se relacionan de alguna manera con éste. El estrés está relacionado con muchas de las principales enfermedades de nuestros días, como enfermedades cardíacas, cirrosis hepática, enfermedades respiratorias, e incluso accidentes, suicidio o envejecimiento prematuro.

Cuando un organismo tiene miedo o se enfrenta a una emergencia, su cerebro responde activando el sistema nervioso simpático y segregando adrenalina. El corazón late más rápido, la respiración se acelera, la sangre abandona los estratos superficiales de la piel y se dirige hacia los músculos, donde lleva una mayor cantidad de oxígeno, preparando así al cuerpo para la acción. Los sentidos se agudizan y la mente aumenta el estado de alerta. Todo esto capacita al organismo para responder a la emergencia, bien sea luchando o huyendo de ella.

Cuando este estado de emergencia se prolonga, se produce una respuesta más compleja, a la que el Dr. Hans Selye, considerado uno de los investigadores más importantes en el campo del estrés, denomina síndrome de adaptación general.

En la salud psicológica el estrés disminuye la actividad útil del individuo y su rendimiento. Por tanto, la respuesta ante él puede verse condicionada por la forma de tolerar los fracasos, por la posibilidad de adaptarse a las nuevas situaciones en un período menor de tiempo y por el apoyo social con que cuente el individuo.

2.1.6 EFECTOS BIOLÓGICOS Y PSICOLÓGICOS DEL ESTRÉS

Mucho se ha hablado y escrito sobre las repercusiones del estrés a nivel psicológico y fisiológico; se mencionan a continuación algunos de los efectos biológicos que tienen un impacto sobre los subsistemas del organismo a causa del estrés:

Enfermedades cardiovasculares

Frente a este importante grupo de patologías hay diferentes causas, las controlables y las no controlables, dentro de las no controlables se incluye la herencia genética y las lesiones o malformaciones del sistema cardiovascular, las cuales son factores que no se pueden controlar y/o prevenir, respecto de las que sí se pueden controlar y que son importantes desencadenantes de estrés están: el consumo de nicotina, alcohol, y en fin, la mayoría de las adicciones, así como también el sedentarismo.

Enfermedades del sistema digestivo

Ante cuadros de estrés, se presentan espasmos a nivel de los músculos esofágicos, lo que dificulta o impide la deglución de los alimentos. En otros casos, la mucosa que recubre las paredes estomacales se ve debilitada por la producción de enzimas digestivas innecesarias causando inflamación del estómago y úlceras gástricas.

Reflujo gastroesofágico

Para Barrero (2000), es aquel que se produce cuando el esfínter que une estómago y esófago se relaja de modo tal que permite pasar los ácidos del estómago y al esófago. Dicha patología se encuentra estrechamente ligada a los altos niveles de estrés, pues las personas que los presentan son más propensas a sentir los ardores y los dolores que produce dicha regurgitación de los ácidos gástricos.

Metabolismo de los lípidos

Se destaca que, ante la presencia de estresores crónicos, se genera una baja metabolización de los ácidos grasos libres en la sangre, incrementando el riesgo de que se presenten cuadros arteriales importantes como la arterioesclerosis o el riesgo de isquemia o infarto derivados del taponamiento arterial (Morales, 1999).

Respuesta inmunológica

Pruebas hechas por Borysenko (1983), con ratones de laboratorio, encontraron que el hecho de que estos estuvieran sometidos a situaciones estresantes incrementaba la posibilidad de contraer enfermedades o se volvían más vulnerables a la presencia de virus, bacterias y parásitos, por cuanto se debilitaba el sistema inmunológico del organismo, en comparación con los individuos del grupo control, los cuales estaban en condiciones normales; incluso individuos del experimento que tenían tumores cancerígenos desarrollaron mayor vulnerabilidad al crecimiento de dichos tumores en contraste con los del grupo control (citado por Morales, 1999).

Problemas del sueño

Fundamentalmente, y de manera generalizada, se han establecido cinco etapas en el sueño de un individuo, iniciando en la etapa N-MOR y finalizando en la MOR, donde cada ciclo que contiene las cinco etapas dura aproximadamente entre 90 y 100 minutos. Para Barrero el insomnio se define como la carencia del deseo de dormir en los horarios habituales y recomendados, según la rutina diaria de cada individuo. El insomnio ha sido categorizado en dos grandes grupos, de acuerdo con Davis y Palladino (2008) en insomnio agudo e insomnio crónico, donde el insomnio agudo es aquel que tiene una duración no superior a un mes, y la habituación rutinaria de sueño se recupera después de este lapso; el insomnio crónico se presenta cuando el período es superior a

un mes, desencadenando otros trastornos psicológicos y problemas médicos objeto de intervención alopática. En común, ambas condiciones se deben en gran parte a la presencia de estresores, bien sean estos agudos o crónicos, respectivamente.

Agotamiento

Dado el nivel de activación que se experimenta cuando se está bajo situaciones de estrés, se puede llegar a presentar que por temporadas se agudicen los estados de alerta, memoria, juicio y razonamiento; sin embargo, una vez cesa la activación se presenta un declive importante en esta agudeza perceptual y de procesamiento, llegando a manifestarse el extremo opuesto, lo cual implica déficit atencional, dificultad de raciocinio y pérdida de memoria.

Problemas inherentes a la conducta sexual

Resulta casi obvio referirse a las consecuencias negativas que pueda conllevar el estrés sobre la actividad sexual de los individuos. A nivel fisiológico, es entendible que si se activa el sistema nervioso simpático, la sangre se remite a los órganos principales por acción de la vasoconstricción periférica, imposibilitando en el hombre la erección, y en la mujer, la dilatación y lubricación de las paredes vaginales y la estructura vulvar.

2.1.7 EFECTOS DEL ESTRÉS EN LA CONDUCTA HUMANA

El ser humano presenta determinadas activaciones ante la manifestación de las emociones, las cuales obedecen a la activación de un sustrato específico a nivel del sistema nervioso central (Piqueras, Martínez, Ramos, Rivero, García y Oblitas., 2008) y que filogenéticamente tienen una funcionalidad y una adaptabilidad tales como la preservación de la especie, la defensa del territorio, la protección de sí mismo etc. Cuando dichas manifestaciones son anormales en

intensidad, duración y frecuencia, se habla de conductas objeto de atención clínica debido a la afección en la interacción social y en la auto preservación del individuo.

Algunas de las manifestaciones más comunes del estrés se centran en los cuadros de ansiedad y depresión. Cada uno de estos presenta diferentes respuestas a nivel conductual en las personas. A continuación, se mencionarán las respuestas referentes a estas dos variables, con sus respectivos autores:

Ansiedad

Puede ser de dos formas, adaptativa y patológica. En la adaptativa se presenta activación y alerta del individuo, lo que le posibilita acomodarse al medio y adaptarse a las condiciones y al ambiente que lo rodea. La ansiedad patológica cruza la frontera de la adaptación, pues se caracteriza por estados de alerta y activación más prolongados de lo necesario, largos períodos de percepción de amenaza y tensa incertidumbre. Estos síntomas son altamente incapacitantes, ya que tienden a inhibir la capacidad de acción y/o reacción del organismo ante una amenaza o una situación real en la que se requiere una respuesta inmediata.

Según Spielberger y Sarason en el 2005, la ansiedad en los seres humanos puede observarse desde dos perspectivas diferentes: la ansiedad rasgo y la ansiedad estado. Cuando se habla de la ansiedad rasgo se hace referencia específica a aquel estado ansioso que acompaña al individuo independientemente de la situación en la que se encuentre; es altamente incapacitante, dado que le resta energía al individuo para realizar actividades normales de su rutina de vida por estar invertida en el mantenimiento de su estado. Contrario a esto se encuentra la ansiedad estado, la cual se presenta eventualmente, siendo, ciertamente adaptativa, pues potencia la capacidad de reacción y defensa del individuo (Ries, Castañeda, Campos, y Del Castillo, 2012).

Si bien es cierto que las manifestaciones del estrés son en su mayoría de tipo biológico y cognitivo, también se presentan algunas de tipo conductual, tal y como lo menciona Wetherell en el 2010, quien afirma que se presentan pensamientos de excesiva e incontrolable preocupación por uno o varios eventos acompañados de intranquilidad, problemas relacionados con el sueño, dificultad para mantener la concentración, irritabilidad y tensión muscular, entre otros.

En cuanto a las respuestas motoras o manifestaciones conductuales de los cuadros ansiosos, se observa que la activación del sistema nervioso autónomo y del sistema neuroendocrino tiende a preparar al organismo para el afrontamiento de una situación determinada a fin de encontrar el equilibrio y conseguir un bienestar o sensación de seguridad. Las acciones más comunes que el individuo presenta son:

- **Confrontación.**

El individuo reacciona tomando acciones frente a determinados estímulos, lo cual puede darse mediante el contraataque o la agresividad, que se constituye en la manifestación conductual de la ira.

- **Distanciamiento.**

Se hace evidente en conductas evitativas o de huida, tendiendo más hacia la auto protección.

- **Auto control.**

Busca inhibir las conductas agresivas y/o evitativas a fin de ser más asertivo y acertado en la solución de las situaciones estresantes. Esta es, ciertamente, una estrategia más adaptativa que las anteriores.

El objetivo de las conductas manifiestas en la ansiedad es encontrar la mejor manera de adaptarse al entorno en situaciones determinadas, buscando siempre la prevalencia de la seguridad e integridad del individuo y el equilibrio de su estado hasta llegar al bienestar general; según lo expresan (Piqueras, Martínez, Ramos, Rivero, García y Oblitas., 2008, pág. 22) “el objetivo de las conductas es mitigar o aliviar el malestar físico o psicológico generado, que puede derivar en conductas no saludables como beber, fumar, llevar mala dieta, etc.”.

Depresión

Estudios como los de Hammen (1991), evidencian que la vinculación que se genera en la incubación del estrés y la conformación de un cuadro depresivo patológico es supremamente alta y se ve reflejada en la falta de interés de los individuos por asistir a sus trabajos, la incapacidad física y anímica para ponerse en pie en las mañanas, y llevar a cabo una rutina de vida consuetudinaria (citado por Judah, Grant, Mills, Slich y Davison, 2013).

El factor emocional más común de la depresión es la tristeza, una de las seis emociones básicas. La depresión per se tiene un objetivo totalmente adaptativo, y es buscar, mediante la expresión de una emoción, que para el caso es la tristeza, captar la atención y el cuidado de quienes rodean al individuo; el fin último de la depresión, según Whybrow, Akiskal & McKinney (1984) es preservar la energía para un proceso de adaptación posterior al estado depresivo que pudo haberse generado por alguna pérdida o separación (citado por Piqueas, Martínez, Ramos, Rivero, García y Oblitas, 2008).

Los síntomas depresivos pueden variar de una persona a otra en cuanto a la intensidad o presentación de respuestas específicas. Lo más común, según el Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders. 5th ed., DSM V, (American Psychiatric Association., 2014), es que en pacientes con depresión se denote una hipotonía general, disforia acompañada

de un discurso catastrófico en general, develando desesperanza y negativismo, ausencia de placer en actividades que para el individuo eran agradables, sentimientos de infravaloración o culpa. Todo esto hace parte del acervo de respuestas asociadas a la tristeza como emoción.

Desde la perspectiva comportamental, la depresión se caracteriza por una reducción generalizada de las acciones del individuo, lo cual, a su vez, sería consecuente con la ausencia de reforzadores contingentes a la conducta, o cuando estos reforzadores pierden la efectividad para el individuo (Piqueras, et al).

Los mismos autores sostienen que tanto la ansiedad como la depresión son enfermedades que pueden llegar a tener comorbilidad entre sí; también puede darse que, a partir de otras enfermedades, ya sean crónicas o agudas, se presente como consecuencia el desarrollo de cuadros ansiosos y/o depresivos.

Como se ha venido mencionando a lo largo del documento, el estrés tiene diferentes causas y así mismo diversas consecuencias en el organismo, las cuales impactan tanto el componente biológico, como el cognoscitivo y el comportamental. Estos efectos en el sujeto producen inevitablemente cambios desde toda perspectiva, obligando al organismo a llevar a cabo un proceso de adaptación y ajuste a las nuevas condiciones; cuando esto no se logra, el estrés se convierte en una variable que va en detrimento de la calidad de vida del individuo (Sawyer, Major, Casad, Townsend y Mendes., 2012).

2.1.8 ESTRÉS LABORAL

Definiciones de estrés laboral

En el ámbito laboral Pines, Aronson y Kafry (1981), consideran al estrés como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por un cansancio, sentimiento de

desamparo, desesperanza, vacío emocional, mismos que hacen que se desarrolle una serie de actitudes negativas hacia el trabajo la vida y la gente.

Para la OMS (Organización Mundial de la Salud., 2006) el estrés laboral se presenta cuando las personas reaccionan al estrés de diferentes maneras dependiendo de su resistencia psicológica, estrategias de afrontamiento y recursos ambientales, y este ocurre cuando hay una incompatibilidad entre las exigencias del trabajo o el ambiente laboral, las capacidades, recursos y necesidades del trabajador.

El estrés laboral se define como el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo. En relación con el estrés profesional, surge el termino burnout o síndrome de desgaste profesional, que describe la pérdida progresiva de energía, hasta llegar al agotamiento, síntomas de ansiedad y depresión, así como desmotivación para el trabajo, presente en trabajadores que desarrollan su actividad laboral con personas (Rodríguez, Cruz y Merino, 2008)

También dentro del ámbito laboral para (Pines, Aronson y Kafry, 1981) consideran al estrés como un estado de decaimiento físico, emocional y mental; caracterizado por cansancio, sentimiento de desamparo, desesperanza, vacío emocional, entre otros, mismos que hacen que se desarrolle una serie de actitudes negativas hacia el trabajo, la vida y la gente.

¿Qué es el estrés laboral?

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. Aunque el estrés puede producirse en situaciones laborales muy diversas, a menudo se agrava cuando el empleado siente que no recibe suficiente apoyo de sus supervisores

y colegas, y cuando tiene un control limitado sobre su trabajo o la forma en que puede hacer frente a las exigencias y presiones laborales. (Leka y Griffiths, 2004)

A menudo existe confusión entre presión, reto y estrés, y a veces se utiliza para disculpar prácticas gerenciales inadecuadas. Debido a las exigencias del entorno laboral de hoy, es inevitable que exista presión en el trabajo, un nivel de presión que el trabajador considere aceptable puede incluso mantenerlo alerta, motivado y en condiciones de trabajar y aprender, dependiendo de los recursos de que disponga y de sus características personales. El estrés aparece cuando esa presión se hace excesiva o difícil de controlar. El estrés puede perjudicar la salud de los empleados y los resultados de la empresa.

El estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. El estrés pone a prueba la capacidad del individuo para afrontar su actividad, y no sólo incluye situaciones en que la presión laboral excede la capacidad del trabajador para hacer frente a la misma, sino también los casos en que no se utilizan suficientemente sus conocimientos y capacidades, y esto supone un problema para el trabajador.

En términos generales, un trabajo saludable es aquel en que la presión sobre el empleado se corresponde con sus capacidades y recursos, el grado de control que ejerce sobre su actividad y el apoyo que recibe de las personas que son importantes para él. Dado que la salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades, (OMS, 1986), un entorno laboral saludable no es únicamente aquel en que hay ausencia de circunstancias perjudiciales, sino abundancia de factores que promuevan la salud.

Estos pueden incluir la evaluación permanente de los riesgos para la salud, el suministro de información y capacitación adecuada en materia de salud, y la disponibilidad de estructuras y prácticas institucionales de apoyo que la promuevan; un entorno laboral saludable es aquel en que la salud y la promoción de la salud constituyen una prioridad para los trabajadores y forman parte de su vida laboral.

2.1.9 CAUSAS DEL ESTRÉS LABORAL

Una mala organización del trabajo, es decir, el modo en que se definen los puestos y los sistemas de trabajo, y la manera en que se gestionan, puede provocar estrés laboral.

El exceso de exigencias y presiones o la dificultad para controlarlas pueden tener su origen en una definición inadecuada del trabajo, una mala gestión o la existencia de condiciones laborales insatisfactorias. Del mismo modo, estas circunstancias pueden hacer que el trabajador no reciba suficiente apoyo de los demás, o no tenga suficiente control sobre su actividad y las presiones que conlleva.

Los resultados de las investigaciones muestran que el tipo de trabajo que produce más estrés es aquel en que las exigencias y presiones superan los conocimientos y capacidades del trabajador, hay pocas oportunidades de tomar decisiones o ejercer control, y el apoyo que se recibe de los demás es escaso(OMS, 2018).

Cuanto más se ajusten los conocimientos y capacidades del trabajador a las exigencias y presiones del trabajo, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el apoyo que el trabajador reciba de los demás en su trabajo o en relación con este, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral. Cuanto mayor sea el control que el

trabajador ejerce sobre su trabajo y la forma en que lo realiza, y cuanto más participe en las decisiones que atañen a su actividad, menor será la probabilidad de que sufra estrés laboral.

Peligros relacionados con el estrés

La mayor parte de las causas del estrés laboral están relacionadas con la forma en que se define el trabajo y el modo en que se gestionan las entidades. Tales factores pueden ser perjudiciales, por lo que se denominan "peligros relacionados con el estrés". Por lo general, en la literatura sobre el estrés se acepta la existencia de nueve categorías de peligros relacionados con el estrés. No debemos olvidar, no obstante, que algunos de esos peligros pueden no ser universales o no considerarse perjudiciales en determinadas culturas. (Leka y Griffiths, 2004)

Características del trabajo

Dentro de las características de trabajo que perjudican al estrés laboral, se encuentran las características del puesto, el volumen y ritmo de trabajo y la participación y control.

Características del puesto

- Tareas monótonas, aburridas y triviales
- Falta de variedad
- Tareas desagradables
- Tareas que producen aversión

Volumen y ritmo de trabajo

- Exceso o escasez de trabajo
- Trabajos con plazos muy estrictos
- *Horario de trabajo*

- Horarios de trabajo estrictos e inflexibles
- Jornadas de trabajo muy largas o fuera del horario normal
- Horarios de trabajo imprevisibles
- Sistemas de turnos mal concebidos

Participación y control

- Falta de participación en la toma de decisiones
- Falta de control (por ejemplo, sobre los métodos de trabajo, el ritmo de trabajo, el horario laboral y el entorno laboral)

Contexto laboral

En el contexto laboral, se encuentran las perspectivas profesionales, el estatus y salario, el papel en la entidad, las relaciones interpersonales, la cultura institucional y relación entre la vida familiar y la vida laboral

Perspectivas profesionales, estatus y salario

- Inseguridad laboral
- Falta de perspectivas de promoción profesional
- Promoción excesiva o insuficiente
- Actividad poco valorada socialmente
- Remuneración por trabajo a destajo
- Sistemas de evaluación del rendimiento injustos o poco claros
- Exceso o carencia de capacidades para el puesto

Papel en la entidad

- Papel indefinido
- Funciones contrapuestas dentro del mismo puesto
- Tener a cargo a otras personas
- Atender constantemente a otras personas y ocuparse de sus problemas

Relaciones interpersonales

- Supervisión inadecuada, desconsiderada o que no proporciona apoyo
- Malas relaciones con los compañeros
- Intimidación, acoso y violencia
- Trabajo aislado o en solitario
- Ausencia de procedimientos establecidos para tratar de resolver problemas y quejas

Cultura institucional

- Mala comunicación
- Liderazgo inadecuado
- Falta de claridad en los objetivos y en la estructura de la entidad

Relación entre la vida familiar y la vida laboral

- Exigencias contrapuestas entre la vida laboral y la vida familiar
- Falta de apoyo en el trabajo con respecto a los problemas familiares
- Falta de apoyo en la familia con respecto a los problemas laborales

2.1.10 EFECTOS DEL ESTRÉS LABORAL

Efectos del estrés laboral en el individuo

El estrés afecta de forma diferente a cada persona. El estrés laboral puede dar lugar a comportamientos disfuncionales y no habituales en el trabajo, y contribuir a la mala salud física y mental del individuo. En casos extremos, el estrés prolongado o los acontecimientos laborales traumáticos pueden originar problemas psicológicos y propiciar trastornos psiquiátricos que desemboquen en la inasistencia al trabajo e impidan que el empleado pueda volver a trabajar. Cuando el individuo está bajo estrés le resulta difícil mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y la vida no profesional; al mismo tiempo, puede abandonarse a actividades poco saludables como el consumo de tabaco, alcohol y drogas.

Cuando está sometido a estrés laboral, el individuo puede:

- Estar cada vez más angustiado e irritable
- Ser incapaz de relajarse o concentrarse
- Tener dificultades para pensar con lógica y tomar decisiones
- Disfrutar cada vez menos de su trabajo y sentirse cada vez menos comprometido con este
- Sentirse cansado, deprimido e intranquilo
- Tener dificultades para dormir
- Sufrir problemas físicos graves como: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial y dolor de cabeza, trastornos músculo-esqueléticos (como lumbalgias y trastornos de los miembros superiores)

El estrés también puede afectar al sistema inmunitario, reduciendo la capacidad del individuo para luchar contra las infecciones.

Efectos del estrés laboral en las entidades

Si afecta a un gran número de trabajadores o a miembros clave del personal, el estrés laboral puede amenazar el buen funcionamiento y los resultados de la entidad.

Una entidad que no goce de buena salud no puede obtener lo mejor de sus empleados, y esto, en un mercado cada vez más competitivo, puede afectar no sólo a los resultados, sino, en última instancia, a la supervivencia de la propia entidad.

El estrés laboral puede afectar a las entidades del siguiente modo de acuerdo con Leka y Griffiths (2004):

- Aumento del absentismo
- Menor dedicación al trabajo
- Aumento de la rotación del personal
- Deterioro del rendimiento y la productividad
- Aumento de las prácticas laborales poco seguras y de las tasas de accidentes
- Aumento de las quejas de usuarios y clientes
- Efectos negativos en el reclutamiento de personal
- Aumento de los problemas legales ante las demandas presentadas y las acciones legales emprendidas por trabajadores que sufren estrés
- Deterioro de la imagen institucional tanto entre sus empleados como de cara al exterior

2.2 SATISFACCIÓN LABORAL

2.2.1 ¿QUÉ ES LA SATISFACCIÓN LABORAL?

Davis y Newstrom (2003), definen que es un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con que los empleados ven su trabajo. Se trata de una actitud afectiva, un

sentimiento de agrado o desagrado relativo hacia algo, la satisfacción en el trabajo está relacionada con tres actitudes en los empleados:

- Dedicación al trabajo

Es el grado en que los empleados se sumergen en su trabajo, al invertir tiempo y energía en él, y lo consideran parte central de su vida. Contar con un trabajo que tiene un sentido y llevarlo a cabo satisfactoriamente son aspectos importantes de la imagen de sí mismos, lo cual ayuda a explicar el efecto reumático que la pérdida del trabajo tiene en las necesidades de autoestima.

Los empleados dedicados a su trabajo creen en la ética laboral, tienen necesidades de crecimiento altas y disfrutan de la participación en la toma de decisiones. En consecuencia, pocas veces llegan tarde o faltan, están dispuestos a trabajar largas jornadas e intentan lograr un rendimiento alto.

- Compromiso organizacional

Llamado también lealtad de los empleados. Es el grado en que un empleado se identifica con la empresa y desea participar activamente en ella, es una disposición del empleado para permanecer en la compañía a futuro. Es frecuente que refleje su creencia en la misión y los objetivos de la empresa, su disposición a dedicar esfuerzos a lograrlo y su intención de continuar en ella.

El compromiso suele ser mayor entre los empleados con mayor antigüedad, con éxito personal en la organización o que se desempeñan con un grupo de trabajadores comprometidos. Este tipo de empleado suele tener antecedentes satisfactorios de asistencia al trabajo, muestra apego a las políticas de la compañía y pocas veces cambia de trabajo, en particular su base más amplia de conocimientos del puesto frecuentemente se traduce en clientes

leales, que le compran más, le conectan con clientes en perspectiva que se convierten en nuevos clientes, e incluso pagan precios más altos.

Estado de ánimo en el trabajo

Los sentimientos de los empleados acerca de su trabajo son muy dinámicos, ya que pueden cambiar en un mismo día, hora o minutos, estas actitudes se llaman estados de ánimo en el trabajo. Se pueden describir en un intervalo que va de negativas a positivas y de débiles a fuertes e intensas, los empleados tienen un estado de ánimo muy positivo hacia su trabajo, es frecuente que muestre energía, actividad y entusiasmo. Esto demuestra que de manera predecible produce mejor atención en el servicio de clientes, menor ausentismo, mayor creatividad y cooperación interpersonal.

Robbins y Coulter (2005), señalan las tres clases de características del empleado que afectan las percepciones del debería ser.

- Las necesidades.
- Los valores.
- Rasgos personales.
 - Los tres aspectos de la situación de empleo que afectan las percepciones del debería ser
- Las comparaciones sociales con otros empleados.
- Las características de empleos anteriores.
- Los grupos de referencia.
 - Las características del puesto que influyen en la percepción de las condiciones actuales del puesto.
- Condiciones de trabajo.

- Supervisión.
- Compañeros.
- Contenido del puesto.
- Seguridad en el empleo.
- Oportunidades de progreso.
- Retribución.

Las actitudes generalmente se adquieren durante largos períodos, la satisfacción o insatisfacción en el trabajo surge a medida que el empleado obtiene más y más información acerca de su centro de trabajo. No obstante, la satisfacción en el trabajo es dinámica, ya que puede disminuir incluso con mayor rapidez.

Hay autores que manifiestan que la satisfacción en el área laboral es un motivo en sí mismo, es decir, el colaborador mantiene una actitud positiva en la organización para lograr ésta, para otros, es una expresión de una necesidad que puede o no ser satisfecha.

2.2.2 CAUSAS DE LA SATISFACCIÓN LABORAL.

La satisfacción laboral depende no solo de los niveles salariales si no del significado que el trabajador le dé a sus tareas laborales. El trabajo puede ser la causa de la felicidad y el bienestar de una persona, o todo lo contrario. La satisfacción profesional puede depender de muchos factores (congruencia con los valores personales, grado de responsabilidad, sentido del éxito profesional, niveles de aspiración, grados de libertad que procura el trabajo, entre otros), cuanto más elevada sea la calidad de vida profesional más satisfacciones procurará al trabajador y se reducirá el grado de ausentismo. Por otra parte, unos buscan en el trabajo reconocimiento o implicación; en cambio otros buscan socialización y estímulo. Se trata de ayudar a la persona para que consiga del trabajo la mayor satisfacción y significado posible.

2.2.3 CONSECUENCIAS DE LA INSATISFACCIÓN LABORAL.

La satisfacción con el trabajo tiene una variedad de consecuencias para el individuo, puede afectar las actitudes ante la vida, ante su familia y ante sí mismo, la salud física y la longitud de su vida. Puede estar relacionada (indirectamente) con la salud mental, y juega un papel causal en el ausentismo y la rotación, bajo ciertas condiciones, puede afectar a otros comportamientos laborales ante la organización.

Una de las consecuencias más importantes de la poca satisfacción laboral es el ausentismo, los factores de riesgos organizacionales puede ser la causa de la insatisfacción laboral.

Las principales consecuencias de la poca satisfacción laboral desde el punto de vista de la organización de acuerdo con Navarro (2012), son:

- Inhibición.
- Resistencia al cambio.
- Falta de creatividad.
- Abandono.
- Accidentabilidad.
- Baja productividad.
- Dificultad para trabajar en grupo.

2.2.4 DETERMINANTES DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Para Robbins en el 2004 los determinantes y consecuencias de la satisfacción laboral se abordan desde un punto de vista individual u organizacional. Existen diferencias individualmente que influyen en los niveles de la satisfacción de los empleados dos de los determinantes individuales

de la satisfacción laboral más importantes son los años de carrera profesional y las expectativas laborales.

A continuación, se mencionan algunos determinantes de la satisfacción laboral de acuerdo con el autor mencionado:

Años de carrera profesional

A medida que aumenta la edad de los empleados, también aumenta su satisfacción laboral. Esta tendencia continúa hasta que se acerca la jubilación, momento en que suele registrarse una disminución drástica. Asimismo, se da con frecuencia una drástica reducción en la satisfacción laboral que experimentan los empleados que llevan en la organización entre seis meses y dos años, esta reducción se debe, por lo general a que el empleado se da cuenta de que el trabajo no satisfará todas sus necesidades personales tan rápidamente como esperaba.

Expectativas laborales

Todas las personas desarrollan expectativas acerca de sus futuros trabajos. Al buscar empleo, las expectativas sobre el trabajo se ven influenciadas por la información que reciben de los colegas, de las agencias de selección de personal y por sus conocimientos en cuanto a las condiciones laborales.

Las expectativas creadas hasta ese momento se mantienen intactas hasta que forman parte de una organización. La satisfacción laboral se produce si se cumplen las expectativas previas. Si por lo contrario, no se cumplen, la persona experimenta el deterioro de dicha satisfacción.

La naturaleza del control dentro de las organizaciones, el nivel de responsabilidad, el control personal y las políticas de empleo son factores que influyen decisivamente en la

satisfacción laboral de los empleados. A su vez, la calidad de los determinantes organizacionales de la satisfacción laboral que menciona Keith y Newstrom en el 2014, contribuye de manera significativa al mantenimiento de una ventaja competitiva sostenible, basada en la aplicación de prácticas de empleo sanas.

Los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral

- Reto del trabajo.
- Sistema de recompensas justas.
- Condiciones favorables de trabajo.
- Colegas que brinden apoyo.
- Compatibilidad entre personalidad y puesto de trabajo.

2.2.5 IMPORTANCIA DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Los trabajadores satisfechos laboralmente están más motivados, más comprometidos y son más productivos, lo que refleja numerosos beneficios tanto para el propio trabajador como para la empresa. El reto está en crear unas condiciones y un ambiente de trabajo en el que los empleados se sientan cómodos, valorados y satisfechos (Randstad, 2004).

Cuando una persona está satisfecha en su trabajo, sus ganas de asumir nuevas responsabilidades y el grado de compromiso con la empresa aumentan, suelen ser trabajadores que disfrutan lo que hacen, a los que no les da pereza poner en marcha nuevos proyectos, que apuestan por un modelo colaborativo a la hora de trabajar y que asumen un rol más proactivo en su día a día; actitudes que generan múltiples ventajas para la compañía.

Randstad (2004), realizó un estudio en la Universidad de Warwick, en Reino Unido, analizó el comportamiento de 713 trabajadores para checar el vínculo existente entre la

satisfacción que una persona experimenta en su puesto de trabajo y sus resultados laborales, el estudio se basó en cuatro experimentos distintos, aunque todos ellos arrojaron la misma conclusión: si una persona está satisfecha, trabaja mejor.

Las empresas deben poner en marcha mecanismos para mantener la cohesión y la motivación del equipo, teniendo en cuenta que, según otro estudio de Harvard Business School, la motivación suele perderse tras seis meses en el puesto de trabajo en un 85% de los casos, las empresas deben poner en marcha una serie de mecanismos para mantener cohesionado y motivado al equipo.

Y no solamente con incentivos y programas de recompensa, sino también a aspectos que cita otro estudio, esta vez de la consultora Towers Watson, y que son: el desarrollo profesional y la creación de oportunidades en el largo plazo; la cesión de responsabilidades y el hecho de que las empresas apoyen y fomenten las nuevas ideas, además de las recompensas y reconocimientos no monetarios por los logros y productividad del empleado.

A mayor satisfacción con el puesto de trabajo, mayor productividad, con lo que es obvio que los beneficios redundarán también en la totalidad de la empresa, si las compañías realmente desean tener un mayor retorno de la inversión, deben incurrir en prácticas de bienestar para sus empleados.

Una de las que ya lo hace desde hace años es Google, que invirtiendo en políticas de bienestar para sus trabajadores ha conseguido aumentar su nivel de satisfacción un 37%, con lo que hacer felices a los empleados sale a cuenta, sin lugar a duda, afirmó Andrew Oswald, investigador principal del estudio de la Universidad de Warwick en el 2016.

2.2.6 NIVELES DE SATISFACCIÓN LABORAL

Se establecen dos tipos o niveles de análisis en la satisfacción laboral de acuerdo con Robbins en el 2004:

Satisfacción general

Indicador promedio que puede sentir el trabajador frente a las distintas facetas de su trabajo.

Satisfacción por facetas

Grado mayor o menor de satisfacción frente a aspectos específicos de su trabajo, reconocimiento, beneficios, condiciones del trabajo, supervisión recibida, compañeros de trabajo, políticas de la empresa. La satisfacción laboral está relacionada al clima organizacional de la empresa y al desempeño laboral.

El nivel de satisfacción laboral es inconstante de un grupo a otro y se relacionan con diversas variables. El análisis de esas relaciones permite conocer en que grupos son más probables los comportamientos asociados con la insatisfacción. La clave gira alrededor de la edad, el nivel ocupacional, y el tamaño del a empresa.

A medida que los empleados envejecen tienden inicialmente a estar un poco más satisfechos con su trabajo, tiempo después, su satisfacción disminuye, porque son menos frecuentes las promociones, y además tienen que enfrentar la cercanía de la jubilación. Las personas con nivel ocupacional más alto tienden a estar más satisfechas con su trabajo, ya que es usual que estén mejor pagadas, tengan mejores condiciones de trabajo y sus puestos les permiten aprovechar plenamente sus capacidades.

Robbins señala que el nivel de satisfacción en el trabajo es mejor en empresas pequeñas, las organizaciones más grandes tienden a abrumar al personal, alterar los procesos de

apoyo y limitar la magnitud de la cercanía personal, amistad y trabajo de equipo en grupos pequeños.

2.2.7 CONDICIONES FAVORABLES DE TRABAJO

Salinas (2005) , indica que al realizar cualquier actividad, es muy importante proteger siempre la integridad física y mental del trabajador y tener mucho cuidado de riesgos de salud, inherentes a la actividad que se realice y el ambiente físico donde se ejecute. El ambiente de trabajo está determinado por las condiciones ambientales (ruido, temperatura, iluminación); las condiciones de tiempo (jornadas de trabajo, horas extras, períodos de descanso, entre otros) y por las condiciones sociales (organización informal, estatus).

Dentro de las condiciones ambientales, la más importante es la iluminación del sitio de trabajo, es decir, de la cantidad de luz en el punto donde se desarrolla la actividad dependerá de la tarea visual que el empleado deba ejecutar. Esto es de suma importancia porque una mala iluminación puede afectar la vista así como los nervios.

Otro factor muy importante es el ruido, en este aspecto lo principal es determinar cómo el ruido afecta la salud del empleado y su audición la cual se pierde cuanto mayor es el tiempo de exposición a éste. El efecto desagradable de los ruidos depende de la intensidad y frecuencia del sonido y la variación de los ritmos.

El medio ambiente humano y físico en el que desarrolla el trabajo cotidiano es de importancia para la satisfacción laboral, este se encuentra relacionado con la interacción con la empresa, con las máquinas que se utilizan y con la propia actividad de cada trabajador.

Las condiciones físicas contemplan las características medioambientales en las que se desarrolla el trabajo, la iluminación, el sonido, la distribución de los espacios, la ubicación

(situación) de las personas y los utensilios. Estos factores facilitan el bienestar de las personas que pasan largas horas en el trabajo y repercute en la calidad de sus labores.

2.3 BIENESTAR PSICOLÓGICO

2.3.1 DEFINICIONES DE BIENESTAR PSICOLÓGICO

Históricamente el bienestar psicológico estuvo asociado con los afectos positivos, este en un constructo más amplio es la percepción de la felicidad de las personas ligado a los acontecimientos tanto internos como externos, que hacen en cierta manera que se muestren como personas estables desarrollándose dentro de una sociedad cambiante (Schmutte y Ryff, 1997).

Al establecer esta como una de las definiciones, se puede fácilmente denotar que, las percepciones juegan un papel importante dentro del marco del bienestar psicológico, ya que de dicha percepción depende la visión que las personas dan a la vida, o en términos generales a la felicidad.

Castro (2004), detalla dentro de su estudio realizado con adolescentes argentinos, que el bienestar psicológico es un conjunto de características, tanto internas como externas, en donde, los afectos son catalogados bajo el criterio de cada sujeto como positivos o negativos; viéndose influenciado fuertemente por el entorno que le rodea. Si se hace mención a la definición de este autor, se puede apreciar que, la fuente externa, en este caso, el entorno es predominante para la percepción que el individuo pueda tener una apreciación positiva o negativa de su bienestar psicológico.

Por otro lado (Ryff 1989), critica los estudios clásicos de bienestar, ya que considera que se hace referencia al bienestar psicológico, solamente como la ausencia de malestar o de trastornos psicológicos; exponiendo así sus dudas sobre la unidimensionalidad que puede

existir al definir el bienestar psicológico, define por lo tanto, al bienestar psicológico, como una serie de dimensiones, tanto propias del ser humano, es decir, inherentes a su existencia, como otras dimensiones externas que influyen en la personalidad, el comportamiento y la vida en general del individuo; Ryff alcanza de este modo, un entendimiento multidimensional del bienestar psicológico, trazando una teoría que marca el inicio y la apertura de investigaciones futuras.

El bienestar psicológico según Ryff

Esta autora entiende por bienestar psicológico, el resultado o producto de una evaluación valorativa por parte del ser humano con respecto a cómo ha vivido (Ryff, 1989), evidenciando de este modo, como ya lo hicieron varios autores que la percepción del sujeto es importante dentro del bienestar. Para una mayor comprensión de esta teoría Ryff ofrece una articulación de las teorías del desarrollo humano óptimo, el funcionamiento mental positivo y las teorías del ciclo vital.

Con respecto a las dimensiones establecidas para el bienestar psicológico, se pudo determinar, a través del análisis factorial en la población norteamericana, la existencia de las siguientes seis dimensiones, dichas dimensiones hacen referencia a factores tanto internos como externos del bienestar psicológico, de acuerdo con Ryff y Reyes en el año 1995:

1. Auto-aceptación
2. Relaciones positivas con los demás
3. Autonomía
4. Dominio del entorno
5. Propósito en la vida

6. Crecimiento personal

Para cada una de estas dimensiones Ryff, plantea escalas, las cuales se detallan a continuación:

Auto-aceptación

Es uno de los factores que más determinan el bienestar. La Auto-Aceptación implica tener una actitud positiva hacia uno mismo, aceptarse tal como se es y aceptar los sucesos en la vida. La auto-aceptación, como una percepción de sí mismo, es básica para la salud mental y es una característica central de la auto-realización, y de la personalidad.

Esta autora expresa que las personas que tienen una alta puntuación, suelen tener una actitud positiva sobre sí mismos, reconocen y acepta tanto lo positivo como lo negativo, teniendo una visión y sentimientos positivos hacia lo vivido. En cambio, las personas con una baja puntuación tienden a tener sentimientos de insatisfacción, mostrándose decepcionados con lo ocurrido en su vida, deseando ser y hacer algo diferente

Relaciones positivas con los demás

En cuanto a esta dimensión Carol Ryff en el mismo año, define a las relaciones positivas como la calidez y la confianza en las relaciones con los demás, mostrando que las mismas son importantes, suponen también una demostración de madurez de la personalidad. Las personas con una alta puntuación tienen capacidad de autorrealización, demuestran empatía y tienen firmes sentimientos de afecto hacia otras personas, siendo capaces de dar más afecto y de tener profundas relaciones de amistad, comprende el dar y tomar. Por otro lado, las personas con bajas puntuaciones tienen pocas relaciones afectivas con otros, se les dificulta el ser cálidos, abiertos,

tendiendo a no preocuparse por los demás, suelen sentirse aislados y frustrados en sus relaciones interpersonales.

Autonomía

Según Ryff, esta dimensión determina la autonomía que las personas tienen para tomar decisiones por sí mismos. Este factor se refiere al bienestar aportado por la auto-determinación, la independencia y la conducta regulada a partir de los criterios propios afectando a la conducta internamente, las personas con alta autonomía no se dejan llevar por los miedos y creencias de las masas, diferencian bien el criterio propio haciéndolo valedero, y consiguen tener un sentido de libertad en sus comportamientos; por otro lado quienes obtienen bajas puntuaciones confían en el juicio de los otros, más que en el de ellos mismos para tomar decisiones importantes.

Dominio del entorno

La autora de la teoría multidimensional (Ryff) define a esta dimensión como la habilidad para desenvolverse en cualquier tipo de entorno. Aquellos sujetos con alta puntuación tienen un sentido dominio y control en el entorno, haciendo un uso efectivo de las oportunidades del contexto haciendo así un entorno favorable para la satisfacción las propias necesidades psicológicas; por otra parte quienes tienen baja puntuación muestran dificultades en el manejo de situaciones diarias, sintiéndose incapaces de crear contextos favorables en el entorno percibiendo así, momentos incontrolables.

Propósito en la vida

Ryff ha definido esta dimensión como la capacidad de plantearse metas vivenciales, dándole un sentido a la vida, pues para disfrutar de un bienestar duradero las personas necesitan marcarse metas. Una alta puntuación en esta dimensión muestra que la persona tiene sentido de dirección, tiene un sentido de vida y metas definidas que alcanzar; una baja puntuación muestra que tiene

falta de sentido de vida, tienen pocas metas y objetivos, denotando así una filosofía unificadora de vida.

Crecimiento personal

Siendo esta la última dimensión, Carol Ryff la determina como la habilidad para incrementar las fortalezas, aprovechando las herramientas y características de cada uno, de tal forma que podemos ir creciendo como personas; quienes tienen altas puntuaciones tienen un sentimiento de desarrollo continuo y de mejora al pasar de los años, se muestran abiertos a nuevas experiencias y sienten que su potencial está siendo desarrollado; contrario a las personas que presentan bajas puntuaciones, que presentan un sentimiento de crecimiento lento o detenido, incapaces de desarrollar nuevas actitudes o conductas, tendiendo al aburrimiento o desinterés vital.

2.3.2 EL BIENESTAR PSICOLÓGICO Y LA SALUD MENTAL

Desde la institucionalidad la salud mental se entiende en un sentido amplio, la cual según la Organización Mundial de la salud: “está relacionada con una amplia gama de actividades directa o indirectamente relacionadas con el componente de bienestar mental, como un estado completo de bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades” (OMS, 2018, p.13).

Por ello, la salud mental no solo se debe comprender en relación con la aparición o no de los trastornos, los cuales son clínicamente significativos y se asocian a malestares, discapacidades, conductas contraproducentes y deterioros en la vida de las personas (Echeburúa, Salaberría, Karmele y Cruz, 2014) sino que, la salud mental debe ser comprendida como un amplio espectro que tenga en consideración los sentimientos de satisfacción, tranquilidad y bienestar de los individuos sobre su vida en general, teniendo en cuenta los aspectos más

trascendentales como su área familiar, interpersonal, laboral, educativa, deportiva, artística, sus proyectos personales y demás áreas significativas para el sujeto.

Con relación a lo anterior, la propuesta de autores como Pérez y Fernández, (2008) apuntan a la comprensión de la salud mental fuera de la dicotomía patológico-sano y la redireccionan hacia una comprensión de un espectro que va desde lo psicopatológico, pasando por el malestar psicológico a raíz de problemas de ésta índole, seguido de los problemas de la vida que son de fácil solución y no repercuten significativamente en los sujetos y por último, el bienestar psicológico que constituye el ideal de salud mental (como se citó en Echeburúa, Salaberría, Karmele y Cruz, 2014).

Es necesario agregar que, la salud mental es un estado de equilibrio del organismo, que es susceptible de alterarse por diferentes estímulos, los cuales constituyen las condiciones de salud.

2.3.3 RELACIÓN ENTRE EL TRABAJO, LA SALUD MENTAL Y EL BIENESTAR PSICOLÓGICO

El trabajo es un componente esencial de la vida humana y las condiciones de este influyen en las condiciones y el estado de salud del sujeto. Infortunadamente esta es un área que se ve afectada por el desconocimiento de las actividades estresantes a los que se enfrentan los individuos y la falta de vigilancia de las condiciones de salud, lo que dificulta la construcción de un puente entre el sujeto, su trabajo y el bienestar psicológico (Guerrero y Puerto , 2006).

Por ende, las condiciones de trabajo impactan en la salud de los trabajadores que pueden influir de forma positiva si ofrecen oportunidades que propicien la adaptación y favorezcan el desarrollo personal; o de forma negativa cuando éstas representan obstáculos para

la adaptación y generan malestar o desequilibrio en los sujetos. Así mismo, las condiciones de salud de los trabajadores pueden impactar positivamente en el desempeño al generar equilibrio y adaptación, lo que se traduce en un buen trabajo; estas condiciones de salud también pueden impactar negativamente cuando el deterioro impide la ejecución adecuada de las labores (Guerrero y Puerto , 2006).

Teniendo en cuenta lo anterior, el trabajador interactúa con todas las variables presentes en la realización de una tarea y estas producen respuestas en el sujeto para adaptarse a ella. El sujeto evalúa los recursos que dispone para afrontar la tarea y el nivel de dificultad que esta representa, aquellas tareas que el sujeto evalúe que no posee control sobre estas, se convierten en tareas estresantes y afectan el equilibrio del bienestar psicológico del sujeto. El estrés sería el concepto base que relaciona las condiciones de trabajo con la salud de los trabajadores; una vez que se ha desestabilizado el equilibrio del bienestar psicológico y se producen efectos en la salud mental, la productividad descende dependiendo del tiempo de exposición que el sujeto tenga a la tarea, el grado de desequilibrio y la duración y disposición de los periodos de recuperación (Guerrero y Puerto , 2006).

En cualquiera de las áreas significativas del sujeto, anteriormente mencionadas, pueden presentarse situaciones estresantes, que no solo repercuten en el bienestar psicológico del sujeto en esa área, sino que también influye en su bienestar y desempeño en las demás. De este modo, estas áreas no son independientes y una afectación en una de ellas puede afectar positiva o negativamente las otras restantes (Guerrero y Puerto , 2006).

Específicamente en el área significativa del trabajo, los factores que mayormente se encuentran asociados al estrés y al surgimiento de trastornos mentales son: la presencia de conflictos en el trabajo, la responsabilidad excesiva, la exigencia de no cometer errores, la mala

relación con los supervisores y las dificultades para mantenerse al tanto de los cambios (Zamora, 2010).

El estrés laboral constituye uno de los mayores problemas a los que se enfrentan los sujetos en ambientes laborales, siendo éste un factor de morbilidad de desarrollo de enfermedades crónicas. Cuando el estrés evoluciona, repercute en el sujeto provocando agotamiento emocional, distanciamiento afectivo, trato despersonalizado y sentimientos de pusilanimidad e inutilidad, factores que afectan tanto el bienestar psicológico del sujeto como la productividad de la organización que lo acoge (Zamora, 2010).

Teniendo en consideración lo anterior, el bienestar psicológico es un aspecto transversal al desempeño del sujeto en las diversas áreas de su vida, por lo tanto, es necesario reconocer el valor de las condiciones de salud en ambientes laborales y extralaborales, dada la importancia de proteger y mejorar las condiciones de salud de los sujetos, y así mismo, destacar el papel que el bienestar psicológico juega en la productividad, la cual se ve afectada directamente proporcional con el mejoramiento o detrimento del bienestar psicológico (Guerrero y Puerto , 2006).

2.3.4 LA PRODUCTIVIDAD EN EL TRABAJO Y SU RELACIÓN CON EL BIENESTAR PSICOLÓGICO

Según Guerrero y Puerto, el concepto de productividad es utilizado en dos perspectivas diferentes, aunque complementarias. En primer lugar, la que considera la productividad como la relación entre el volumen físico de la producción y los recursos utilizados para obtenerlo. Por otro lado, también se le considera como el resultado de dividir la producción total entre el número de horas de trabajo necesarias para conseguirla. Los mismos autores señalan que estas

definiciones son solo aplicables al sector primario y secundario de la economía, mientras que para el sector terciario la productividad debe acogerse una definición más amplia.

Una definición de productividad como la propuesta por (Robín, 1955):

El conjunto de recursos que deben ponerse en juego para la obtención de una producción en la mayor cantidad posible, de la mejor calidad posible, con el menor costo posible, en el menor tiempo posible, con el menor esfuerzo humano posible, pagando los más altos salarios y beneficiando al mayor número de personas (como se citó en Guerrero y Puerto, 2006, p. 6)

Incrementar la productividad implica reconocer la relación bilateral de la necesidad de adaptación entre el sujeto y su trabajo. Siendo el trabajo para el sujeto un medio para satisfacer sus necesidades humanas y un área trascendente en su vida y siendo el recurso humano para “el trabajo” el recurso más importante de los que deben ponerse en juego para la producción (Murillo, 2003).

Considerando lo anterior, en la relación del trabajador con el trabajo, el sujeto cuenta con tres dimensiones que median en dicha relación: el poder, el querer y el saber. El poder se refiere a las capacidades físicas y psicológicas para desempeñar la tarea, el querer se refiere a la motivación del sujeto a ejecutar la tarea y el saber, a la capacitación necesaria que requiere para llevar a cabo la labor (Murillo, 2003).

Cada trabajador representa un capital que es la suma de su poder, querer y saber; la reducción del bienestar psicológico reduce, al menos transitoriamente, estas esferas y los recursos que se destinen para la prevención o intervención en salud de los empleados, representará una inversión en la productividad de la empresa (Zamora, 2010).

Retomando la relación existente entre las condiciones de trabajo y de vida de los sujetos y su repercusión en su bienestar psicológico, Zamora destaca que, existe una relación positiva entre la calidad de vida laboral y la productividad, donde un incremento en la primera trae beneficios tangibles en las organizaciones, dando por resultado empleados con mayor satisfacción y motivación laboral, compromiso con el puesto, identificación con la organización y poniendo mayor esfuerzo en la ejecución de las tareas.

Si una organización laboral desea ofrecer calidad en sus productos y servicios, debe pensar la calidad de vida laboral de sus trabajadores y en los factores que la afecten de forma directa o indirecta. Estos factores no solo se remiten al ambiente laboral inmediato, sino que también remiten a otras áreas significativas de la vida del sujeto. Además, estas condiciones propician el bienestar psicológico que puede afectar al trabajador y por consiguiente la productividad de la empresa (Zamora, 2010).

Por consiguiente, malas condiciones laborales pueden desencadenar altos niveles de estrés, infelicidad, tensión, fatiga, insatisfacción, ausentismo y bajo desempeño en los trabajadores afectando su calidad de vida y consecuentemente la productividad, rentabilidad, desempeño y calidad de los productos y servicios ofrecidos por la empresa (Zamora, 2010).

Por lo general las acciones que se llevan a cabo en materia de bienestar psicológico son de tipo intervenciones que surgen cuando la productividad se encuentra en niveles demasiado bajos o cuando la afectación se ha convertido incapacitante para el trabajador, lo que implica destinar grandes recursos para la readaptación de los trabajadores, gastos que pueden mitigarse si las acciones que se llevan a cabo inician desde la prevención.

Con relación a lo anterior, es necesario considerar que la globalización y las exigencias de los mercados contemporáneos, de la mano con los avances tecnológicos, demandan niveles más altos de productividad a los que las empresas deben ajustar permanecer compitiendo con sus productos y servicios. Estas demandas de productividad influyen en las exigencias que se les presenta a los trabajadores y genera consecuencias en ellos (Murillo, 2003).

Anudado a lo anterior, Murillo destaca que la competencia de mercado y la búsqueda de rentabilidad y productividad ha puesto un énfasis sobre los medios de producción y el cuidado de estos y no del recurso humano que permite el funcionamiento de esos medios de producción, además, también ha traído consecuencias para los trabajadores como la reducción del gasto social y el abaratamiento del empleo, un factor que según Guerrero y Puerto conduce a la interpretación negativa por parte del trabajador que afecta su motivación, de que desempeña la misma labor por una retribución menor.

El mercado laboral contemporáneo cada vez demanda menos esfuerzo físico por parte de los trabajadores, debido a los avances tecnológicos que permiten reducir esos esfuerzos y que distancian al sujeto de la tarea y los materiales con los que se ejecuta, sin embargo, las demandas cognitivas se han incrementado (demandas que incluso son mayores en los trabajos en que sus productos o servicios son más abstractos), la consecuencia de todo esto es que se disminuye la carga física y se aumenta la carga mental (Alvarez, 2012).

Con relación a lo expuesto con anterioridad, las empresas deben contemplar planes preventivos que se ajusten a las demandas contemporáneas que se le imponen a los trabajadores como respuesta a las demandas del mercado, con el objetivo de crear entornos saludables que velen por el mantenimiento del bienestar psicológico y la productividad de la empresa, la cual se

puede ver afectada hasta en un 30% alteraciones en la salud y hasta en un 60% por desequilibrios significativos en sus empleados. (Alvarez, 2012)

2.4 SINDICATO DE TRABAJADORES PETROLEROS DE LA REPÚBLICA MEXICANA (STPRM)

La información que a continuación se menciona fue extraída de la página oficial del STPRM, puesto que es la única fuente de información con la que se cuenta.

El Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana es el sindicato petrolero mexicano que agremia a los trabajadores en categoría de sindicalizados, que trabajan en petróleos mexicanos (PEMEX) y organismos subsidiarios; con diferentes secciones en la república mexicana.

2.4.1 ANTECEDENTES

Hace más de un siglo, las compañías extranjeras eran las encargadas de la explotación y comercialización del petróleo Mexicano. Durante ese tiempo, esas empresas no tuvieron reparo en emplear métodos de asedio y persecución a fin de obtener los terrenos que las trasnacionales consideraban campos petrolíferos de suma importancia. En el mismo tenor, los trabajadores petroleros eran hostigados al grado de atentar contra la vida de los mismos. Una Unión de Petroleros Mexicanos fue formada en 1915 por obreros de la refinería: “El Águila” en la ciudad y puerto de Veracruz, emplazando por primera vez a huelga con resultados favorables. Huelgas sucesivas estallaron en 1916 y 1917, pero fueron reprimidas.

Fue en 1918 cuando se fundó la Unión de Obreros de Minatitlán que, en 1921 estalló en huelga por un aumento de salarios, obteniendo un aumento sustantivo, pero la represión se recrudeció. Las compañías empezaron a despedir trabajadores y así, entre persecuciones y

asesinatos se gestó el movimiento: “Petrolero primero” en Minatitlán, después en Cerro Azul, las Choapas, El Ébano, Mata Redonda, Poza Rica y Tampico.

2.4.2 HISTORIA DEL STPRM

El 15 de agosto de 1935, en la Ciudad de México, los delegados que representaban una veintena de organizaciones de petroleros las cuales constituían el Primer Gran Congreso de Organizaciones Sindicales Petroleras, bajo la presidencia de Eduardo Soto Innes y Moisés de la Torre.

Constituido lo que hoy es el Sindicato de Trabajadores Petroleros de la República Mexicana, el 13 de noviembre de 1936, cuando la Primera Convención Petrolera acordó lo que serían las bases del proyecto del primer: “Contrato Colectivo de Aplicación General”, al mismo tiempo que emplazaba a huelga a las compañías extranjeras.

Sin una respuesta favorable, el 28 de mayo de 1937 estalló la huelga petrolera, lo que ocasionó el desabasto de combustible y el colapso de los servicios de transporte, afectando de igual manera a las industrias.

La Junta de Conciliación y Arbitraje falló a favor de los trabajadores, sin embargo las compañías extranjeras se negaban a cumplir las peticiones, solicitando el amparo de la Suprema Corte de Justicia, pero fue a petición del Presidente Lázaro Cárdenas que el 9 de junio de 1939 se levantó la huelga.

El 18 de diciembre, la Junta de Conciliación y Arbitraje emitió un laudo condenando a las compañías a pagar el aumento de salarios y prestaciones, pero estas se inconformaron ante la Suprema Corte de Justicia de la Nación, argumentando estar

imposibilitadas para aplicar dicho laudo. El amparo les fue negado, dando por terminado el Contrato de Trabajo entre las compañías y el S.T.P.R.M.

Cárdenas solicita a Francisco José Múgica, secretario de comunicaciones, un manifiesto que: “llegue al alma del pueblo, que le haga comprender el momento histórico que vive la nación y la trascendencia del paso que se da en defensa de la dignidad del país”.

La noche del 18 de marzo de 1938, a través de la radio en cadena nacional, Lázaro Cárdenas dio a conocer el Decreto de Expropiación de la industria petrolera mexicana por causas de utilidad pública, basándose en lo dispuesto por el Artículo 27 Constitucional.

El 7 de junio de 1938, mediante Decreto del Congreso de la Unión impulsado por el presidente Cárdenas, se creó Petróleos Mexicanos, para ser la única compañía que pudiera explotar y administrar los yacimientos de petróleo encontrados en el territorio mexicano.

Fue hasta 1942 cuando se firmó el primer Contrato Colectivo de Trabajo entre el S.T.P.R.M. y PEMEX, en el que se establecen las cláusulas que regulan las condiciones laborales y administrativas, entre los trabajadores y la empresa productiva del estado.

2.4.3 ORGANIZACIÓN

Un Comité Ejecutivo General integrado por un Secretario General y 5 secretarios, 36 dirigentes regionales, 68 funcionarios que representan a las secciones, 5 consejeros sindicales, 86 integrantes de las comisiones nacionales mixtas, 162 comisionados nacionales y 12 comisionados adscritos. El Comité Ejecutivo General dura un período de 6 años y solo puede reelegirse por un período más.

CAPÍTULO 3: METODOLOGÍA

3.1 ENFOQUE

La investigación cuantitativa, es aquella que utiliza preferentemente información cuantitativa o cuantificable (medible), algunos ejemplos de investigaciones cuantitativas son: diseños experimentales, diseños cuasi - experimentales, investigaciones basadas en la encuesta social, entre otras; siendo uno de las más usadas la encuesta social.

En esta investigación se optó por el enfoque cuantitativo, ya que se desea medir la variable del estrés laboral, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico en una población dada.

3.2 TIPO DE ESTUDIO

La investigación correlacional es un tipo de método de investigación no experimental en el cual un investigador mide dos o más variables. Entiende y evalúa la relación estadística entre ellas sin influencia de ninguna variable extraña.

Esta investigación es de tipo correlacional, debido a que se intenta evaluar la relación existente entre el estrés laboral, la satisfacción laboral y el bienestar psicológico.

3.3 POBLACIÓN

Es el conjunto de personas u objetos de los que se desea conocer algo en una investigación, "El universo o población puede estar constituido por personas, animales, registros médicos, los nacimientos, las muestras de laboratorio, los accidentes viales entre otros". En nuestro campo pueden ser artículos de prensa, editoriales, películas, videos, novelas, series de televisión, programas radiales y por supuesto personas. (Tamayo, 1997)

La población del S.T.P.R.M H. SECCIÓN 31 cuenta con 17 empleados que laboran en el centro de la ciudad de Coatzacoalcos Ver.

3.3.1 MUESTRA

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación. Hay procedimientos para obtener la cantidad de los componentes de la muestra como fórmulas y lógica. La muestra es una parte representativa de la población.

La muestra de esta investigación cuenta con 5 mujeres y 3 hombres con una edad que va de entre 30 a 60 años, el 75% de ellos tiene hijos, el 50% de ellos cuenta con estudios de bachillerato y el 25% cuenta con carrera técnica.

3.3.2 TIPO DE MUESTREO

Muestreo

Es el método utilizado para seleccionar a los componentes de la muestra del total de la población. Consiste en un conjunto de reglas, procedimientos y criterios mediante los cuales se selecciona un conjunto de elementos de una población que representan lo que sucede en toda esa población

Muestreo a juicio del investigador.

Para la presente investigación se llevó a cabo con un muestro a juicio del investigador en esta técnica de muestreo no probabilístico, las muestras se seleccionan basándose únicamente en el conocimiento y la credibilidad del investigador. En otras palabras, los investigadores eligen solo a aquellos que estos creen que son los adecuados (con respecto a los atributos y la representación de una población) para participar en un estudio de investigación. Se eligió esta técnica ya que no todos los trabajadores estaban dispuestos a participar y se realizó con los empleados que se mostraron más accesibles y colaborativos.

3.4 INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Cuestionario

Un cuestionario es aquel que plantea una serie de preguntas para extraer determinada información de un grupo de personas. El cuestionario permite recolectar información y datos para su tabulación, clasificación, descripción y análisis en un estudio o investigación. En este sentido, los cuestionarios pueden usarse como instrumentos de recolección de datos, o como herramienta de evaluación en el ámbito escolar.

Los cuestionarios permiten medir preferencias, comportamientos o tendencias (a la manera de las encuestas), así como construir escalas que ayudan a determinar ciertas actitudes o rasgos latentes en las personas.

Se eligió este método debido a su facilidad para cuantificar los datos recopilados mediante su contestación.

3.4.1 CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (SANCHEZ, FLORENCIA CECILIA)

Este cuestionario fue desarrollado para evaluar situaciones que puedan resultar estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa, jefes o supervisores y compañeros. Contiene 32 frases a responder con cuatro opciones: (0) nada, (1) un poco, (2) bastante y (3) mucho. El análisis del mismo va a contar con agrupar estos ítems en cuatro dimensiones y sumar los mismos:

1. Falta de apoyo organizacional: integrado por 6 ítems (. 5, 14, 19, 22, 26,30).

Los ítems que lo saturan más fuertemente implican una percepción de escasa cohesión grupal entre superiores y subordinados e incluso entre pares (Peiró, 2005), configurando una matriz vincular poco cooperativa (Barreiro, 2000), caracterizada por el desinterés y la apatía, sin la interacción necesaria para que

los médicos y enfermeros puedan evaluar su desempeño ni generar lazos emocionales que les permitan disfrutar de su trabajo (Martínez, 2004). Este factor se corresponde con la descripción realizada recientemente por (Dolan 2005) de los “estresores de nivel grupal”, integrados por la falta de cohesión o unión entre las personas en el trabajo, y un clima caracterizado por desequilibrios, donde las relaciones son desconfiadas y poco solidarias generando elevados niveles de estrés entre los miembros de una organización.

2. Sobrecarga laboral: está integrado por 7 ítems (3, 4, 9, 10, 17, 21,29) que se refieren de manera considerable al aspecto cuantitativo de la sobrecarga (Martínez, 2004) y que se evidencia en los ítems relativos al exceso de tareas y demandas.
3. Dificultades interpersonales: Comprende 6 ítems (1, 2, 12, 13, 23,28) relativos a los conflictos de relación entre empleados, supervisores, compañeros y sus familiares, resumiendo las categorías que aparecen en otros inventarios discriminadas en diversos factores, tales como Herrera Sánchez y (Cassals, 2005) que utilizan dos dimensiones para medir este estresor. El factor corresponde al denominado “relaciones” del Inventario de Fuentes de Estrés Laboral (Bruin y Taylor, 2005)
4. Fuentes extrínsecas de insatisfacción: consta de 8 ítems (6, 7, 8, 11, 15, 24, 25,27), y abarca aquellos aspectos del contenido del trabajo que suponen beneficios externos provistos al profesional por la organización donde trabaja, tales como sueldos, posibilidades de desarrollo de carrera o estabilidad laboral. Es muy similar al primer grupo de factores determinantes del estrés laboral del

modelo cognitivo y condicional de Dolan y Arsenault, propuesto en 1980 (Dolan, García y Díez Piñol, 2005).

5. Alta de justicia organizacional: abarca 5 ítems (16, 18, 20, 31,32) y se corresponde en general con el concepto de justicia organizacional, que se refiere a las percepciones que los trabajadores tienen sobre lo que es justo o injusto dentro de las organizaciones a las que pertenecen. Los ítems abarcan uno de los cuatro ejes en que se ha desdoblado este concepto, la justicia distributiva, referida al contenido de las distribuciones y fines alcanzados (Omar, 2006). Las proposiciones iniciales de Homans (1961) sobre justicia distributiva y de Adams (1965) sobre las consecuencias de la injusticia, (citados por Omar, 2006), constituyen las bases formales de la teoría de la equidad, que parte del presupuesto que las personas hacen comparaciones entre sí (equidad interpersonal) y con los demás (equidad interpersonal) evaluando el equilibrio entre la dedicación e inversión que cada uno da en su trabajo y las recompensas obtenidas a cambio. Así, la percepción de inequidad aparece integrada en este factor en dos de sus ítems (‘dar mucho y no ser recompensado’ y ‘desperdicio de sus habilidades’). Por último, comprende también ítems relativos al compromiso organizacional, entendido como el grado con que las personas se identifican y están consustanciadas con sus lugares de trabajo, y están dispuestas a permanecer en ellos (Omar, 2006).

3.4.2 CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. (J.M PEIRÓ Y J.L MELIÁ)

Es un cuestionario que va a indagar sobre los distintos aspectos del trabajo que producen satisfacción o insatisfacción en algún grado.

Contiene 12 frases a responder en siete opciones: (1) muy insatisfecho (2) bastante insatisfecho (3) algo insatisfecho (4) indiferente (5) algo satisfecho (6) bastante satisfecho (7) muy satisfecho. El análisis del mismo va a contar en sumar todas las respuestas y obtener un puntaje total. El puntaje total se evaluaría en:

- 1 a 12 puntos: muy insatisfecho
- 13 a 24 puntos: bastante insatisfecho
- 25 a 36 puntos: algo insatisfecho
- 37 a 48 puntos: indiferente
- 49 a 60 puntos: algo satisfecho
- 61 a 72 puntos: bastante satisfecho
- 73 a 84 puntos: muy satisfecho

Para efectos de esta investigación, el ítem de nivel de estudios alcanzado se modificó debido a que las palabras utilizadas para describir las respuestas no son utilizadas comúnmente en México, el ítem original está redactado de la siguiente manera:

Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llegó a completar:

1. Ninguno

2. Sabe leer y escribir

3. Primarios

4. Formación profesional primer grado

5. Formación profesional segundo grado

6. Bachiller

7. Titulación media

8. Licenciados, doctores, másteres universitarios.

Y se modificó a:

Señale aquellos estudios de mayor nivel que usted llevo a completar:

1. Ninguno

2. Sabe leer y escribir

3. Primaria

4. Secundaria

5. Bachillerato

6. Universidad

7. Licenciatura o ingeniería

8. Posgrado

Para efectos de esta investigación, el ítem de situación laboral se modificó de acuerdo a las características del S.T.P.R.M H. SECCIÓN 31 el ítem original está redactado de la siguiente manera:

Situación laboral:

1. Trabajo sin nómina o contrato legalizado

2. Eventual por terminación de tarea o realizando una sustitución

3. Contrato de seis meses o menos

4. *Contrato hasta un año*

5. *Contrato hasta dos años*

6. *Contrato hasta tres años*

7. *Contrato hasta cinco años* 8. *Fijos*

Y se modificó a:

Situación laboral:

1. *Transitorio*

2. *De planta*

3. *De confianza*

Para efectos de esta investigación, el ítem de horarios se modificó de acuerdo a las características del S.T.P.R.M H. SECCIÓN 31 el ítem original está redactado de la siguiente manera:

¿Qué tipos de horarios tiene usted en su trabajo?

1. *Jornada partida fija*

2. *Jornada intensiva fija*

3. *Horario flexible y/o irregular*

4. *Jornada parcial*

5. *Turnos fijos*

6. *Turnos rotativos*

Y se modificó a:

- 1. Jornada fija*
- 2. Horario flexible y/o irregular*
- 3. Turnos rotativos*

Para efectos de esta investigación, el ítem de categoría jerárquica se modificó de acuerdo a las características del S.T.P.R.M H. SECCIÓN 31 el ítem original está redactado de la siguiente manera:

Indíquenos en cuál de las siguientes categorías jerárquicas se sitúa usted, aproximadamente en su actual puesto de trabajo dentro de su empresa:

- 1. Empleado o trabajador*
- 2. Supervisor o capataz*
- 3. Mando intermedio*
- 4. Directivo*
- 5. Alta dirección o dirección general*

Y se modificó a:

- 1. Secretario general*
- 2. Funcionario sindical*
- 3. Comisionado sindical*
- 4. Delgado departamental*

5. *Auxiliar de oficina*

6. *Vigilancia*

7. *Domestico*

3.4.3 CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO (M.M CASULLO)

Es un cuestionario para adultos, el cual tiene por objetivo la evaluación psicológica individual. El logro del bienestar psicológico supone poder desarrollar actitudes positivas hacia la vida personal, capacidad de vincularse con otros, relacionare afectivas significativas, creencias positivas respecto al sentido de la vida y del paso de los años y autonomía relativa en la toma de decisiones.

El cuestionario incluye trece frases a responder en tres opciones: (1) estoy en desacuerdo (2) ni de acuerdo, ni en desacuerdo (3) de acurdo. El análisis del mismo va a contar con agrupar estos ítems en cuatro dimensiones según la teoría de Schumutte, Ryff y Keyes (1989, 1995 1997) y sumar los mismos:

Aceptación/control: incluye los ítems 2,11y 13

Autonomía: incluye los ítems 4,9 y 12

Vínculos: incluye los ítems 5,7 y 8

Proyectos: incluye ítems 1, 3,6 y 10

Para efectos de esta investigación, el ítem de educación se modificó debido a que las palabras utilizadas para describir las respuestas no son utilizadas comúnmente en México, el ítem original está redactado de la siguiente manera:

Educación:

Primario incompleto

Secundario incompleto

Terciario incompleto

Primario completo

Secundario completo

Terciario completo

Y se modificó a:

Educación:

1. Ninguno

2. Sabe leer y escribir

3. Primaria

4. Secundaria

5. Bachillerato

6. Universidad

7. Licenciatura o ingeniería

8. Posgrado

CAPÍTULO 4: ANÁLISIS DE LOS DATOS

4.1 TABLAS

TABLA 1: SEXO

Mujeres	Hombres
5	3
62.5%	37.5%

TABLA 2: EDAD

De 30 a 40	De 41 a 50	De 51 a 60
3	2	3
37.5%	37.5%	26.5%

TABLA 3: ESTUDIOS

Bachillerato	Carrera técnica	Licenciatura	Posgrado
4	2	1	1
50%	25%	12.5%	12.5%

TABLA 4: ESTADO CIVIL

Soltero	Casado	Divorciado	Concubinato
3	3	1	1
37.5%	37.5%	12.5%	12.5%

TABLA 5: HIJOS

Si	No
6	2
75%	25%

TABLA 6: NÚMERO DE HIJOS

Ningún hijo	Un hijo	Dos hijos	Tres hijos	Cuatro hijos
2	3	1	1	1
25%	37.5%	12.5%	12.5%	12.5%

TABLA 7: SITUACIÓN LABORAL

De planta	Transitorio
6	2
75%	25%

TABLA 8: CATEGORÍA JERÁRQUICA

Funcionario sindical	Comisionado sindical	Auxiliar de oficina	Vigilancia
1	3	2	2
12.5%	37.5%	25%	25.0%

TABLA 9: HORARIO

Jornada fija	Horario flexible y/o irregular	Turnos rotativos
3	3	2
37.5%	37.5%	25.5%

TABLA 10: CANTIDAD DE HORAS LE DEDICA A CADA SEMANA DE SU TRABAJO

40 horas reglamentarias	Más de 40 horas reglamentarias
4	4
50%	50%

4.2 GRÁFICAS

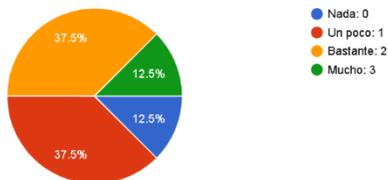
Se presentan las gráficas de los cuestionarios utilizados.

CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (SANCHEZ, FLORENCIA CECILIA)

Falta de apoyo organizacional

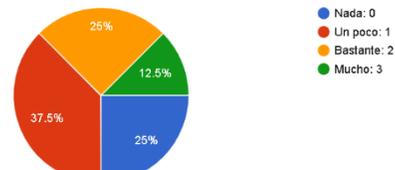
5. Apoyo ineficaz de los superiores y/o de la empresa

8 respuestas



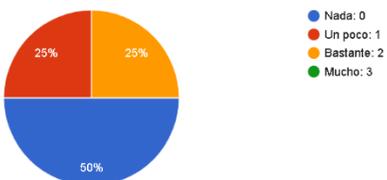
14. Escasa autoridad para tomar decisiones propias de mi puesto

8 respuestas



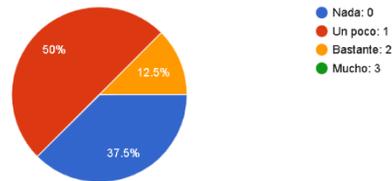
19. Escasa disposición de los pares y superiores para integrar equipos de trabajo

8 respuestas



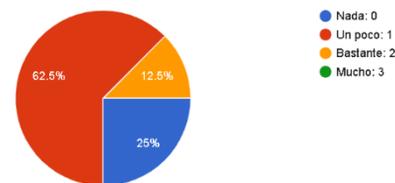
22. Imposibilidad de contar con sus pares cuando hay dificultades o sobrecarga

8 respuestas



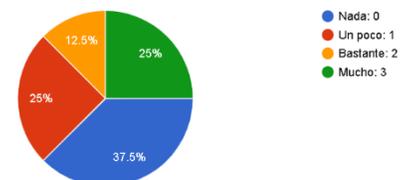
26. Pobre devolución sobre su desempeño por parte de sus superiores

8 respuestas



30. Asignación de tareas que no corresponden

8 respuestas

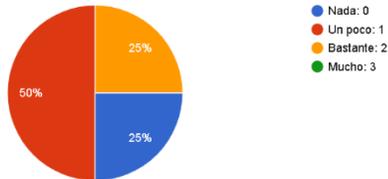


Análisis: En el análisis de las gráficas se puede identificar que solo en dos de ellas hay peso suficiente para determinar que hay apoyo organizacional. En este caso en la 19, 30, 5, 14 y 22 se encuentran divididas las respuestas hacia la falta de apoyo organizacional o el apoyo organizacional. Por lo que se determina que hay falta de apoyo organizacional.

Sobrecarga laboral

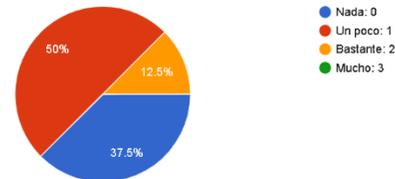
3. Sobrecarga de tareas

8 respuestas



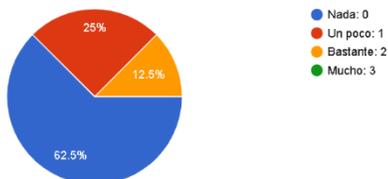
4. Falta de medios y recursos en la empresa

8 respuestas



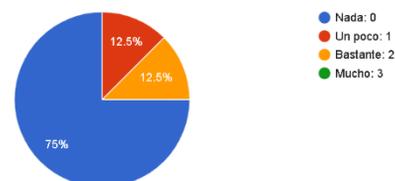
9. Dificultad para conocer las responsabilidades reales de cada uno

8 respuestas



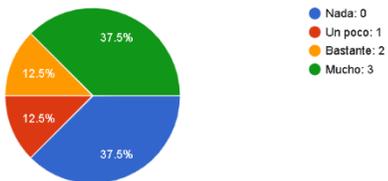
10. Excesivo número de empleados a cargo

8 respuestas



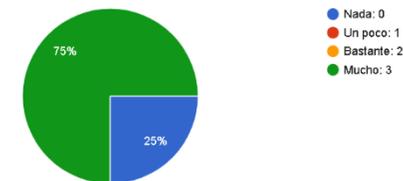
17. Demandas del jefe que no se pueden atender

8 respuestas



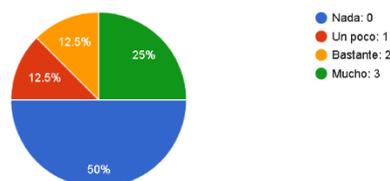
21. Falta de tiempo libre porque el trabajo demanda demasiado

8 respuestas



29. No saber que situaciones deberá enfrentar cada día

8 respuestas

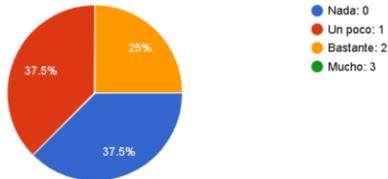


Análisis: En el análisis de las gráficas se logró identificar que existe sobrecarga laboral, esto se puede identificar en el ítem 3 que muestra una sobrecarga de tareas, en el ítem 4 que manifiesta la falta de medios y recursos de la empresa, en el ítem 17 que señala las demandas del jefe que no pueden atender y en el ítem 21 que refleja la falta de tiempo libre de los trabajadores. Todos estos ítem muestran que si existe sobrecarga laboral.

Dificultades interpersonales

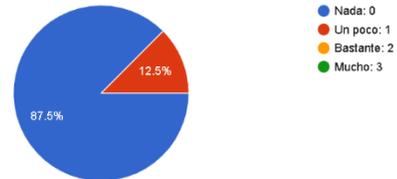
1. Conflictos interpersonales con sus superiores (jefes, supervisores y similares)

8 respuestas



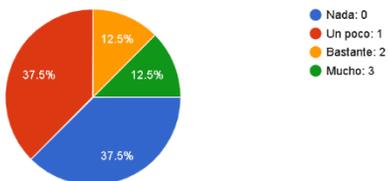
2. Conflictos interpersonales con sus colegas

8 respuestas



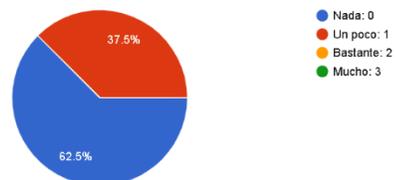
12. Demandas de la empresa que no se pueden atender

8 respuestas



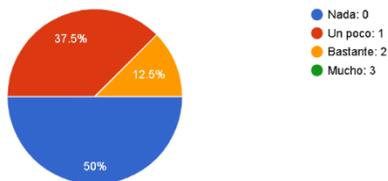
13. Relaciones problemáticas con los compañeros de trabajo

8 respuestas



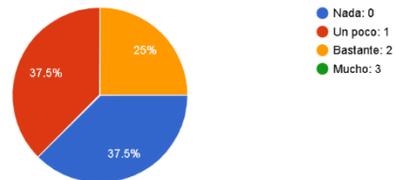
23. Demasiada competitividad

8 respuestas



28. Relaciones problemáticas con gente fuera de su sector

8 respuestas

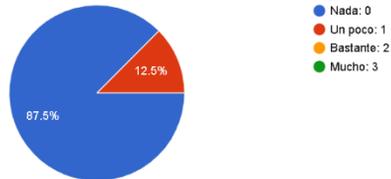


Análisis: En el análisis de las gráficas se pudo identificar que si existen algunas dificultades interpersonales como en el ítem 1 que refleja conflictos interpersonales con los superiores o jefes, en el ítem 12 que señala la existencia de demandas que la empresa no puede atender y en el ítem 28 que indica relaciones problemáticas con gente fuera de su sector. Por otro lado también se puede observar que no existen relaciones problemáticas, altos niveles de competitividad ni conflictos significativos con sus compañeros de trabajo.

Fuentes extrínsecas de insatisfacción

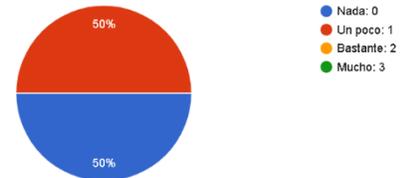
6. Inestabilidad laboral

8 respuestas



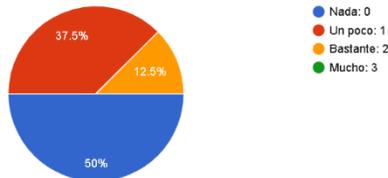
7. Bajos sueldos

8 respuestas



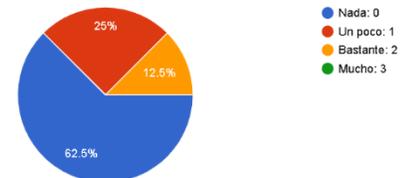
8. Deficiencias laborales (Espacio de trabajo)

8 respuestas



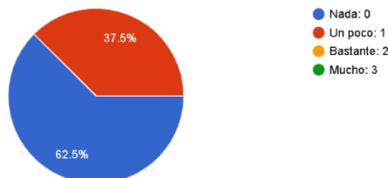
11. Quejas de los supervisores

8 respuestas



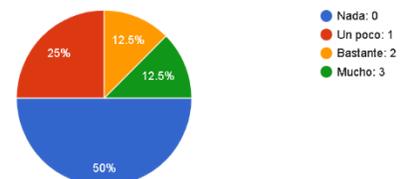
15. Incompatibilidad de tareas

8 respuestas



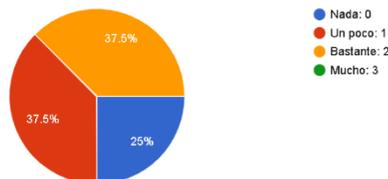
24. Multiempleo

8 respuestas



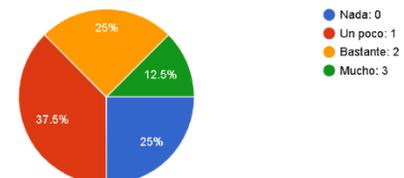
25. Escaso confort físico en el lugar de trabajo

8 respuestas



27. Escasas posibilidades de ascenso en su trabajo

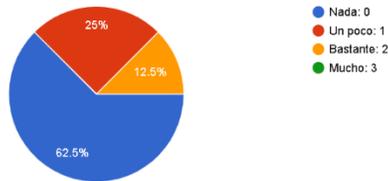
8 respuestas



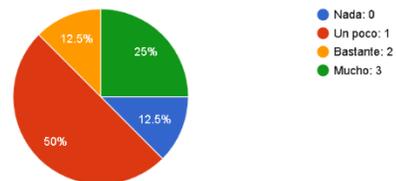
Análisis: En el análisis de las gráficas se pudo identificar que solo se muestran dos ítems que podrían ser fuentes extrínsecas de insatisfacción, el ítem 25 que señala escaso confort físico en el lugar de trabajo y el ítem 27 que muestra escasas posibilidades de ascenso. Por lo tanto se puede decir que la categoría fuentes extrínsecas de insatisfacción no cumple.

Falta de justicia laboral

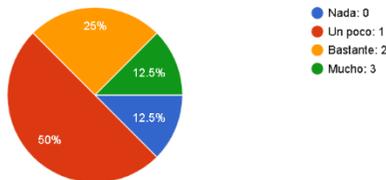
16. Sentir que nadie se compromete con su trabajo
8 respuestas



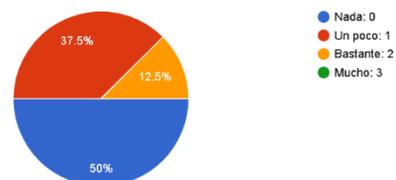
18. Sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensado
8 respuestas



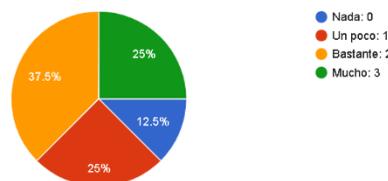
20. Sentir que se desperdician su capacitación y sus habilidades
8 respuestas



31. No estar involucrado con los objetivos y las metas de la organización
8 respuestas



32. Ocultar o falsear las propias emociones y sentimientos
8 respuestas



Análisis: En el análisis de las gráficas se muestra que existe falta de justicia laboral, como se puede observar en el ítem 18 donde se señala la sensación de dar mucho en el trabajo y no ser recompensados, en el ítem 20 donde se muestra su sentir de que se desperdician sus habilidades y capacidades y en el ítem 32 que indica que los trabajadores ocultan o falsean sus propias emociones o sentimientos. Por lo tanto se determina que existe falta de justicia laboral.

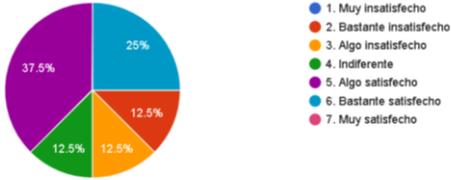
ANÁLISIS GENERAL DEL CUESTIONARIO DE ESTRÉS LABORAL (SANCHEZ,
FLORENCIA CECILIA):

Se cumplen 4 de 5 de las categorías propuestas las cuales son falta de apoyo organizacional, sobrecarga laboral, dificultades interpersonales y falta de justicia laboral, por lo que en términos generales muestra que existen elementos para afirmar que hay estrés laboral.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. (J.M PEIRÓ Y J.L MELIÁ)

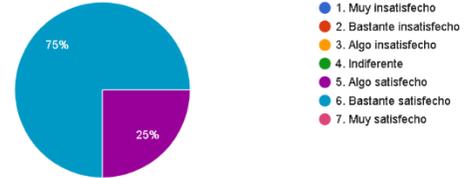
1. Los objetivos, metas y tasas de producción que debe alcanzar

8 respuestas



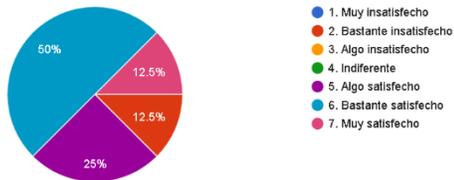
2. La limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo

8 respuestas



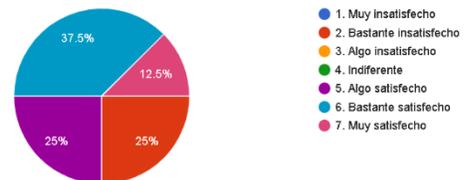
3. El entorno físico y el espacio de que dispone en su lugar de trabajo

8 respuestas



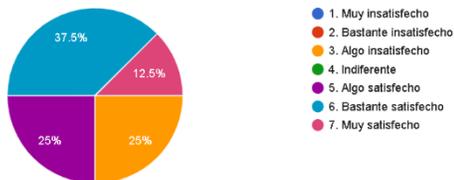
4. La temperatura de su local de trabajo

8 respuestas



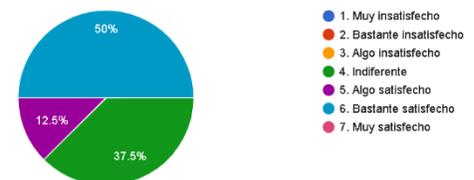
5. Las relaciones personales con sus superiores

8 respuestas



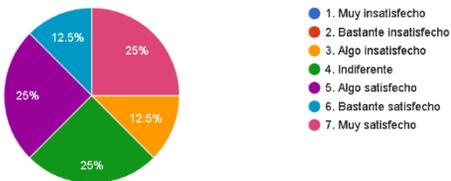
6. La supervisión que ejercen sobre usted

8 respuestas



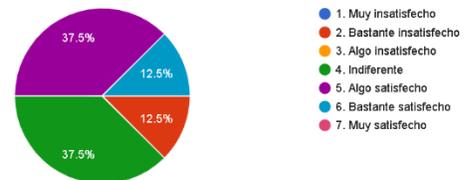
7. La proximidad y frecuencia con que es supervisado

8 respuestas



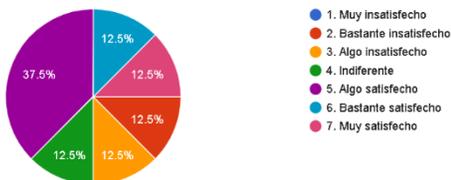
8. La forma en que sus supervisores juzgan su tarea

8 respuestas



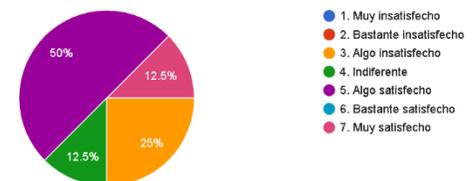
9. La "igualdad" y "justicia" de trato que recibe de su empresa

8 respuestas

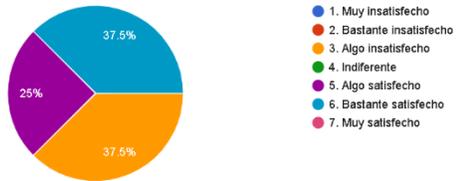


10. El apoyo que recibe de sus supervisores

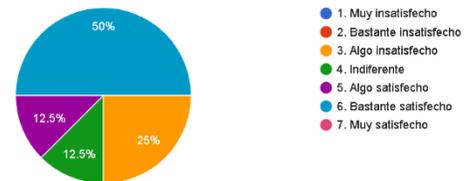
8 respuestas



11. El grado en que la empresa cumple el convenio, las disposiciones y leyes laborales
8 respuestas



12. La forma en que se da la negociación en su empresa sobre aspectos laborales
8 respuestas



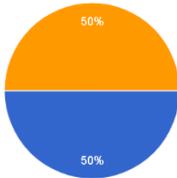
ANÁLISIS GENERAL DEL CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN LABORAL. (J.M PEIRÓ Y J.L MELIÁ)

En el análisis obtenido a través de los datos del promedio de cada grafica se puede apreciar que los trabajadores del S.T.P.R.M H. SECCION 31 se encuentran algo satisfechos, uno de ellos se encuentra muy satisfecho, dos de ellos se encuentran bastante satisfechos, cuatro de ellos están algo satisfechos y uno de ellos indiferente.

CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO (M.M CASULLO)

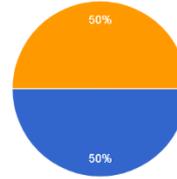
Aceptación

2. Si algo me sale mal puedo aceptarlo, admitirlo
8 respuestas



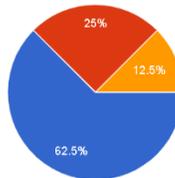
● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

11. Puedo aceptar mis equivocaciones y tratar de mejorar
8 respuestas



● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

13. Encaro sin mayores problemas mis obligaciones diarias
8 respuestas

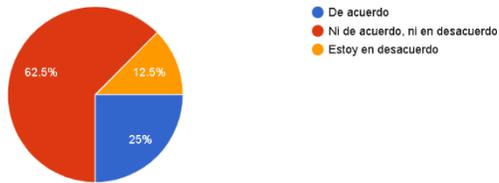


● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

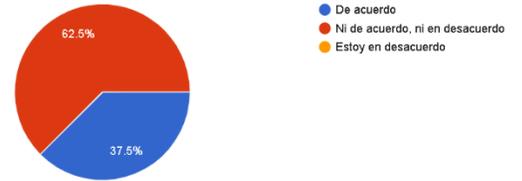
Análisis: En el análisis de las gráficas se puede observar que los resultados se muestran muy divididos ya que la mitad de los trabajadores encuestados indican que son capaces de aceptar o admitir si algo les sale mal y tratar de mejorar, mientras que la otra mitad indica que no es capaz de hacer esto. Por lo tanto no hay peso suficiente para decir que hay aceptación

Autonomía

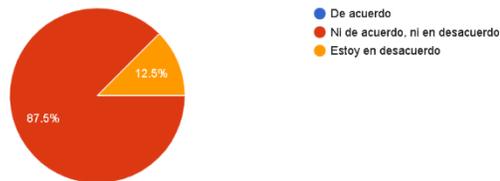
4. Puedo decir lo que pienso sin mayores problemas
8 respuestas



9. En general hago lo que quiero, soy poco influenciable
8 respuestas



12. Puedo tomar decisiones sin dudar mucho
8 respuestas

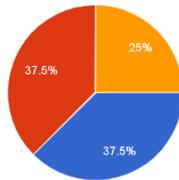


Análisis: En el análisis de las gráficas se observa que los sujetos demuestran cierta inseguridad para decir lo que piensan, para tomar decisiones y para actuar por su cuenta. Por lo que se puede indicar que no hay autonomía.

Vínculos

5. Generalmente le caigo bien a la gente

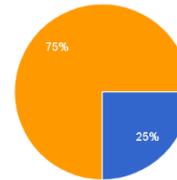
8 respuestas



● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

7. Cuento con personas que me ayudan si lo necesito

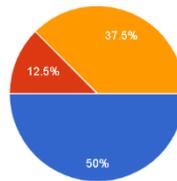
8 respuestas



● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

8. Creo que en general me llevo bien con la gente

8 respuestas



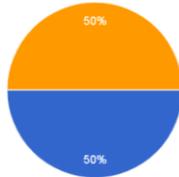
● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

Análisis: En el análisis de las gráficas se puede observar que solo en una de ellas (ítem 7) hay peso suficiente para indicar que la mayoría de los trabajadores no cuentan con personas que les ayudan si lo necesitan. Por lo que podemos determinar que los vínculos si existen aunque son débiles.

Proyectos

1. Creo que sé lo que quiero hacer con mi vida

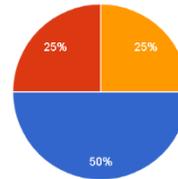
8 respuestas



● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

3. Me importa pensar que haré en el futuro

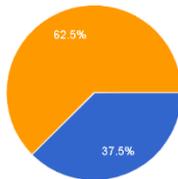
8 respuestas



● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

6. Siento que podré lograr las metas que me proponga

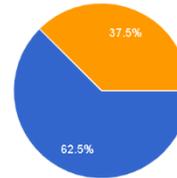
8 respuestas



● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

10. Soy una persona capaz de pensar un proyecto para mi vida

8 respuestas



● De acuerdo
● Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
● Estoy en desacuerdo

Análisis: En el análisis de las gráficas se puede observar que a los trabajadores, les importa y saben que es lo que quieren hacer con su vida en el futuro, como se puede observar en los ítems 1, 3 y 10, sin embargo, creen que no serán capaces de lograr las metas que se proponen. Por lo que esta categoría si se cumple.

ANÁLISIS GENERAL DEL CUESTIONARIO DE BIENESTAR PSICOLÓGICO (M.M CASULLO)

Este test se tiene 3 categorías que no se cumplen y solo una se cumple, las categorías que no se cumplen son: autonomía, vínculos y aceptación, por lo que se puede decir que los participantes de la encuesta no cuentan bienestar psicológico.

CAPÍTULO 5: CONCLUSIONES

El estrés es uno de los causantes de numerosas enfermedades, tanto físicas como mentales, lo sufren desde niños hasta ancianos, está en el ser humano y básicamente si se llega a controlar, se puede lograr tener un mejor estilo de vida

Es importante controlar el estrés porque, como seres humanos hay que buscar un equilibrio entre los deberes tanto laborales como personales y la tranquilidad mental, para así poder elaborar las funciones diarias de una manera óptima.

Cuando los requisitos de un puesto de trabajo no se ajustan a las capacidades y recursos de quienes los ocupan, cuando la labor cotidiana implica riesgos para la protección del trabajador o cuando las relaciones entre pares o con los jefes son patológicos, el estrés surge como un mecanismo de defensa natural del cuerpo. Sus devastadoras consecuencias en la vida laboral y personal deben ser tenidas en cuenta por quienes lideran los procesos de trabajo.

En términos generales, y a nivel clínico, existen dos tipos de estrés: el saludable y el que no lo es. El saludable tiende a la adaptación del organismo a una nueva situación. Algo se produce y nosotros tenemos que utilizar mecanismos fisiológicos y psíquicos para adaptarnos. En este proceso fisiológico intervienen la adrenalina, la noradrenalina y el cortisol, cuando esto es constante, cuando no cesa luego de la nueva situación, el organismo permanece en estado de alerta y continua subiendo los niveles de las hormonas y eso causa daños en el cuerpo.

Pueden aparecer la angustia, la depresión, los trastornos de ansiedad, las inhibiciones y las fobias. La situación empieza a afectar varios aspectos de la vida cotidiana y se puede manifestar con síntomas como no querer ir a trabajar o trabajar de manera obsesiva. Lo que se produce es una pérdida del disfrute de la vida.

En lo orgánico, también pueden aparecer patologías como: colitis, gastritis, dolores musculares, migrañas, y otras enfermedades que tienen base psicosomática.

México ocupa el primer lugar en estrés laboral, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (2019), el 75% de la población sufre del síndrome de “burnout” o fatiga por estrés laboral, quedando por encima de China con un 73% y de Estados Unidos con 59%. Este padecimiento es cada vez más frecuente y puede repercutir de manera significativa en el éxito de las empresas. Los colaboradores son el motor de la organización y si ellos no se sienten tranquilos en su entorno laboral será difícil que logren ser productivos. Por lo tanto, es fundamental prestar atención a los empleados para evitar en medida de lo posible, que el estrés se apodere de ellos.

Como se mencionó a lo largo de esta investigación, llamamos estrés laboral a un conjunto de reacciones emocionales, cognitivas, fisiológicas y del comportamiento del trabajador a ciertos aspectos adversos o nocivos del contenido, el entorno o la organización del trabajo.

La experiencia del estrés es una construcción de naturaleza predominantemente subjetiva desde el momento que los individuos movilizan tanto factores personales como situacionales para evaluar el potencial perjudicial de los eventos. En este sentido, cuando el sujeto siente que no cuenta con los recursos o estrategias suficientes para afrontar las demandas que percibe como estresantes, experimenta diferentes niveles de estrés que pueden llegar a vulnerar su equilibrio y bienestar psicológicos. Si, además, el estrés es vivenciado en el ámbito laboral, repercute sobre la calidad de su trabajo, el nivel de compromiso organizacional y su grado de satisfacción laboral, en su bienestar psicológico y con la vida en general.

En base a tales consideraciones, el objetivo del presente estudio estuvo orientado a “demostrar que *a mayor nivel de estrés laboral, menor satisfacción laboral y bienestar psicológico.*”

Los resultados arrojados pudieron dar cuenta de que existe un alto grado de estrés laboral debido a la falta de tiempo libre de los trabajadores, la mala organización laboral, el apoyo ineficaz de sus superiores, la asignación de tareas que no les corresponden, las exigencias de su superior que no pueden ser atendidas, la sobrecarga de tareas, las escasas posibilidades de ascenso, la falta de justicia laboral y los conflictos interpersonales con sus superiores, cabe mencionar que los resultados no muestran la existencia de conflictos o relaciones problemáticas con sus pares o compañeros de trabajo, únicamente con sus superiores.

El estrés laboral surge de un desajuste entre el individuo y su trabajo, esto es entre sus capacidades y las exigencias del empleo. En cuanto a la identificación y análisis de los estresores, se observa que “la sobrecarga laboral” “la falta de justicia laboral” “la falta de apoyo organizacional” y “las dificultades interpersonales” son, en ese orden, los estresores que más agobian a los trabajadores. La evidencia reunida permitiría aventurar que estos estresores se retroalimentan permanentemente constituyendo un círculo vicioso.

Desde el momento que la sobrecarga laboral, caracterizada por falta de tiempo libre, sobrecarga de tareas, demandas del jefe que no se pueden atender unida a la asignación de tareas que no corresponden y la pobre devaluación de su desempeño, produce estrés laboral que se agrava cuando los empleados perciben falta de apoyo por parte de sus superiores y/o inequidad e injusticia organizacional.

Para enfrentar el estrés las personas recurren a respuestas cognitivas y comportamentales (proceso conocido como ‘coping’), que mediatizan las relaciones entre la percepción del estrés y la consiguiente adaptación somática y psicológica. La habilidad para manejar situaciones estresantes depende de los recursos de coping disponibles. Estos recursos desempeñan un rol crucial en la relación estrés-salud-enfermedad y constituyen características estables del individuo y del medio ambiente donde se desenvuelve.

Otra de las variables estudiadas se refiere a explorar la vinculación entre el estrés percibido y/o vivenciado con el bienestar psicológico y grado de satisfacción laboral. Los resultados obtenidos han permitido identificar las variables que mejor explican el bienestar psicológico y la satisfacción laboral entre los empleados. La evidencia indica que los mejores predictores de la satisfacción laboral entre los trabajadores son: la limpieza, higiene y salubridad de su lugar de trabajo, la temperatura de su lugar de trabajo, el entorno físico y el espacio de que se dispone en su lugar de trabajo y algunas dimensiones del bienestar psicológico tales como “proyectos”, en lo que se habla sobre si son capaces de pensar en algún proyecto para su vida, si les importa pensar que harán en el futuro, si saben lo que quieren hacer con su vida y creen que son capaces de cumplir con las metas que se propongan.

En cuanto a la satisfacción laboral en general se destaca un promedio alto y satisfactorio en relaciones con los pares o compañeros de trabajo, higiene y espacio del lugar de trabajo, pero menos satisfechos en cuanto a la supervisión que ejercen sobre ellos y la forma en la que juzgan su tarea, así como con el apoyo que recibe de sus superiores y el grado en el que la empresa cumple el convenio, las disposiciones legales y las leyes laborales.

Respectivamente al bienestar psicológico podemos observar que existe un nivel aceptable respecto a sus proyectos y metas de vida, pero también se puede observar que los

sujetos demuestran cierta inseguridad para decir lo que piensan, para tomar decisiones y para actuar por su cuenta también se detecta que a pesar de que los trabajadores si cuentan con vínculos dichos vínculos son débiles, los resultados también señalan que la mitad de los trabajadores indican que son capaces de aceptar o admitir cuando algo les sale mal y tratar de mejorar, mientras que la otra mitad indica que no son capaces de hacer esto.

La hipótesis de esta investigación se basa en que “*a mayor nivel de estrés laboral, menor satisfacción laboral y bienestar psicológico*”. Con respecto a las vinculaciones entre el estrés percibido, el bienestar psicológico y el grado de satisfacción laboral, la evidencia reunida en el presente estudio permite corroborar el interjuego entre estas variables. Desde el momento que los empleados experimentan estrés, a su vez, experimentan menos satisfacción laboral y menos bienestar psicológico. En tanto que, entre los que no sufren de estrés laboral se deduce una tendencia contraria, vale decir, menos estrés, más satisfacción y bienestar.

Las consecuencias del estrés laboral no se limitan a la esfera profesional, sino que se extiende a menudo a la vida personal y familiar. La mayoría de las personas pasan gran parte de su tiempo en el trabajo y éste desempeña un papel central en sus vidas, tanto como fuente de sustento como de identidad personal y de relaciones con los demás. En consecuencia, lo que ocurre en el trabajo tiene mucha influencia en su bienestar psicológico

En otras investigaciones como: “Síntomas, niveles de estrés y estrategias de afrontamiento en una muestra de estudiantes masculinos y femeninos de una institución de educación superior militar” elaborada por Andrés Ospina Stepanian y aplicada a 261 estudiantes que estuvieron matriculados en dicha institución, 43 mujeres y 218 hombres con edades comprendidas entre los 18 y los 24 años, en Bogotá Colombia y en “programa de intervención para disminuir el estrés laboral en el personal de enfermería del hospital Vicente corral Moscoso

cuenca 2011” elaborada por Doris Jiménez Brito, aplicada a 120 personas (licenciados en enfermería y auxiliares de enfermería) se concluye en ambos casos que tanto para hombre como mujeres, los altos niveles de estrés perjudican de manera negativa la calidad y estilo de vida de las personas.

Estas dos investigaciones tiene aspectos que se relacionan con esta, en el sentido en el que se aborda la calidad de vida, aunque no se tocan los temas desde el análisis de como una variable influye en otra, si hacen un análisis descriptivo en cuanto a la calidad de vida que tienen los participantes.

Derivado de esta investigación se desprenden las siguientes recomendaciones, cualquier acontecimiento vital puede tornarse estresante: la vida personal, las relaciones de pareja, la vida familiar, la escuela y, sobre todo, nuestro trabajo y el lugar donde transcurre. Cada año miles de personas experimentan estrés a causa de acontecimientos laborales.

El estrés laboral puede provenir de un sentido general de vulnerabilidad ante la probabilidad de permanecer o mantener nuestro puesto de trabajo, tener que negociar un aumento de sueldo, ser promocionado o ser olvidado a la hora de las promociones, mantener una sobrecarga laboral, experimentar un conflicto de rol en el puesto de trabajo, etcétera. Por otro lado, un trabajo sin estrés puede parecer estupendo, pero no hay que exagerar. Si no hay un mínimo de estrés, de actividad, el trabajo se puede tornar aburrido y poco estimulante, y acabar siendo, paradójicamente, estresante. Las principales medidas y consejos que ayudan a prevenir y combatir el estrés laboral empiezan por uno mismo, y una de las decisiones más difíciles que debe tomar la persona estresada es la de si debe o no recibir ayuda o tratamiento psicológico. Se recomienda hacerlo cuando la persona afectada no puede salir por si misma de la situación o

cuando los síntomas que presentan le impiden llevar a cabo sus actividades cotidianas. En términos freudianos se dice que la persona necesita del terapeuta cuando le es imposible “amar y trabajar”, esto es cuando no puede llevar a cabo sus actividades cotidianas con normalidad.

Parece pertinente mencionar la importancia de modificar los horarios de trabajo de los empleados, a 8 horas por cada día de trabajo, permitiéndoles así tener más tiempo libre y recreativo para sí mismos.

Brindar apoyo psicológico como una de las prestaciones dadas para los trabajadores.

Crear estrategias que cuiden del bienestar psicológico de los trabajadores (regulación de tareas, descanso, comunicación, resolución de conflictos, etc.)

Contar con un psicólogo de base en el departamento de recursos humanos.

El conocimiento acerca del bienestar psicológico y la salud mental en las instituciones de trabajo es poco conocido, por lo que se recomienda impulsar y dar a conocer la importancia de estos temas en el ámbito de trabajo y en la vida en general.

Para finalizar cabe resaltar que esta investigación puede ser de ayuda para los psicólogos organizacionales y los estudiantes de psicología, ya que les permitirá tener una amplia perspectiva sobre él porque es de vital importancia erradicar el estrés laboral y para los directivos de empresas, pues la información encontrada constituye una retroalimentación importante para optimizar sus procesos formativos e identificar elementos que pueden mejorarse o mantenerse.

BIBLIOGRAFÍA

Keith y Newstrom. (2014). *Comportamiento humano en el trabajo*. Mexico: Mc Graw Hill.

Leka y Griffiths. (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Organización mundial de la salud.

Alvarez, G. (2012). La percepción de la organización: Clave para la comprensión del comportamiento del individuo en la organización. *Interamericana de Psicología Ocupacional*.

American Psychiatric Association. (2014). *DSM V*. American Psychiatric Publishing.

Andón, Ó. (2005). La formación en Estrés para la prevención del Síndrome de Burnout en el Currículo de Formación Inicial de los Maestros. *Interuniversitaria de Formación del Profesorado*.

Barrero, A. (2000). *Estrés y Ansiedad Superación Interactiva*. Madrid, España: Libro Hobby.

Castro, S. A. (2004). Estilos de la personalidad, objetivos de la vida y la satisfacción. *Tesis Doctoral*. España: Universidad Complutense de Madrid.

Davis y Newstrom. (2003). *Comportamiento humano en el trabajo 11ª. Edición*. Mexico: McGraw-Hill.

Davis y Palladino. (2008). *Psicología*. Mexico.

Echeburúa, Salaberría, Karmele y Cruz. (2014). Aportaciones y limitaciones del DSM-5 desde la psicología clínica. *Terapia Psicológica*, vol. 32. *Universidad del País Vasco*.

- Guerrero y Puerto . (2006). Productividad, trabajo y salud: la perspectiva psicosocial. Universidad Nacional de Colombia. *Revista colombiana de psicología*.
- Judah, Grant, Mills, Lechner, Slich y Davidson. (2013). The prospective role of depression, anxiety, and worry in stress generation.
- Lazarus y Folkman. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona: Martinez Roca.
- Marcelo y Trucco. (2012). Estrés y trastornos mentales: aspectos neurobiológicos y psicosociales. *chil. neuro-psiquiatr*.
- Morales, F. (1999). *Introducción a la psicología de la salud*. Buenos Aires: Paidós.
- Murillo, C. L. (2003). El incremento de la productividad para la competitividad frente al bienestar social y la salud laboral. *Portal de revistas academicas. Universidad de Costa Rica*.
- Navarro, S. M. (2012). *Satisfacción laboral y su influencia en la productividad*.
- Núria y Segundo. (2005). Estrés: Causas, tipos y estrategias nutricionales. *Elsevier*.
- OMS. (2018). Salud mental. *Organización Mundial de la Salud*, 13.
- Organización Mundial de la Salud. (2006). *Prevención del suicidio un instrumento en el trabajo. Departamento de Salud Mental y Abuso de Sustancias, Manejo de Trastornos Mentales y Cerebrales*. Ginebra : Organización Mundial de la salud .
- Pérez y Fernández. (2008). Más allá de la salud mental: la psicología en atención primaria. *Papeles del psicólogo, vol. 29*.

- Pines, Aronson y Kafry. (1981). *Burnout: From tedium to personal growth*. Nueva York: Free Press.
- Piqueras, Martínez, Ramos, Rivero, García y Oblitas. (2008). Ansiedad, Depresión y Salud. *Suma psicológica*.
- Randstad. (2004). Satisfacción laboral como sinónimo de productividad.
- Ries, Castañeda, Campos, y Del Castillo. (2012). Relaciones entre ansiedad - rasgo y ansiedad - estado en competiciones deportivas. *Cuadernos de Psicología del deporte*.
- Robbins. (2004). *Comportamiento organizacional*. Los Angeles: Prentice hall.
- Robbins y Coulter. (2005). *Administración*. Prentice-Hall.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional 10ª. Edición*. Prentice-Hall .
- Rodríguez, Cruz y Merino. (2008). Burnout en profesionales de enfermería que trabajan en centros asistenciales de la octava región chile. *Cienc. enferm.*
- Ryff y Keyes. (1995). The Structure of Psychological Well-Being Revisited. *Journal of Personality and Social Psychology*.
- Ryff, C. (1989). Beyond Ponce de Leon and life satisfaction: New directions. *International Journal of Behavioral*.
- Sawyer, Major, Casad, Townsend y Mendes. (2012). *Discrimination and the stress response: Psychological and Physiological Consequences and Anticipating in Interethnic Interaction*. American Journal of Public Health.

Schutte y Ryff. (1997). "Personality and Well-Being: Reexamining Methods and Meanings.

Journal of Personality and Social Psychology.

Sierra y Ortega. (2003). Ansiedad, Angustia Y estrés: Tres Conceptos a diferenciar. *Mal-Estar E*

Subjetividade / Fortaleza.

Spielberger y Sarason. (2005). *Stress and Emotion, Anxiety, Anger and Curiosity.* Nueva York:

Routledge, Taylor & Francis Group.

Tamayo, M. T. (1997). *El Proceso de la Investigación científica.* Mexico : Editorial Limusa.

Wetherell, J. (2010). Medical conditions and depressive, anxiety, and somatic symptoms in older

adults with and without generalized anxiety disorder. *Aging & Mental Health.*

Zamora, J. D. (2010). Salud laboral, variable promotora de la productividad. *Revista de la*

Sociedad Española de Salud Laboral en la Administración Pública.