



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTONOMA DE MEXICO

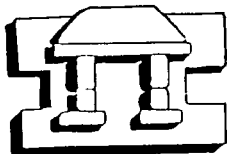
FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

"FACTORES AMBIENTALES Y SOCIALES QUE INFLUYEN EN EL AMBITO LABORAL A NIVEL INDIVIDUAL Y ORGANIZACIONAL"

T E S I S
QUE PARA OBTENER EL TITULO DE LICENCIADO EN PSICOLOGIA PRESENTA A N JANET BARRIOS GARCIA MARTHA ERICKA ESPINOSA HURTADO

ASESORES:

- MTRO. ALFONSO VALADEZ RAMIREZ
MTRO. PATRICIA LANDA DURAN
MTRO. JOSE ESTEBAN VAQUERO CAZARES



IZTACALA

TLALNEPANTLA, EDO. DE MEXICO

2002

TESIS CON FALLA DE ORIGEN



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.

A mis padres

Gracias por haberme brindado la oportunidad de estudiar una carrera, por todos sus consejos y palabras de aliento que me dieron tanto en momentos buenos como malos; los cuales me han ayudado para ser ahora una persona de bien y responsable.

Gracias por su cariño, comprensión y apoyo a pesar de todo.

A mi esposo

Rafa, te agradezco todo el amor que me has dado en este corto tiempo que llevamos de casados, tu apoyo incondicional en los momentos cuando más lo he necesitado; gracias por el hermoso hijo que tenemos el cual fue y seguirá siendo mi motivo para salir adelante, y gracias por comprender que además de ser ama de casa, esposa y mamá también soy una persona que quiere superarse en el plano profesional.

A mi hermano

A ti Erik, te doy gracias por las veces que me apoyaste cuidando a Alan, ya que fue muy importante para mí el poder terminar este trabajo.

A los asesores

Les agradezco de todo corazón, el que hayan aceptado asesorar este trabajo, ya que aprendí mucho de cada uno de ustedes; asimismo quiero agradecerles su comprensión y paciencia durante todo el tiempo en que estuvimos trabajando juntos.

En fin, les doy gracias a todas las personas que me apoyaron y alentaron para seguir adelante y llegar a ser una profesional.

A todos ustedes **Gracias**

Janet

A Dios por estar dentro de mí y darme la fuerza interior para concluir y disfrutar de las cosas maravillosas que me presenta la vida.

*Papi el ser tu hija es un reto pero que gracias a tu fuerza y constancia que me has aportado he sabido afrontar el duelo,
GRACIAS... esto va por ti !!!!*

Gracias mamá por traerme al mundo y porque me has demostrado la importancia de luchar por nuestra propia felicidad.

Kenya gracias por ser la parte sabia que me hace reflexionar, porque juntas hemos afrontado los obstáculos que nos presenta la vida y sabes? Nos hemos hecho fuertes.

Alfonso gracias por compartir tus valiosos conocimientos, te admiro y representas en mi vida una parte muy especial.

A mis Profesores les agradezco tanto... porque en muchos momentos marcaron la pauta para que saliera adelante, tanto profesional como de manera personal; Alfonso Valadez, Adrián Mellado y Luis Estrevel, 1000 GRACIAS.

A mis amigos 1000 GRACIAS!!! El valor de la amistad en mi vida ha sido fundamental y más desde el instante en que juntos pasamos maravillosos e inolvidables momentos, LOS QUIERO MUCHO!!! Emma, Rosy, Milly, Eve y a ti Janet que sin ti esto no hubiera sido posible.

Mauricio te agradezco que hayas entrado a mi vida y compartir conmigo este triunfo de muchos que gozaremos juntos, TE AMO TANTO... mi Prínchipecho y sigo reafirmando que "La vida es bella".

Con Cariño Ericka

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

INDICE

Indice

Resumen	3
Presentación	4
1. Psicología Ambiental	6
1.1 ¿Cómo surge la necesidad de mejorar las condiciones humanas en el trabajo?	8
2. Características generales del estrés.....	14
2.1. Antecedentes del estrés	14
2.2. Características y definición del estrés	15
2.3. Efectos y consecuencias del estrés	19
3. Estrés Laboral	24
3.1 Definición de estresores	25
3.2 Estresores ambientales en el trabajo	30
3.2.1. El ruido	33
3.2.2. La iluminación o luz	34
3.2.3 El color	36
3.2.4. Vibración y el movimiento	37
3.2.5. La temperatura	38
3.2.6. El aire contaminado	38
3.2.7. Factores diversos	39
3.3. Estresores sociales en el trabajo	43
3.3.1. Estresores individuales	44
3.3.2. Estresores organizacionales	46
3.4 . Instrumentos para medir el estrés	48
4. Salud Laboral	53

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

4.1. Antecedentes de la salud laboral	54
4.2. Salud, enfermedad y estrés.	56
5. Satisfacción laboral	64
5.1. La satisfacción laboral como variable dependiente	66
5.2. La satisfacción laboral como variable independiente	67
5.3. Implicaciones para el rendimiento y la satisfacción	70
6. Estrés y Productividad	73
6.1. Las horas de trabajo y la producción	75
6.2. Horas de trabajo improductivo	76
6.3. Pausas de reposo	77
7. Procesos de evaluación cognitiva	79
7.1. Evaluación primaria	80
7.2. Evaluación secundaria	80
7.3. Reevaluación	80
8. El proceso de afrontamiento	85
8.1. Afrontamiento dirigido a la emoción	89
8.2. Afrontamiento dirigido al problema	89
8.3. Recursos de afrontamiento	89
Características de estudio	94
Resultados	99
Conclusiones	131
Bibliografía	139
Anexos	

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Resumen

El considerar que el individuo que trabaja para una empresa o institución no sólo invierte una gran cantidad de tiempo en el trabajo, sino que además encuentra una parte sustancial de satisfacción y de identidad con éste; y el poder verse amenazado por los diversos efectos que produce el estrés, ha llevado a que nuestra investigación se oriente a identificar: cuáles son los factores ambientales y sociales que provocan estrés y su frecuencia en el ámbito laboral a nivel individual y organizacional; asimismo distinguir en términos generales que tan satisfactorio y estresante es su trabajo y el tipo de estrategia de afrontamiento que utilizan los individuos. Para tal propósito se aplicaron tres instrumentos: uno para identificar las fuentes y la frecuencia de estrés ambiental y social; otro para enunciar en términos generales que tan satisfactorio y estresante es su trabajo y uno más para nombrar el tipo de estrategia de afrontamiento que utilizan los individuos.

La muestra con la que se trabajó fue con 120 sujetos 46 de género masculino y 74 de género femenino, con edades que iban desde los 17 hasta los 66 años, de nivel administrativo, procedentes de las empresas: PEPSI, INEGI, BANCO INVERLAT, PGJ, BIPER Y OTRA con una antigüedad laboral desde 1 mes a más de 10 años, y que en su mayoría trabajan tiempo completo.

En cuanto a los resultados, los factores frecuentemente estresantes tanto a nivel individual y organizacional fueron los de carácter social, específicamente a nivel individual aquel factor que se relacionó con las oportunidades de progresar en el trabajo y a nivel organizacional el que se refería a recibir críticas o ser evaluado negativamente. Por otro lado, en cuanto a la satisfacción y estrés laboral se encontró que: en el grupo de satisfacción el trabajo, el ambiente y el lugar de trabajo son frecuentemente satisfactorios mientras que en el grupo de estrés, la organización en su trabajo y su trabajo se inclinan a ser estresantes. Por último en cuanto a las estrategias de afrontamiento, se obtuvo que las más utilizadas por los sujetos fueron las dirigidas a la emoción y al problema de tipo positivo específicamente la más frecuente fue la relacionada con buscar alternativas para resolver la situación.

Presentación

La mayoría de los individuos estamos expuestos a un sin fin de estresores como pueden ser ambientales (tráfico, smog, aglomeraciones, etc.) y sociales (desempleo, crisis económica, etc.), los cuales tienen influencia en diferentes contextos como puede ser en la familia, en la escuela, en las relaciones humanas y en el trabajo. En este último, los estresores ambientales y sociales juegan un papel importante, considerando que el individuo que trabaja para una empresa o institución no sólo invierte una gran cantidad de tiempo en el trabajo, sino que además encuentra una parte sustancial de satisfacción y de su identidad en el propio trabajo que se puede ver amenazada por los diversos efectos que produzca el estrés, las estrategias de afrontamiento que el individuo maneje deben de ser adecuadas para lograr una calidad de vida en el trabajo.

Los estresores mencionados, dentro del ámbito laboral se ven reflejados tanto a nivel individual como organizacional. En el primer caso, como miembros de una organización, cada individuo se encuentra expuesto a una amplia variedad de personas, sucesos y situaciones que son estresores potenciales y que dependen mucho de la percepción que tiene el individuo ante éstas situaciones con respecto a sus intereses y necesidades ambientales y/o sociales (Nivel Individual) y en el segundo caso se presentan estresores que se les conoce típicamente como macrofenómenos, las variables se enfocan principalmente a la relación individuo-organización (Nivel Organizacional), pues están asociados a una perspectiva global del trabajo, los cuales son inevitables dentro de las organizaciones y necesitan ser comprendidos por los superiores, de lo contrario, puede que una organización completa se tambalee (Ivancevich y Matteson, 1992).

Todos estos aspectos que involucra el estrés en el área laboral, nos ha llevado a que nuestra investigación se oriente a describir cómo los estresores pueden generar efectos tanto positivos como negativos (estos últimos en mayor grado) tanto en la salud como en el desempeño, lo cual puede afectar al individuo como a la misma organización. Siendo así el objetivo es identificar los factores que provocan estrés en el ámbito laboral a nivel individual y organizacional, el grado de estrés que provocan, asimismo distinguir en términos generales que tan satisfactorio es su trabajo y el tipo de estrategia de afrontamiento que utilizan los individuos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

De aquí la importancia del tema, ya que a partir del conocimiento y entendimiento de los estresores antes mencionados se puede llegar a prevenir o neutralizar los resultados negativos del estrés a través de métodos tanto individuales como organizacionales, que estén encaminados hacia una calidad de vida en el trabajo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO I

Psicología Ambiental

El hecho axiomático de que la conducta acontece siempre y necesariamente en un entorno ambiental ha sido explicado de muy diversas formas en la historia de pensamiento. La filosofía, la historia de las religiones, la sociología, entre otros saberes han venido señalando ciertas cualidades del ambiente, como determinantes e incluso instigadores de una gran variedad de comportamientos. No se puede hablar de la psicología ambiental, como producto intelectual con perfiles distintivos propios hasta bien entrada la década de los sesenta. Y desde luego, el desarrollo de esta disciplina es mejor comprendido al ser enmarcado en un amplio contexto sociocultural característico de esos años.

La psicología ambiental está aun lejos de ser una disciplina consolidada. Así, Stapf (1979; citado en: Jiménez y Aragonés, 1986) afirma que el objeto de la psicología ambiental está actualmente en discusión, en tanto Pomeranz (1980; en Jiménez y Aragonés, 1986) señala que pocos especialistas desean e incluso son capaces de dar una definición de la psicología ambiental. Entre aquellos que han arriesgado una definición intencional encontramos a Proshansky (1976; citado en: Jiménez y Aragonés, 1986), el cual atribuye a la psicología ambiental el establecimiento de "relaciones empíricas y teóricas entre la experiencias y la conducta del individuo y su medio construido"; por su parte Heimstra (1979 citado en: Jiménez y Aragonés, 1986) la define como disciplina "que se ocupa de las relaciones entre el comportamiento humano y el medio ambiente físico del hombre", y Holahan (1982 citado en: Jiménez y Aragonés, 1986) la entiende como "un área de la psicología cuyo foco de investigación es la interacción entre el medio ambiente físico y la experiencia de conductas humanas".

Para Carlyng (1998), la psicología medioambiental es el estudio de la interacción entre los individuos y su ambiente físico, en la cual, los individuos cambian el ambiente físico que a su vez afecta su conducta. De este modo, la psicología medioambiental se distingue de otras disciplinas como, por ejemplo, de la fisiología de ambiente y medicina ya que las reacciones psicológicas al ambiente físico son el enfoque primario. En contraste con la psicología social o sociología, la psicología medioambiental conceptualiza que el ambiente social mediatiza los efectos del ambiente físico. Por su parte, Clitheroe, Stokols y Zmuidzinas (1998) definen a la psicología ambiental como las relaciones dinámicas que existen entre los participantes contextuales, por ejemplo, el entendimiento de obreros en una fábrica u oficina, a los conflictos interpersonales que se levantan entre los estudiantes en una aula

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

particular o en el patio de recreo. Así mismo, mencionan que las relaciones dinámicas también pueden existir entre los participantes y componentes no humanos de una escena particular, por ejemplo problemas musculoesqueléticos causados por muebles ergonómicamente impropios, o el estrés pueden aumentar debido al ruido o a los niveles de temperatura.

De este modo, en cuanto a la definición la cuestión se centra en establecer un cuadro de categorías sustantivas que aparecen repetidamente en los manuales y revisiones generales de la psicología ambiental. En este sentido, existen diagramas que esquematizan los principales tópicos estudiados por los psicólogos ambientales, así como sus relaciones: diferentes actores (individuos, microgrupos, grupos, etc.) desarrollan procesos (cognitivos, evaluativos, conductuales) en distintos espacios (ciudades, casas, parques naturales) que a su vez, reobran en ellos. Una vez que se tiene en cuenta todo lo anterior se puede mencionar que las áreas de mayor significación, son las siguientes: 1) definición, modelos teóricos y técnicas de investigación en psicología ambiental; 2) representación cognitiva del ambiente; 3) evaluación del ambiente; 4) rasgos de personalidad y medio ambiente; 5) actitudes hacia el medio ambiente; 6) percepción ambiental; 7) influencias del medio ambiente urbano; 8) influencias del medio ambiente físico natural; 9) influencia del medio ambiente construido; 10) conducta espacial humana, intimidad, territorialidad; 11) conducta ecológica responsable; 12) hacinamiento y conducta; 13) estrés y medio ambiente; 14) tomas de decisión ambiental; 15) psicología ecológica y análisis de escenarios y 16) respuestas al paisaje (Carlyng, 1998, Jiménez y Aragonés, 1986).

De acuerdo con estos datos, se puede decir que la psicología ambiental no sólo estudia variables de ambiente físico, sino que además, manipula el ambiente a través de modos fundamentales: como variable independiente y como variable dependiente. Como variable independiente, el ambiente es tratado en un triple nivel de consideración: ambiente natural (engloba el ecosistema), construido o fabricado (edificios, decoración, climas sociales, etc.). el segundo modo de manipular el ambiente es su consideración como variable dependiente, es decir, averiguar los efectos de la conducta sobre la calidad del ambiente: conservación de la energía, comportamiento no contaminante, planificación familiar, etc.

Así, se tiene una relación entre las características típicamente ambientales y los modelos de salud enfermedad; una relación y vinculación que en este caso concreto, se ha querido repetidamente explicar con la ayuda de un concepto polivalente (estrés) que forma ya parte del vocabulario de la vida cotidiana. En este sentido, la hipótesis más generalizada ha sido la que el descuidado trato que el

hombre ha dado al ambiente, las condiciones de vida tan inciertas, apremiantes y aceleradas, tan marcadas, además por el individualismo, la competitividad, la ostentación y el consumo, el miedo al desempleo y a la pobreza, el peligro nuclear, etc., están provocando continuamente una serie de riesgos y amenazas, que preocupan seriamente al individuo, lo mantiene bajo una constante tensión, preocupación y nerviosismo; que en muchos casos, llegan a dejar una ostensible huella en su organismo o en su estructura psicológica y en otros, cada vez más, lo llegan a desbaratar causándole la muerte.

En una palabra, lo que a la psicología ambiental le ha interesado es entender la relación entre el ambiente físico y la conducta, las consecuencias sobre la salud derivadas de la incontrolada y descuidada manipulación del ambiente, cómo éste se está convirtiendo en un factor patógeno debido al mal uso que de él se hace, dando lugar a lo que conocemos como enfermedades de nuestra civilización (en donde se encuentra el estrés) y a lo que en la actualidad algunos denominan "patología del ambiente" (Jiménez y Aragonés, 1986, Carlyng, 1998). La psicología ambiental se empezó a involucrar en diversos ámbitos, entre ellos la industria, en la cual se interesó por mejorar el ambiente de trabajo, a continuación se presenta como surge este interés.

1.1. ¿Cómo surge la necesidad de mejorar las condiciones humanas en el trabajo?

El impacto de la Revolución Industrial en el siglo XVIII no sólo representó cambios tecnológicos y productivos, sino que causó también transformaciones sociales y creó organizaciones con características muy particulares; por ejemplo: la producción en masa absorbió al artesano, la fabricación en serie de bienes determinó un sistema económico nuevo, etc. Ahora, el núcleo de todas las actividades eran las ciudades donde se encuentran las fábricas, el comercio entre distintas localidades promovió la economía de mercado; logrando con ello que los trabajadores definieran sus labores y se fueran perfilando los especialistas para cada tarea. Así, el obrero y empleo fueron y son los recursos humanos con los que cuentan los dueños de los medios de producción. En pocas palabras, el hombre controla al hombre. Fue en este momento cuando se adicionó al vocabulario la palabra *industria* y toda una serie de necesidades sociales y personales surgieron. De una manera empírica se tomaron medidas para aliviar los nuevos requerimientos, y es ahí donde se puede decir que la psicología de las organizaciones comenzó.

Así, en el año de 1800 surgió la inquietud de mejorar las condiciones humanas del trabajo, y fue Robert Owen (citado en: Vargas, 1994) quien señaló aspectos de limpieza personal e higiene en general, restringió el trabajo de los niños (rehusando inclusive a emplearlos). Posteriormente, en 1835, siendo una de las primeras obras en abordar problemas de este género Andrew Ure (citado en: Vargas, 1994) en "The Philosophy of Manufacture" estableció la importancia de los factores humanos en contraste a los medios mecánicos y comerciales empleados, planteándose como necesarios el tratamiento médico y los aspectos alimenticios.

Por otro lado, Dill (citado en: Vargas, 1994) fue el primero en utilizar el término de *Psicología Laboral*, y en el año de 1903 publicó "Theory of Advertising" donde se marcó una relación visible entre aspectos psicológicos y laborales. Como pionero de esta área básicamente sus conclusiones lo llevaron a describir aspectos funcionales del trabajo.

Ya para 1911, la administración científica encabezada por Frederick W. Taylor (citado en: Vargas, 1994), retomó y evaluó los recursos con que la industria contaba: la productividad era el centro de interés de esta administración, y así la conciencia en cuanto a los recursos humanos comenzó a incrementarse; y con ello, la simplificación de tareas y la dotación de herramientas y maquinaria adecuada marcó el camino para el desarrollo posterior del comportamiento organizacional.

De esta manera, el término de *Psicología Industrial* es uno de los tantos que se han generado en el ambiente laboral para definir la actividad en grupos asociados, y así, a través de la propia práctica y de la investigación se formularon conceptos como *psicología organizacional y del trabajo*; y posteriormente el término *Comportamiento Organizacional* se acuñó. Así, la investigación y los elementos teóricos permitieron definir el comportamiento como elemento de evaluación y modificación en las relaciones humanas, lo cual para el psicólogo representó un avance importante, ya que ahora contaría con datos concretos y elementos observables para el análisis de los fenómenos.

El interés sobre el comportamiento organizacional fue creciendo cada vez más, que para el año de 1913, Hugo Munsterberg (citado en: Vargas, 1994) publicó su libro "Psicología y eficiencia industrial" donde planteó la necesidad del estudio científico de la conducta humana para establecer diferencias individuales en el trabajo. Asimismo, Mary Parker Follet (citado en: Vargas, 1994) (que fue una de las primeras escritoras en abordar el enfoque conductual en los grupos y organizaciones) recalcó la importancia de la ética grupal antes que la individual, fortaleciendo de esta manera las ideas de la unidad de grupo y el trabajo en equipo.

Por otro lado, la General Electric Company de Chicago, entre los años 1927 y 1932, realizó una serie de estudios bajo la dirección del psicólogo Elton Mayo para el análisis del ambiente físico en relación con el trabajo, derivando de estos resultados cuestiones de percepción y discriminación que los trabajadores deben tener para desarrollar labores específicas. Ya para las décadas de los 50 y 60, Chris Argyris, Douglas MC Gregor y Rensis Likert (citado en: Vargas, 1994), cada uno por separado, expresan en sus trabajos, el promover la participación de los trabajadores en las decisiones que les afectan, la integración de las metas personales y organizacionales, y la idea de que los medios de trabajo adecuados son mejores que los mecanismos externos de control.

Las implicaciones teóricas y prácticas de la psicología industrial van más allá de la idea simplista de reforzamientos y castigos, ya que ofrece la alternativa de un trabajo con mayores características científicas. Es por ello, que para la industria resulta atractivo que el trabajo sea palpable y sencillo de entender, porque además del logro económico resultante se propone un enfoque cercano a la realidad y a la solución de problemas en el aquí y el ahora (Vargas, 1994).

El hecho axiomático de que la conducta acontece siempre y necesariamente en un entorno ambiental ha sido explicado de diversas formas en la historia del pensamiento. La filosofía, la historia de las religiones, la sociología, entre otros saberes, han venido señalando, desde antiguo, cómo ciertas cualidades del ambiente (su naturaleza sagrada o profana, clima, densidad de población, etc.) actúan como determinantes e incluso instigadores de una gran variedad de comportamientos.

La psicología ambiental no es un producto intelectual con perfiles distintivos propios hasta bien entrada la década de los 60 y desde luego, el desarrollo de ésta disciplina es mejor comprendido al ser enmarcado en un amplio contexto sociocultural característico de esos. La psicología ambiental estuvo influenciada por: los movimientos ecologistas, la aparición del libro sobre el tema, el reconocimiento de que el ambiente es un determinante y su proliferación en cuanto a investigaciones; y finalmente, dentro del propio campo de la psicología, además de la polémica interaccionista, un factor importante a considerar es la significación que la psicología ambiental ha tenido dentro del ámbito de la psicología social académica.

No cabe duda que un ambiente físico desagradable o incómodo puede ser parcialmente responsable de un descenso en la productividad, de un incremento de partes defectuosas en la producción, y de accidentes innecesarios. Además, al crear un ambiente más eficiente y agradable para el trabajo, se puede lograr que éste resulte menos cansado y se eleve la moral del trabajador. Sin

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

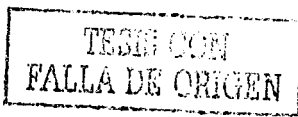
embargo, hay que tener presente que, con frecuencia, una modificación del ambiente físico del trabajo va acompañada de un incremento temporal de la productividad, más bien como resultado de la elevación de la moral que del mejoramiento real de las condiciones de trabajo (Seigel, 1972).

La cuestión ambiental, en la empresa y en la sociedad, es un problema que tiene su origen en el comportamiento y las vivencias de las personas, como individuos y como colectivos, y que no tiene solución posible si no se atiende de raíz esta dimensión humana y social, con un componente eminentemente psicosocial, difícilmente tratable desde otras perspectivas sociales con las que solemos competir en el campo profesional (Pol, 1997).

Además de los estudios básicos, se pueden configurar algunos ámbitos aplicados, en los que en estos momentos, aunque pocos, hay psicólogos trabajando profesionalmente. Los perfiles que describiremos combinan ámbitos temáticos e instrumentos de análisis y de gestión destacados, al uso en el ámbito profesional. Pueden servir para ordenar, clarificar y definir campos de actuación concretos que ayuden a definir el "producto" diferencial que ofrece la psicología ambiental. Pero antes de enunciar estos perfiles, es importante hacer un par de consideraciones previas sobre aspectos que afectan a todos ellos.

Una primera consideración, con efectos sobre el desarrollo profesional del psicólogo ambiental, es la profunda separación de lo que en un sentido restrictivo se considera ambiental (los vectores ambientales clásicos, como aire, agua, residuos, etc. y su gestión) y lo que, por razones más políticas que técnicas, entra en el ámbito del urbanismo y la política territorial, como es la organización del territorio, la transformación y la gestión del espacio, que no deja de ser un recurso ambiental más, a la vez que tiene importantes efectos sobre los llamados vectores ambientales. La práctica (pero también la organización política lo favorece), hace que se trate de dos ámbitos con organizaciones, perspectivas y profesionales implicados muy separados entre sí, aunque tiendan a emplear los mismos tipos de instrumentos de análisis y de diagnóstico.

La segunda consideración, que ha tratado de explicar ampliamente en otros textos (Pol, 1996; citado en: Pol, 1997), es que partimos de que toda intervención ambiental no es meramente un problema tecnológico. Se origina en la acción humana y comporta un impacto tanto ecológico como social que hay que tomar en consideración. Si bien en última instancia la decisión es siempre política, el psicólogo debe saber aportar los datos justos y necesarios, y el "técnico" debe saber considerar esta información. Ello requiere una auténtica colaboración interdisciplinaria en equipos integrados y entrenados, no una mera exposición o yuxtaposición de profesionales.



Establecer un Sistema de Gestión Ambiental (SGA o EMS) en la empresa comprende la explicación de una filosofía y unos objetivos ambientales internos y externos de la organización que tanto afectan las políticas concretas, la gestión, los procesos productivos, como la imagen de la organización y unos sistemas de control más o menos participativos.

En las E.I.A. (*Evaluación del Impacto Ambiental*) los psicólogos ambientales (u otros científicos sociales) abordan habitualmente características de la colectividad, funcionales, simbólicas, de identidad, cohesión social, salud, etc. que conforman el bienestar.

Los estudios de impacto ambiental pueden hacer a la misma empresa u organismo promotor del proyecto, pero es frecuente que se encarguen a una empresa o consultoría externa especializada, en las que ya hay psicólogos trabajando.

La **auditoria ambiental** es un instrumento de evaluación y verificación, utilizable a iniciativa de la propia empresa, para evaluar y optimizar sus procesos o para dar cuentas a terceros, cuando es preciso (Roca y otros, 1996; citado en: Pol, 1997). El objetivo del sistema de auditoria ambientales es identificar las características del ambiente para promover la mejora de los resultados de las actividades industriales en relación con el medio ambiente.

En la evaluación (la auditoria) se consideran el control y la prevención de las repercusiones de la actividad sobre los diversos componentes del medio ambiente. Una parte importante de los aspectos a evaluar tienen que ver con la organización, la gestión, el riesgo, el comportamiento del personal, la formación de los trabajadores, la información interna y externa, y la relación con la comunidad. Aspectos, muchos de ellos, tradicionalmente vinculados al ámbito de la psicología de las organizaciones, pero que requieren en este caso una fuerte formación en temas ambientales.

Las auditorias, generalmente deben ser realizadas por personas, equipos o empresas independientes de la actividad que evalúan, pero con un "conocimiento suficiente del sector y la suficiente formación y pericia como auditoria para alcanzar los objetivos fijados".

Todo ello delimita un doble perfil: el de un psicólogo organizacional bien formado en aspectos ambientales o el de un psicólogo ambiental bien formado en aspectos organizacionales. Ambos casos, como profesional integrado al staff de la organización o como asesor-consultor externo.

El psicólogo ambiental, como experto en dimensiones humanas, sociales y organizacionales, debe estar perfectamente capacitado para desarrollar tareas técnicas desde la perspectiva que le es propia, pero también tareas de alta dirección, coordinación, dirección de departamentos y/o de

programas incluso tecnológicos, ya que siempre se cuenta con un equipo técnico. Ello es especialmente así, ya que si su formación es correcta, tiene una perspectiva de globalidad de los problemas, a la vez que de los objetivos u los contextos en los que se desarrolla la organización (privada o pública) que lo hacen especialmente cualificado para estas tareas. La creciente consideración de la cuestión ambiental como un problema eminentemente humano y social, y no solamente como un problema tecnológico, tanto en el ámbito de lo político como en el de la empresa, parece ir en esta dirección (Pol, 1997).

El reto es normalizar la presencia del psicólogo ambiental en el campo empresarial, asociado y en la administración pública. Para conseguir este objetivo, al menos son necesarios dos condiciones:

1. Que los posicionamientos o planteamientos de base "normalicen" la concepción de que las dimensiones comporta mentales y sociales son indisolubles de la cuestión ambiental y por tanto de su gestión.
2. Que los profesionales de la psicología ambiental y las ciencias sociales sean capaces de hacer aportaciones positivas, operativas y relevantes para la gestión ambiental, en tiempos y costos ajustados a los ritmos que requieren las dinámicas de las empresas y la administración pública.

Para finalizar, se puede decir que existe una demanda social que desconoce que lo que se necesita realmente, le puede ser aportado por el psicólogo ambiental. Pero por un psicólogo ambiental integrado como miembro de un equipo interdisciplinario con la formación suficiente de todos sus miembros. Una oferta profesional transdisciplinaria de la que forma parte el psicólogo ambiental y que debe saber cómo y a quién dirigirse. Sintonizar éstos dos extremos será tarea de los propios individuos, pero especialmente de asociaciones profesionales especializadas y/o de los colegios profesionales.

A lo largo de este capítulo se puede apreciar la importancia de la psicología ambiental en los diversos ámbitos, el que a ésta investigación confiere es, el del trabajo el cual juega un papel muy importante en cuestión del estrés, ya que influye enormemente el ambiente en el desempeño, productividad, satisfacción, salud, etc. Todos estos aspectos se trataran más detalladamente en los siguientes capítulos, pero es de vital importancia que quede claro cuáles son los antecedentes, características y definiciones del estrés para posteriormente profundizar en materia del estrés laboral propiamente.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 2 Características Generales del Estrés

2.1. Antecedentes del estrés

Es difícil omitir un relato cronológico acerca del pensamiento en torno al estrés. La propia palabra estrés antes del inicio de la historia, relacionada con el concepto en el cual estamos interesados, en tanto que el concepto empezó a cobrar interés antes de que el término se aplicara para denotarlo. Estrés deriva del griego *stringere*, que significa provocar tensión (Skeat, 1958 citado en Ivancevich y Matteson, 1992). La palabra se usó por primera vez probablemente alrededor del siglo XIV, y a partir de entonces, durante muchos años, se emplearon en textos en inglés numerosas variantes de la misma, como stress, stresse, strest, e inclusive straisse. Al doctor Hans Selye es a quien frecuentemente se le llama "padre del concepto estrés", sus investigaciones constituyeron las primeras aportaciones significativas al estudio del estrés, y sentaron las bases para llevar a cabo investigaciones en la actualidad. Quizá la contribución mas significativa de Selye haya sido la publicación de su vasta obra *Stress*. En ella modificó su definición de estrés, para denotarse una condición interna del organismo, que se traduce en una respuesta a agentes evocadores. Propuso inclusive un nombre para dichos agentes: estresores, sentando así las bases de gran parte de la terminología actual en este campo.

En un principio los investigadores del estrés fueron médicos que centraron su atención en los estímulos físicos y las consecuencias fisiológicas. En las últimas dos o tres décadas ha disminuido levemente el interés por el estudio del estrés desde el punto de vista fisiológico, y se ha incrementado en el ámbito de las ciencias del comportamiento.

Hoy en día es inevitable que todo lector asiduo de temas relacionados con la biología o la sociología se encuentre con el término estrés ya que el concepto se discute todavía de forma más amplia en aquellos campos dedicados al campo de salud y lo encontramos también en economía, política, negocios y educación. Nadie puede decir con certeza la razón por la que el estrés ha suscitado un interés tan amplio en la opinión pública, hasta cierto punto es lógico atribuirlo a la rapidez con que cambia la sociedad, a la creciente sociedad industrial en la que hemos perdido algo de nuestro sentido de identidad, de nuestras raíces y significación tradicionales o a la cada vez mayor opulencia que permite a muchas personas liberarse de la preocupación por la supervivencia y dirigir su atención hacia

la búsqueda de una mayor calidad de vida (Lazarus, 1986)

Como se observa el concepto de estrés ha sido considerado durante siglos, pero sólo recientemente se ha conceptualizado de forma sistemática y ha sido objeto de investigación. En este sentido, la Segunda Guerra Mundial y la Guerra de Corea representaron una base en la investigación sobre el tema, dada su significación en el rendimiento en el combate. Más tarde, se reconoció que el estrés representaba un aspecto inevitable de la vida y que lo que marcaba las diferencias en el funcionamiento social entre individuos era la forma en que cada uno lo afrontaba.

Es por ello que Lazarus (1986) menciona que el estrés se ha definido, casi siempre, como un estímulo o como una respuesta. Las definiciones en las que se le considera *como un estímulo* se centran en los acontecimientos del entorno, tales como desastres naturales, condiciones nocivas para el organismo, enfermedad o despido laboral. Esto se considera de forma universal como situaciones estresantes, pero no tiene en cuenta las diferencias individuales de la percepción de tales situaciones. Las definiciones que consideran al estrés *como una respuesta*, son las que han prevalecido en biología y medicina, en donde se habla del individuo como dispuesto a reaccionar ante el estrés. Ambas definiciones son limitadas en cuanto a utilidad, dado que un estímulo se considera estresante sólo en términos de la respuesta ante el estrés que genera.

Así, el concepto de estrés se ha usado para analizar características ambientales, las que pueden llevar a incomodidad física y psicológica, en algunos casos teniendo implicaciones en el proceso salud-enfermedad de las personas.

Algunos lo han conceptualizado considerando los cambios fisiológicos que se generan en una situación de estrés, otros lo han hecho analizando las características de los eventos estresantes, o tratando de analizar el tipo de respuestas que emite el individuo ante las situaciones. Aunque la mayoría de las definiciones enfatizan la relación entre el individuo y el medio ambiente. De ahí la importancia de estudiar el estrés que radica especialmente por la optimización del ambiente.

2.2. Características y definiciones del estrés

El concepto de estrés es de uso común en la gente, así se habla de estrés en el trabajo, en las relaciones interpersonales, en la escuela y en muchas otras situaciones. Esto ha provocado que la definición de estrés sea frecuentemente vaga, lo cual ha llevado a que la palabra tenga diferentes significados para las personas.

TECNO CON
FALLA DE ORIGEN

Las definiciones varían en el grado en el cual enfatizan el estímulo, la respuesta o el mecanismo interventor. También pueden diferir en los procesos a los cuales se enfoquen ya sea cognitivos, de motivación o fisiológicos, o en las situaciones que causan perturbaciones en la conducta o funcionamiento.

De la palabra estrés se ha dicho que es la más imprecisa del vocabulario científico. Según Valadéz, (1995) existen definiciones basadas en diferentes aspectos, una de estas son las definiciones basadas en los estímulos: *Estrés es la fuerza o el estímulo que actúa sobre el individuo y que da lugar a una respuesta de tensión*, en la cual tensión es sinónimo de presión o, en sentido físico, de deformación.

Seguindo con el autor antes citado, para Kaminoff y Proshansky (1982, citado en Valadéz, 1995), es un patrón de respuestas fisiológicas, conductuales y psicológicas del individuo, a demandas del ambiente físico y social que exceden su capacidad de enfrentamiento efectivo.

Holahan (1982, citado en: Holahan, 1996) categoriza al estrés en dos tipos, el sistémico y el psicológico. Así el estrés sistémico se define como una respuesta no específica del cuerpo a algún estresor ambiental. La segunda categoría denominada como estrés psicológico, abarca tanto aspectos psicológicos como fisiológicos y se deriva de los trabajos de Lazarus (citado en: Holahan, 1996), ocurre cuando el individuo valora la situación ambiental estresante, como amenazante o dañina, lo cual puede exceder o desafiar sus habilidades de confrontación.

Zimring (1981, citado en: Valadez, 1995) y Lazarus (1986), lo conceptualizan como el resultado de una interacción dinámica entre la persona y el medio ambiente, es decir, el estrés se produce por el desajuste entre las necesidades del individuo y los atributos ambientales.

Por otro lado, para Baum, Singer y Baum, (1981) el estrés es un proceso en el que eventos medioambientales o fuerzas, llamados estresores, amenazan la existencia de los organismos y el bienestar haciendo que el organismo responda a esta amenaza.

Desde una perspectiva de la Psicología Ambiental, Fernández-Ballesteros (1987) consideran al estrés ambiental como todas aquellas condiciones ambientales aversivas con las que interactúan el sujeto y que parecen estar asociadas a trastornos conductuales. Haciendo énfasis en las modalidades o estilos de respuesta que el individuo puede emitir ante las demandas externas.

Haan (1982, citado en: Fernández- Ballesteros, 1987) resume el concepto de estrés al decir que es cualquier evento bueno o malo, y su significado es comúnmente entendido por todos. Es estrés no

TRABAJO CON
FALLA DE ORIGEN

lleva invariablemente al deterioro, en algunos casos pueden facilitar el crecimiento y desarrollo de la persona.

En resumen, se presentan tres tipos de conceptualizaciones del estrés:

1. Externas: Demanda de un objeto, evento o persona.
2. Organísmicas: Respuestas fisiológicas, cognoscitivas o conductuales que se presentan ante ciertos eventos externos.
3. Interactivas: Donde el estrés se conceptualiza por el desajuste entre las necesidades del individuo y los atributos ambientales.

Evans y Cohen (1987, citado en: Evans y McCoy, 1998), al respecto mencionan que las definiciones basadas en las respuestas no funcionan porque no toman en cuenta parámetros temporales de los estresores, ni aspectos de duración y periodicidad del estresor, ni otras fuentes de estrés o normas culturales o recursos proporcionados por otras personas que puedan mediar las respuestas al estresor, además de que no hay correspondencia entre diferentes medidas de estrés.

Las definiciones basadas en las situaciones no funcionan porque no consideran las variaciones en las respuestas de los sujetos a la misma situación, todo se relaciona con el hecho de que no se ha conceptualizado adecuadamente la importancia de las consecuencias de las perturbaciones conductuales y fisiológicas.

Se considera que un modelo interactivo es el que más utilidad conceptual permite, al considerar la valoración de los estresores ambientales, su impacto en el individuo en términos de sus efectos orgánicos y psicológicos, así como el uso de determinados tipos de afrontamiento.

El ajuste del organismo a dichos eventos estresantes se da mediante pensamientos, sentimientos y reacciones fisiológicas y conductuales. Por otra parte, hay que hacer notar que este proceso está conformado y matizado por varios factores:

- 1) Condiciones ambientales (positivas y negativas) que producen estrés.
- 2) Diferentes respuestas de los individuos a la misma condición.
- 3) Diferentes respuestas dependerán del estado psicológico y fisiológico en el que se encuentre.
- 4) El grado de estrés que dependerá en parte del significado vinculado al evento perturbador.
- 5) Las acciones y pensamientos que utiliza una persona para manejar el estrés es lo que conforma el afrontamiento.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Desde esta perspectiva el estrés se considera como un proceso que ocurre cuando hay un desequilibrio entre las demandas ambientales y la capacidad de respuesta del organismo. Entonces, para que el estrés ocurra el individuo debe evaluar el desequilibrio, de este modo el estrés se presenta cuando una decide que el estímulo ambiental esta agotando o excediendo las capacidades de afrontamiento personal (Valadez, 1995).

Todos los seres vivos, incluso los vegetales, responden bioquímicamente a su ambiente. Los seres humanos responden, además, psicológicamente. La adaptación que exige el afrontar el estrés da lugar a numerosas alteraciones bioquímicas. Estas pueden resultar muy importantes -e incluso necesarias- para garantizar una respuesta eficaz. Sin embargo, también pueden resultar impropias y disfuncional: los efectos de las alteraciones pueden acumularse a través del tiempo, hasta que ocurren cambios fisiológicos significativos que señalan el inicio de enfermedad (Ivancevich y Matteson, 1992).

Para Cannon y Hans Selye (1956, citado en: Ivancevich y Matteson, 1992) el problema fundamental radica en tener programada una respuesta a los estresores que se encuentran en el medio ambiente, la cual, en la mayoría de las ocasiones, no es adecuada para afrontar tales elementos con éxito. Los cambios bioquímicos involucrados son parte de la respuesta general de estrés conocida como Síndrome General de Adaptación. La explicación del S.G.A. es la siguiente: lo llamó *general* porque las consecuencias de los estresores ejercen influencia sobre diversas partes del organismo; el término *adaptación* se refiere a la estimulación de las defensas destinadas a ayudar al organismo para que se ajuste al estresor o lo afronte; y *síndrome* denota que las partes individuales de la reacción se manifiesta más o menos de manera conjunta y son, al menos en cierta medida, interdependientes. Las tres fases de la reacción defensiva no específica son: alarma, resistencia y agotamiento (Ivancevich y Matteson, 1992, Terras, 1994, Moccio, 1990 y Baum, Singer y Baum, 1981).

Estos autores además mencionan que el estado de *alarma* es el primero, y el más importante de los tres. En él ocurren las alteraciones más significativas para la estructura bioquímica. Si el estresor no es efímero y puede sobrellevarse, se pasa al segundo estado: el de *resistencia*, durante el cual aumenta la resistencia al estresor. Dicho estado se caracteriza por la identificación del órgano o sistema mejor dotado para afrontar la amenaza que representa al estresor. Los cambios asociados al estado al alarma se extinguen y son reemplazados por otros, característicos de la estrategia que adopte el individuo. El estado final es el de *agotamiento*. La exposición prolongada y continua a un mismo estresor puede eventualmente acabar con la energía adaptativa disponible, y el sistema que se enfrenta al estresor se agota. Llegado este punto, muchas de las actividades propias del estado de alarma se

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

restablecen. Un resultado de este estado consiste en que la responsabilidad de enfrentarse al estresor puede pasar a otro sistema u órgano del cuerpo, y el ciclo del S.G.A. se repite.

La adaptación del individuo a las exigencias del medio, su éxito o fracaso, nos lleva a considerar el concepto de "inadecuación" entre los seres humanos y su entorno cuando estas exigencias no se corresponden a sus capacidades, necesidades o expectativas, y someten al individuo a un mayor grado de estrés. Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de los individuos, podríamos ajustar la definición de estrés como "el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo". Es precisamente el concepto de subjetividad individual, de percepción acorde con la personalidad, lo que genera las mayores discusiones entre los especialistas en cuanto a las repercusiones jurídico-laborales del estrés como enfermedad profesional o laboral. Intenta este trabajo tratar de sistematizar u ordenar las enfermedades producidas por el estrés, de acuerdo con los factores organizacionales de las empresas que generan situaciones que provocan o desencadenan procesos o enfermedades laborales. No todos reaccionan de la misma forma: así, por ejemplo, si la exigencia es adecuada a la capacidad, conocimiento y estado de salud de la persona, el estrés tenderá a disminuir y podrá tener signos positivos, estimulantes, que le permiten hacer progresos en el ámbito de trabajo, mayor proyección en el mismo con gratificación personal, espiritual y material. Por el contrario, una inadecuación entre demanda y adaptación generará mayor estrés, en forma crónica e invalidante, con angustia, desesperanza, indefensión y agotamiento. Así, una valoración cuantitativa del volumen del trabajo individual podrá generar un estrés (Slipak, 1996).

El estrés puede producir un sin número de consecuencias o efectos en una persona, mismo que pueden afectar a nivel psicológico, fisiológico y conductual, diversos autores se han preocupado por clasificar las consecuencias del estrés y darles solución. Por tal motivo a continuación se mencionan los efectos del estrés, ya que a partir del conocimiento de estos, se pueden llegar a diversas estrategias de afrontamiento.

2.3. Efectos del estrés

Muchos autores se han preocupado por dar diferentes clasificaciones a las consecuencias del estrés basadas principalmente en efectos psicológicos, fisiológicos y conductuales, o en el tipo de impacto que provocan ó la duración de éstos, a continuación se muestran algunas de estas clasificaciones.

Cox (1978), (citado, en Ivancevich y Matteson, 1992) ofrece una taxonomía de las consecuencias del estrés, que abarca:

a) *Efectos subjetivos*: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, irritabilidad y mal humor, melancolía, poca autoestima, amenaza y tensión, nerviosismo y soledad.

b) *Efectos conductuales*: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebida o de cigarrillos, excitabilidad, conducta impulsiva, habla afectada, risa nerviosa, inquietud y temblor;

c) *Efectos cognoscitivos*: incapacidad para tomar decisiones y concentrarse, olvidos frecuentes, hipersensibilidad a la crítica y bloqueo mental;

d) *Efectos fisiológicos*: aumento de catecolaminas y corticoesteroides de la sangre y la orina, elevación de niveles de glucosa sanguíneos, incremento del ritmo cardíaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dilatación de la pupilas, dificultad para respirar, escalofríos, nudo en la garganta, entumecimiento y escozor en las extremidades;

e) *Efectos organizacionales*: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productibilidad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, antagonismo e insatisfacción en el trabajo.

Incluso un breve panorama de las consecuencias del estrés en la salud, como éste, quedaría incompleto si no se mencionaran los efectos del estrés en la salud mental. A la frustración, la ansiedad y la depresión que pueden experimentar quienes están sometidos al estrés en gran medida, hay que añadir otras formas en que éste puede manifestarse: alcoholismo, fármaco dependencia, hospitalización, y, en casos extremos, suicidio. Inclusive, las alteraciones mentales relativamente poco importantes producidas por el estrés, como la incapacidad de concentrarse, lo reducido de los rangos de atención y el deterioro de las habilidades para tomar decisiones, pueden tener en el ámbito organizacional un costo significativo, que toma la forma de disminución de eficiencia y de efectividad.

Evans y Cohen (1987, citado en Evans y McCoy, 1998) categorizan en cinco áreas el impacto del estrés las cuales están relacionando con las áreas de estudio del estrés.

Efectos fisiológicos. El estrés viene acompañado de un mecanismo primario como respuesta al estrés por medio del sistema nervioso simpático, la activación de este sistema se refleja en un incremento en la actividad glandular suprarrenal, y un incremento en las catecolaminas y

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

corticoesteroides, incremento en la tasa cardíaca y presión sanguínea, una tasa de respiración más rápida, sudoración, incremento en la actividad electrodérmica y una mayor tensión muscular.

Efectos en ejecución de tareas. Interferencia con tareas que requieren detección rápida, atención sostenida o atención a múltiples fuentes de entrada. Por otra parte, Evans, Skorpanich, Garling, Bryant y Bresolin (1984, citado en: Evans y McCoy, 1998) mencionan que estrés puede mejorar y decrementar la memoria, además de que el estrés interactúa con algunas variables físicas, las que conjuntamente influyen los procesos cognitivos.

Efectos en las conductas interpersonal y afectiva. Bajo condiciones de estrés se reporta mayor ansiedad, tensión, nerviosismo se puede clasificar a la situación aversiva como más estresante, mayor competitividad, hostilidad y agresión, afecta la toma de decisiones.

Efectos de conducta verbal y no verbal. Fallas en el habla, uso de muletillas, hablar rápido, palabras o frases que revelan tensión o ansiedad acerca del problema indicadores no verbales, como posturas corporales más defensivas, menor contacto visual, más conductas automanipulativas, manipulación de pequeños objetos.

Efectos en los procesos de adaptación. Puede tener un severo impacto en el individuo, el uso de procesos de afrontamiento, no importa si tiene éxito o no y pueden presentarse posteriormente cierto tipo de efectos secundarios, por ejemplo, decremento en la habilidad para enfrentarse con subsecuentes estresores, poca motivación, problemas de ajuste socioemocional, decremento en el altruismo y sensibilidad al desamparo aprendido, sobregeneralización de respuestas de afrontamiento y mayor susceptibilidad a desórdenes psicológicos y enfermedad infecciosas. Aldwin y Stokols (1988, citado en: Evans y McCoy, 1998), enumeran una serie de efectos positivos, por ejemplo, fortalecimiento del sistema de defensas fisiológicas, mayor creatividad, desarrollo de una mayor capacidad de memoria, mayor autoestima, mayor pericia en ejecución de tareas, fortalecimiento de la identidad y cohesión social debido a la adversidad.

Resumiendo, algunos de los muchos efectos conductuales del estrés pueden ser clasificados como conductas de afrontamiento. Otros efectos conductuales son consecuencias del afrontamiento. Por otro lado, el estrés puede causar efectos posteriores a la terminación del estresor. Estos incluyen poca tolerancia a la frustración, o una pobre ejecuciones en ciertas tareas. Una pobre ejecución puede reflejar una reducción en la habilidad para concentrarse o poca motivación para tener éxito. Muchos estados emocionales pueden relacionarse con la exposición al estrés (Gregory y Burroughs, 1989; citado en Valdez, 1995).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En un esfuerzo por identificar situaciones sociales estresantes que pudieran conducir a consecuencias negativas para la salud, Schwab y Pritchard (1950, citado en Ivancevich y Matteson, 1992) reconocieron que la duración de un hecho estresante juega un papel crítico en la determinación de sus posibles consecuencias. Por ello, desarrollaron una tipología de hechos estresantes, que incluyen tres categorías de situaciones de estrés, clasificadas de acuerdo con la duración del hecho:

Situaciones breves de estrés. Esta categoría incluye las muchas y normalmente leves situaciones de estrés a las que se enfrenta casi todo el mundo diariamente. Incluye experiencias como la de verse en un congestionamiento de tránsito, sentarse junto a alguna persona que fuma, y recibir críticas. Su común denominador es la duración. Algunos hechos duran desde algunos segundos hasta unas cuantas horas como máximo.

Situaciones moderadas de estrés. Esta categoría incluye hechos que duran desde varias horas a algunos días. Se incluyen aquí los periodos de sobrecarga de trabajo, la ausencia temporal de miembros de la familia, nuevas responsabilidades en el empleo, un desacuerdo constante y no resuelto con el jefe, con un compañero de trabajo, o cualesquiera otros hechos de duración moderada. Desde este punto de vista de salud, la importancia de esta categoría es el papel que estos hechos puedan jugar en la precipitación del inicio de problemas físicos donde ya existe predisposición.

Situaciones graves de estrés. Éstas son las situaciones crónicas. Pueden durar semanas, meses o inclusive años. Incluyen alteraciones, como reacciones sostenidas ante la muerte de una persona amada, dificultades financieras prolongadas, enfermedades físicas prolongadas, demandas excesivas y sostenidas en una situación de trabajo y, en resumen, en cualquier exposición prolongada a una situación que el individuo encuentra amenazadora o intolerable.

Con respecto a esta última situación Huber (1986) considera el estrés como una reacción o carga a largo plazo el cual puede ser comprendido como un fuego alimentado con regularidad, un fuego alimentado con estímulos de estrés o de miedo, o puede generarse debido a estímulos permanentes fuertes, en todo caso hay una "sobredosis" o "distres".

El cuerpo humano es un sistema viviente abierto, y como tal, comparte numerosas características con sistemas similares. Una de estas características críticas es la *regulación homeostática*. La homeostasis se refiere al mantenimiento de la constancia o equilibrio en el sistema interno del cuerpo. Los estresores son una forma importante de condiciones ambientales externas, que ponen en acción los mecanismos homeostáticos. En sentido muy real, la respuesta al estrés es simplemente una consecuencia del esfuerzo del cuerpo por adaptarse a un ambiente cambiante. Si la

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

adaptación que se intenta es correcta y logra su cometido, probablemente pasará inadvertida y producirá pocos o nulos efectos colaterales negativos. Si no tiene éxito o es incorrecta, el resultado es notorio (por medio de un sentimiento de incomodidad, tensión, ansiedad, frustración, etc.) y, si es crónica, tendrá la aptitud de producir efectos colaterales indeseables (Ivancevich y Matteson, 1992).

Finalmente cabe señalar que a partir de toda esta información, en el presente trabajo se conceptualizará *al estrés como el resultado de una interacción dinámica entre la persona y el medio ambiente, es decir, el estrés se produce por el desajuste entre las necesidades del individuo y los atributos ambientales, provocando alteraciones psicológicas, fisiológicas y conductuales en el individuo.* Ahora, esta definición estará basada en un *modelo interactivo de regulación homeostática*, es decir, existe una interacción entre el individuo y el medio ambiente en donde éste último causa un impacto al individuo ya sea de forma positiva o negativa en forma de demanda provocando así un desajuste debido a que excede las capacidades de afrontamiento de la persona, este desajuste pone en acción los mecanismos homeostáticos, en este caso, el esfuerzo del individuo por adaptarse al medio ambiente cambiante, si la adaptación se da con éxito probablemente pasará inadvertido el evento de lo contrario provocará estrés.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 3

Estrés Laboral

El estrés no siempre es malo por sí mismo ni por cuenta propia. Robbins (1994) menciona que aunque el estrés se suele ubicar en un contexto negativo, también tiene un valor positivo que significa una oportunidad cuando representa una posible ganancia. Sin embargo, es más frecuente que el estrés se asocie con limitaciones y demandas. Las primeras impiden que uno haga lo que quiere; las segundas se refieren a la pérdida de algo que se desca.

Para que el estrés potencial pase a ser estrés real, se requieren dos condiciones. Debe existir incertidumbre en cuanto al resultado y éste debe ser importante. Sean cuales sean las condiciones, el estrés no se presenta sino cuando existe duda o incertidumbre en cuanto a la posibilidad de aprovechar la oportunidad, retirar la limitación o evitar la pérdida. Es decir, las personas que no estás seguras si ganarán o perderán sienten más estrés y las personas que están seguras de ganar o perder sienten menos. Sin embargo, el grado de importancia también es crítico. Cuando no importa ganar o perder, no hay estrés. Cuando conservar un empleo o merecer un ascenso carece de importancia alguna, la persona no tiene motivo para sentirse estresada porque se tiene que someter a una evaluación del rendimiento.

Decir que el estrés laboral es un problema generalizado, depende de la definición de "generalizado". No existen estadísticas confiables sobre la intensidad de estrés en el trabajo ni del porcentaje de la población trabajadora que padece síntomas graves de estrés. No obstante, la interrogante se puede abordar desde los siguientes puntos.

(1) Los problemas de salud relacionados con el estrés le cuestan a las empresas un costo de hasta \$150 mil millones al año, incluyendo reclamaciones por seguro de gastos médicos y por incapacidad, además de la productividad perdida. (2) Al parecer, todo empleo implica cierto estrés. ¿se pueden mencionar tres o cuatro empleos que carezcan de estrés en absoluto? No es tan fácil como parece. La mayoría podemos identificar empleos que implican mucho estrés. Sin embargo, es más difícil encontrar trabajos que implican poco estrés, o más aun, que no lo tienen en absoluto. (3) Los drásticos cambios que ha registrado la economía han provocado muchos despidos en innumerables organizaciones, así como la reestructuración de empleos. Son pocos los empleos que siguen siendo del todo seguros.

Retomando el aspecto de que todo empleo implica cierto estrés, investigaciones recientes dividen a las ocupaciones en cuatro categorías: empleos activos, empleos de poca tensión, empleos pasivos y empleos de mucha tensión.

Los empleos activos ejercen mucha presión para el rendimiento, pero dejan bastante margen para la solución de problemas. Los horarios suelen ser largos, pero en parte están a discreción del empleado. Por ejemplo, los médicos, ingenieros, agricultores, ejecutivos y otros profesionales tienen empleos activos.

Los empleos de poca tensión no imponen grandes demandas a las personas y les conceden un espacio mayor para tomar decisiones. Los profesores de base, carpinteros, personas dedicadas a las reparaciones, etc.

Los empleos pasivos combinan pocas demandas de habilidades y procesos mentales con muy poco margen para aprender o tomar decisiones. Estos empleos casi no tienen espacio para las innovaciones. Por ejemplo veladores, porteros, despachadores, etc.

Los empleos de gran tensión implican mucha presión para rendir y poco margen para la toma de decisiones. Estos empleos suelen tener horarios largos, requieren que se sigan procedimientos rígidos y no tienen mucho espacio para tomar descansos o tiempo libre para las necesidades personales. Los trabajadores de líneas de montaje, meseros, ayudantes de enfermeros y operadoras de teléfono son algunos ejemplos.

Hay mucha evidencia que indica que las personas en empleos con mucha tensión registran los porcentajes más altos en cantidad e enfermedades. De hecho, el riesgo de enfermedad para estas personas es entre el doble y el cuádruple que para otras, independientemente de todos los demás factores de riesgo (Robbins, 1994).

Hasta aquí se ha visto que cualquier trabajo implica en cierta forma algún grado de estrés, ¿pero que es lo que lo provoca? Lo provocan diversos factores estresantes, estos estresores puede ser en el entorno, la organización y en el individuo, los cuales se abordaran en el siguiente apartado.

3.1. Definiciones de estresores

Antes de entrar de lleno a lo que son los estresores en el trabajo, es necesario aclarar la definición de estresores en general.

Magnusson (1982, citado en: Valadez, 1995) señala que son elementos o situaciones físicas y sociales que imponen demandas en el individuo las cuales llevan a reacciones de estrés. Algunos

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

estresores (v.g. calor, frío, contaminación) pueden demandar directamente recursos del individuo sin que intervenga ninguna valoración cognoscitiva.

Los eventos considerados estresantes se han clasificado por su intensidad (de fuerte a débil), por su duración (a largo y corto plazo), por su impacto (a mucha o poca gente), o por el tipo de ajuste que requieren.

Pero lo que hay que hacer notar, es que un estresor no está determinado solamente por la naturaleza de la situación o evento, sino que es una conjunción de aspectos somáticos y psicológicos del individuo con las cualidades de la situación provocadora de estrés. Es decir, que no todos los estresores ambientales afectan a las personas de la misma forma, ya que esto dependerá de como es experimentado e interpretado, el tipo de patrón de emoción generado, y del o los procesos de afrontamiento empleados. Así, el estrés puede manifestarse de diversas formas y bajo circunstancias diferentes, es por ello que se han clasificado las principales formas de cómo se manifiesta: ansiedad (se refiere a un estado desagradable de tensión el cual indica la presencia de peligro para el organismo; la ansiedad más seria es la reacción de ataque de pánico), conflicto (este puede aparecer principalmente cuando entran en competencia dos metas u objetivos que se quieran alcanzar, tales conflictos son perjudiciales para la salud) y frustración (puede aparecer principalmente cuando hay alguna barrera u obstáculo que impida lograr algún objetivo) (Morse, 1982).

Fernández-Ballesteros (1987) opinan al respecto que no sólo se habla de las propiedades físicas del ambiente, sino también de eventos o situaciones cambiantes, como eventos culturales, físicos, sociales, organizativos, personal. También se hace notar que algunos de estos cambios pueden ser causales (v.g. un accidente o desastre natural) o contingentes a otros comportamientos del sujeto (v.g. contraer matrimonio o nacimiento de un hijo).

Una clasificación de tres tipos de estresores la proponen Lazarus y Cohen, 1977 (citado en Fernández y Ballesteros, 1987), Baum, Singer y Baum (1981); 1) *Fenómenos cataclísmicos*, eventos repentinos, únicos y poderosos, fuera del control de los individuos o grupos, son más o menos universales; 2) *Eventos o cambios* desafían las habilidades adaptativas en la misma forma que la categoría anterior, sólo que afectan a poca gente (enfermedad, muerte, pérdida del empleo, hacinamiento, ruido, tráfico, etc.), requieren más que nada de respuestas adaptativas de tipo social o personal; 3) *Conflictos diarios*, son aquellas situaciones o eventos problemáticos, estables y repetitivos encontrados en la vida diaria (insatisfacciones con el trabajo, problemas familiares y maritales, etc.). Evans y Cohen (1987, citado en Fernández-Ballesteros, 1987) agregan una cuarta categoría, *Estresores*

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ambientales que se caracterizan por ser condiciones más continuas, relativamente estables e intratables del ambiente físico (contaminación del aire) y que sólo se hacen notar cuando interfieren con alguna actividad o amenazan la salud de los individuos. Morse (1982) además de tomar en cuenta los estresores físicos y psicológicos, también toma en cuenta los sociales los cuales son para este autor aquellas causadas por la interacción del individuo con su propio ambiente social.

Lazarus y Cohen (1977, citado en Fernández-Ballesteros, 1987) también mencionan otra categorización de los estresores, la cual se basa en el significado y efecto de los mismos en las personas.

1) *Magnitud de las demandas de ajuste*. Estresores perceptualmente sobresalientes (sobrecarga o sobre-estimulación), donde la gente se aísla como una forma de protegerse de la estimulación excesiva, considerar que la sobrecarga y subcarga de estímulos funge como estresor al demandar habilidades que desequilibran a las personas.

2) *Tipo de ajuste*. Es decir, que tipo de habilidades o procesos de afrontamiento; emociones o enfermedades generan.

3) El grado en que los eventos o características ambientales parecen estar *bajo el control de los individuos*. Esto le permite a la persona manejar sus recursos psicológicos, sociales y fisiológicos para evitar o mediar el impacto de ciertas características ambientales.

4) El *valor o valencia positiva o negativa* que el individuo le da a los estresores ambientales, determina esta categoría, algunos son etiquetados como positivos o como ganancia por lo tanto no resultarían tan estresantes, otros son etiquetados como negativos o pérdidas por lo tanto resultan más estresantes.

5) Los estresores de *patrones institucionales* dentro de los cuales vive una persona (v.g. conflicto entre roles sociales y roles sexuales).

6) Otra forma de categorizar los estresores es: a) eventos derivados del ambiente físico y del ambiente social; b) derivados del ambiente natural y del ambiente construido por el hombre; c) derivados del ambiente primario o de un ambiente secundario, donde en este último, los encuentros o conflictos son relativamente transitorios y de poca importancia.

Evans y Cohen, (1987, citado en Fernández-Ballesteros, 1987), proponen otras dos categorías que se complementarían con las anteriores.

7) *Necesidades e Importancia* de la fuente de un estresor. Esto puede tener consecuencias en cuanto a la forma en que dichas condiciones son valoradas y por lo tanto enfrentadas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

8) *Duración y Periodicidad* del estresor, que tanto está expuesto, en la actualidad, el individuo al estresor, la periodicidad se refiere a que tan regular predecible y continuo es el estresor.

Hamilton (1982, citado en Fernández-Ballesteros, 1987) establece tres categorías de estresores: fisiológicos; cognoscitivos y psicogénicos.

Estresores Fisiológicos. Son lesiones al cuerpo, dolor, fiebre, fatiga o agotamiento, temperaturas extremas, ruido intenso e intermitente y pérdida de sueño. A esta lista se suman los aspectos biológicos de los estados afectivos, emocionales y anímicos, como parte del sistema orgánico que interpreta estos estados como estresantes.

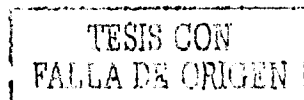
Estresores Cognoscitivos. Son aquellos eventos, procesos u operaciones cognoscitivas que exceden un nivel individualizado y subjetivo de la capacidad promedio de procesamiento.

Estresores Psicogénicos. Son eventos o la anticipación de eventos que tienen implicaciones desfavorables y/o resultados potencialmente desfavorables para la persona.

Los estresores físicos del medio ambiente son diferentes en tipo pero no necesariamente en grado, de las otras condiciones estresantes que hemos venido tratando. Son condiciones o fenómenos ambientales que producen emociones estresantes: niveles extremos en temperatura, luz y ruido, el movimiento excesivo y la contaminación atmosférica. Aunque éstos son estresores físicos más que psicológicos, la dificultad subyacente es la misma: al encontrar estas condiciones debemos adaptarnos a ellas. Puesto que crean incomodidad física, podemos reaccionar ante ellas emocionalmente, aumentando aún más el potencial de estrés (Ivancevich y Matteson, 1992).

Para comprender por qué, es importante percatarse de que, por lo menos, otras dos variables ayudan a determinar el grado en el que cualquier estresor provoca una respuesta al estrés: el medio ambiente en el cual se presenta el estresor y las características personales del individuo. Mc Lean (1976, citado en Ivancevich y Matteson, 1992) ha designado a estos dos factores *contexto* y *vulnerabilidad*. *Contexto* se refiere al ambiente social y físico del estresor; puede ser algo tan amplio como la economía nacional o tan específico como el estilo gerencial de la persona a la que se rinden cuentas. La *vulnerabilidad* se refiere a las características individuales de edad, sexo, rasgos de personalidad, predisposiciones emocionales.

Todos los estresores son ambientales, en el sentido de que son parte del medio ambiente. Existen, sin embargo, muchos aspectos del ambiente o muchas formas de clasificar los estímulos ambientales. Algunos aspectos del ambiente son físicos, algunos son psicológicos, otros son antropológicos y otros más son sociológicos. El estrés es la respuesta psicológica a estos diversos

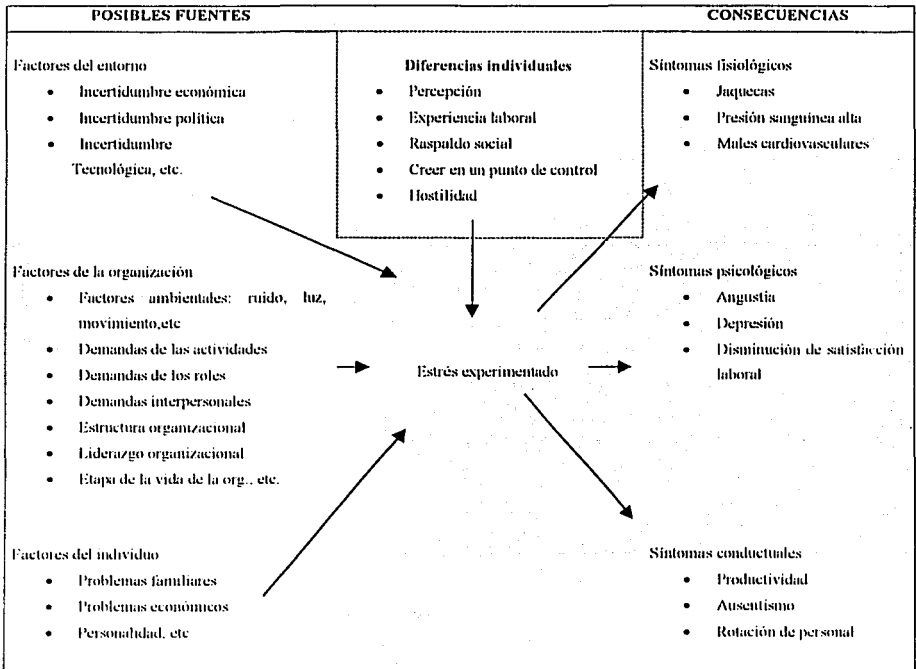


estímulos ambientales. Si se tuviera que categorizar la mayoría de los estresores, se diría que la mayoría de ellos son parte del ambiente psicológico o sociológico.

Resumiendo, son múltiples y diversas las fuentes de estrés y además su impacto está determinado por la percepción y otros factores subjetivos del individuo. Así mismo, cabe mencionar que estas diversas fuentes se presentan en diferentes ámbitos (hogar, escuela, lugares públicos, etc.), sin embargo, esta investigación hará referencia a aquellas fuentes de estrés en el ámbito laboral.

Finalmente, se puede ilustrar en el cuadro 1 que propone Robbins (1994) un modelo de estrés en donde se ve todo lo que hasta ahora se ha estado mencionando y lo cual ayudará para comprender la información que se encuentra a continuación.

Cuadro 1
Fuentes y consecuencias del Estrés Experimentado



TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En el cuadro 1 se puede observar diversos factores del entorno, organizacionales y extraorganizaciones que son posible fuentes demandantes que provocan el Estrés Experimentado que depende de las diferencias individuales para que sea una situación estresante y provoque consecuencias fisiológicas, psicológicas y conductuales, las cuales se muestran algunas en el cuadro.

3.2. *Estresores ambientales en el trabajo*

El trabajo forma parte de la vida del hombre ya que le permite mantener una relación y comunicación con sus semejantes, participar productivamente en una empresa de este modo satisfacer sus necesidades, no sólo las de subsistencia básica y socialización, sino también las de personalización. el trabajo permite crear, transformar y producir bienes materiales e inmateriales, dentro de su medio ambiente circundante y sufre modificaciones continuas acordes a los cambios socioculturales y es fuente de satisfacción psicológica y de desarrollo humano. Las organizaciones modernas influyen en la vida laboral del sujeto, repercuten en su salud y bienestar físico, psicológico y social. El trabajo del hombre se caracteriza, asimismo porque produce una satisfacción que va más allá de las necesidades elementales de la persona o grupo (Acosta, Serrano y Vazquez, 1991).

Son pocas las empresas, de hoy en día que se preocupen por los siguientes aspectos:

- 1.- Hacer del lugar de trabajo un ambiente seguro, cómodo y confortable para el trabajador.
- 2.- Diseñar el trabajo para que el individuo haga uso de la totalidad de sus potencialidades.
- 3.- Desarrollar un sistema que permite, la movilidad ascendente con base a méritos, metas personales, y búsqueda de nuevos y mejores métodos de trabajo.
- 4.- Promover el entrenamiento continuo que evite que la persona se convierta en un miembro improductivo.
- 5.- Involucrar en los trabajadores la búsqueda de su productividad personal y la de la empresa, promoviendo su consenso y sus ideas para el logro de ese objetivo común.

La ausencia o el parcial cumplimiento de estos aspectos, por parte de la empresa, provoca un gran desinterés que inunda al trabajador y causa innumerables fracasos en todos los niveles pudiendo ocasionar estrés e insatisfacción en el desempeño de sus funciones y probablemente como consecuencia de esto tener algún efecto sobre la salud.

El tipo de problemas, la forma en que le afecta a cada persona, así como su intento de solucionarlos, abarca un campo muy amplio y complejo que incluye problemas intra e interpersonales

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

que producen una cantidad cada vez mayor de tensión para el individuo.

Cuando el funcionamiento de un individuo no se ajusta a una situación demandante, las presiones del ambiente engendran tensiones, desgaste, insatisfacción, ansiedad y un extremo agobio, las cuales son reacciones componentes del estrés. Las presiones pueden generarse en forma de esfuerzo excesivo y la consiguiente fatiga; pero en la mayoría de los casos, una desadaptación severa solo puede comprenderse en función de presiones específicas sobre la estructura de la personalidad de un individuo durante periodos más o menos prolongados todas las personas tienen vulnerabilidades emocionales más o menos específicas, y en la mayoría de los casos los síntomas se desarrollan cuando se ejercen especiales presiones sobre ellos (Acosta, Serrano y Vázquez, 1991).

El problema de aumentar la producción y hacer que el trabajo sea más placentero, se ha tratado de resolver mediante la introducción de cambios en el ambiente físico del trabajo. Existe una diferencia fundamental entre este método y el sistema en el que el aumento de eficiencia se alcanza como resultado de estudios de tiempos y movimientos. Aunque estos estudios llevan a veces a cambios en el ambiente, éstos se relacionan casi siempre con el trabajo.

Sería oneroso formular una lista de los diferentes cambios de ambiente que se pueden introducir en la industria. Se han introducido, con varios grados de éxito, cambios relacionados con el ruido y la forma en que afecta en el trabajo, variaciones relacionadas con la iluminación, ventilación y temperatura en el ambiente del trabajo, etc. Un cambio ambiental muy popular es la introducción de música en las oficinas o en las fábricas. Muchos informes relacionados con los cambios en la producción se han basado en el uso de varias combinaciones de colores, sobre todo en las paredes de las fábricas y también en bancas y máquinas, así como en los cuartos de baño.

Otra categoría de los cambios ambientales para mejorar la producción incluye elementos tales como instalaciones para comer, agua potable para beber e incluso la distancia física entre dos trabajadores.

Se supone que las condiciones ambientales desfavorables contribuyen a la lentitud en las actividades y en la producción del empleado. También se ha dicho que aumentan la rotación del personal, promueven el ausentismo y contribuyen generalmente a la ineficiencia (Blum y Naylor, 1985).

Es indudable que la gente prefiere casi siempre un medio circundante agradable a uno desagradable y que cuando se da atención a crear un ambiente de trabajo grato, al igual que en los

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

métodos de desempeño en el trabajo propiamente dicho, prevalece una situación general placentera. No obstante, se debe tener cuidado al aceptar todas estas afirmaciones que dicen ser resultado de la creación de un ambiente físico favorable de trabajo. Gran parte de los trabajos realizados en este campo han adolecido de graves errores en su metodología experimental, y se han presentado suposiciones ingenuas con demasiada frecuencia en relación con el trabajo. En un experimento ideal, un factor varía mientras todos los demás se eliminan, neutralizan o mantienen constantes.

No se puede suponer que un cambio en la producción se pueda atribuir a un cambio específico en el ambiente. Cuando se efectúa un cambio ambiental, sucede por lo menos dos cosas: a) se registra un cambio en el ambiente, y b) se tiene una respuesta al cambio en general, lo cual es igualmente importante. Esta respuesta puede deberse sólo parcialmente al cambio de que se trate, pero también puede deberse al cambio de una naturaleza más generalizada.

En otras palabras, el problema principal en la introducción de cambios ambientales es si el incremento resultante en la producción puede atribuirse realmente al factor que se modificó o a otro que es incidental al cambio.

Además de este error en la metodología, existe el hecho de que el empleado y su actitud hacia el cambio no se han considerado plenamente. Un patrón altruista puede tomar las medidas para mejorar el ambiente de trabajo; pero el hecho de que estas decisiones den como resultado un aumento en la producción (como se afirma) dependerá de la forma en que los empleados, como grupo, interpreten este cambio. Si creyeran que el patrón ha gastado más dinero para aprovecharse de ellos, se resistirá al cambio, a pesar de que el medio se haya hecho más agradable. Si, por otro lado, el cambio aumenta la moral, se obtendrá el resultado deseado (Blum y Naylor, 1985).

Es por ello, que el conocimiento acerca de los efectos que produce el ambiente físico del trabajo en el rendimiento de los individuos, representa una importante área de investigación de la psicología ambiental. Los investigadores han descubierto que el rendimiento laboral de la gente se ve afectado por varios factores ambientales, incluidos, la calidad de los aislantes de ruido, el nivel de iluminación y la disposición de los espacios diseñados. Los efectos del ambiente físico sobre el rendimiento son substanciales, ya que determinan la productividad, la eficiencia, la precisión, la fatiga o el tedio. También han observado que las oficinas de espacio abierto obstaculizan la efectividad del aprendizaje de ciertas tareas, lo que en ocasiones perjudica el desempeño del trabajo.

En este sentido, el sonido, la luz y la temperatura, son las características del ambiente físico que han sido estudiadas más extensamente por los psicólogos interesados en conocer los efectos del

ambiente sobre el rendimiento. Estas variables ambientales son aspectos de lo que se llama *medio ambiente*. Otro aspecto del ambiente que se ha estudiado en relación con el rendimiento humano es la disposición espacial del ambiente diseñado, la cual incluye tanto la ubicación como la distribución de las características ambientales. Así, podemos decir que, el rendimiento humano fluctúa entre una amplia gama de respuestas, desde actividades esencialmente físicas, pasando por conductas psicomotoras, hasta actividades estrictamente mentales; así como también incluye, la interacción de las personas para el cumplimiento de una tarea. Es por ello, que se considera que el rendimiento ambiental siempre ocurre en combinación y en constante interacción con otros procesos psicológicos, como la percepción y la cognición ambientales (Holahan, 1996).

Resumiendo, se puede decir que los estresores ambientales, son aquellos que son percibidos por el empleado por cualquiera de los cinco sentidos, y entre los estresores más representativos dentro de una empresa se encuentran los siguientes:

3.2.1. Ruido

En lo que respecta al ruido, éste en algunas circunstancias aumenta el rendimiento, es decir, ayuda al individuo a estar atento o permanecer despierto; sin embargo, en otras circunstancias el ruido sí afecta negativamente, por ejemplo, en el rendimiento de tareas que requieren una gran concentración y vigilancia, que son complejas o implican el manejo de una gran cantidad de información. También es muy posible que el ruido afecte el rendimiento en forma negativa cuando se trata de un ruido aperiódico (intermitente) o cuando proviene de una conversación inteligible. Así, los efectos negativos del ruido se hacen cada vez más evidentes a medida que aumenta el tiempo de exposición al ruido (Holahan, 1996).

Es por ello, que se considera que el ruido es un elemento de distracción y, por ende, interfiere con la eficiencia; pero el factor principal que determina si un ruido constituye un elemento de distracción es su naturaleza (sin importar que sea constante o intermitente), ya que cuando el ruido es constante, la persona se adapta a él; pero cuando es intermitente, debe realizar un mayor esfuerzo para sostener un mismo nivel de eficiencia (Levy, 1985).

En este sentido, Park y Payne (1963, citado En: Blum y Naylor, 1985) descubrieron que el desempeño promedio no se veía afectado por un ruido intenso; asimismo, encontraron que la variabilidad del desempeño era mucho mayor. Otro hecho importante de este estudio fue que sólo se advirtió este efecto en tareas fáciles y aburrida. Con trabajos de una dificultad mucho mayor, Park y

Payne observaron que no había ningún efecto del ruido. Culbert y Posner (1960, citado en: Blum y Naylor, 1985) examinaron el grado en el cual los individuos pueden adaptarse perfectamente al ruido. Descubrieron que después de un periodo de varias semanas, los individuos se adaptaban incluso a ruidos tan intensos como el de aviones de propulsión a chorro; sin embargo, no se observaron cambios en el desempeño debidos a la adaptación. Parece que el efecto del ruido está determinado por el hecho de que éste sea un acompañamiento ineludible del trabajo o no.

Cabe señalar que el silencio y el ruido pueden constituir una distracción; por tanto, el silencio que sigue a la cesación de un ruido actúa como una influencia de distracción. Esto no significa que se deben buscar ruidos mayores o mejores. Las pruebas indican que aunque la producción no se ve perturbada por el ruido, se requiere más energía en la forma de un esfuerzo incrementado. Del mismo modo, aunque las condiciones de trabajo en silencio son convenientes, no quiere decir que el silencio sea necesariamente la situación ideal (Blum y Naylor, 1985).

El ruido excesivo o intermitente, interfiere con la concentración y es fuente de frustración que puede conducir al enojo y a la tensión. Se sobrepone a la verbalización interna que se usa al pensar y dirigir los actos. La prolongada exposición al ruido, por tanto, puede conducir a la fatiga y a la disminución del desempeño y puede haber costos psicológicos en la adaptación del ruido, incluyendo una disminución en la tolerancia a la frustración. El ruido opera con menos intensidad como estresor, en las situaciones en las que es excesivo pero esperado, que en aquellas en las que o no se espera o es por lo menos impredecible. El cambio de los niveles de ruido resulta irritante. El ruido, al igual que cualquier estresor, origina estrés cuando obliga a adaptarse a un cambio (Acosta, Serrano y Vázquez, 1991).

3.2.2.1a iluminación

En lo que respecta a la iluminación, se tiene como primer punto que, la luz puede afectar el trabajo visual en dos formas: primero, afecta directamente la realización de una tarea visual debido a que altera la visión, y segundo, la luz puede afectar indirectamente el rendimiento al crear condiciones de trabajo incómodas, distraentes o fatigantes. Los efectos directos de la iluminación sobre el desempeño visual han sido establecidos por medio de una serie de estudios realizados principalmente en ambiente experimental, en donde se encontró que a medida que se aumenta la iluminación la agudeza visual crece y las tareas que la requieren pueden realizarse con mayor rapidez y precisión. Además, dentro de ésta característica podemos hablar de dos tipos de deslumbramiento, uno de ellos

es el de incapacidad; el cual es perjudicial para el rendimiento, y el otro tipo es el de incomodidad quien produce molestia en el sujeto que desempeña la tarea, pero no afecta directamente el rendimiento psicofísico (Holahan, 1996).

Por otro lado, Ferree y Rand (citado en: Blum y Naylor, 1985), investigadores del Laboratorio de Investigación en Óptica Fisiológica, realizaron estudios minuciosos acerca de la iluminación en relación con el trabajo. Sus descubrimientos (1940^a, 1940b) resumen gran parte de la información valiosa de este campo y hacen posibles las siguientes generalizaciones:

La luz solar proporciona la mejor iluminación para el trabajo. La iluminación artificial que se aproxima mucho a la luz del sol en lo que respecta al color y la composición, es la segunda mejor posibilidad.

Las principales características de la iluminación que se deben de tener en cuenta son la distribución y la ubicación de las luces, la intensidad, el brillo y la combinación de la luz artificial y la luz solar. La mejor luz artificial es la Mazda o luz amarilla; se ha encontrado que esta luz es mejor que la azul, ya que la máxima visibilidad se obtiene con la luz del día o con alumbrados que se aproximan a ella tanto como es posible. La luz artificial debe estar tan libre de color como se pueda, y la que tenga una mayor tendencia a cierta coloración constituye un obstáculo, más que una ayuda. De las luces de colores, la amarilla es la que produce menos incomodidades cuando se iguala en brillantez y saturación.

Una de las causas más comunes de molestias y fatigas visuales es la brillantez en el campo de visión. La brillantez excesiva suele deberse a la fuente de luz o a la instalación luminosa. Se ha intentado resolver este problema diseñando pantallas que de alguna manera puedan proteger los ojos de ese brillo. Cuando un reflector se dirige hacia abajo, se obtiene lo que se conoce como alumbrado directo (Blum y Naylor, 1985).

Como se experimenta en muchas ocasiones, el alumbrado inadecuado para la tarea que se esté ejecutando puede originar problemas. Puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de terminar, y puede dar como resultado la incómoda sensación de ojos cansados o producir dolor de cabeza. También puede aumentar el nivel de frustración y tensión, mientras se lucha por terminar con una tarea bajo condiciones menos que ideales (Acosta, Serrano y Vázquez, 1991).

A continuación se presenta la escala de iluminación recomendadas para instalaciones en servicio, dependiendo de zonas o actividades.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Tipo	Luminancia recomendada
Alumbrado general en locales y zonas de uso poco frecuentes, o tareas visuales ocasionales y simples.	20-150
Alumbrado general en locales de trabajo	200-1,500
Alumbrado adicional localizado tareas visuales exigentes.	2,000

Por lo tanto una buena iluminación, tomando en cuenta las intensidades óptimas para cada actividad, se percibe como estimulante y relajante.

3.2.3. Color

En 1947 apareció un artículo en la revista *Popular Science Monthly*, que se ocupaba detalladamente de los colores en la industria. Con desparpajo increíble, afirmaba que, mediante "el uso científico del color en la fábrica", la fatiga sería menor, la producción aumentaría y habría una mayor seguridad.

Esto no quiere decir que todo el trabajo relacionado con el color de las paredes carezca de validez. La habilidad que pueda tener una superficie para reflejar la luz y el contraste entre la zona de trabajo y el de la pared, pueden realmente reducir el esfuerzo ocular. Existe cierta base para la idea de que el azul es un color fresco y el rojo un color cálido, y los decoradores de interiores así como los "expertos del color" reconocen este hecho. Dependiendo de la ilusión que se va a crear, se pueden subrayar la sensación de tibieza o frescura mediante el uso de estos colores. No obstante, es poco probable que la introducción de estos colores compense incluso un cambio de temperatura de 5 grados Fahrenheit (Blum y Naylor, 1985). De este modo tenemos que, el color puede afectar directamente el desempeño de tareas visuales que requieran diferenciar los colores, y es posible que los efectos del color sobre el estado de ánimo de la gente y el nivel de estimulación influyan indirectamente en el rendimiento (Holahan, 1996).

Sin embargo, cabe mencionar que la evidencia en la relación entre el color y la industria y la producción incrementada, se basa principalmente en datos que no se han sometido a pruebas experimentales minuciosas. En consecuencia, este campo debe considerarse como una mayor incógnita que la música, el ruido o la iluminación (Blum y Naylor, 1985).

Es muy cierto que el uso apropiado del color puede ayudar mucho a proporcionar una atmósfera laboral más segura, más agradable y más eficiente. Tales beneficios se obtienen pintando el equipo y el fondo de manera a: (1) indicar las zonas de peligro, proyectos de tráfico, equipos de incendio y seguridad, etc.; (2) enfocar la atención sobre los elementos críticos visual; (3) proporcionar una reflexión de la luz sin resplandor; y (4) proporcionarle un descanso visual al empleado cuando momentáneamente aparta la vista de su trabajo. Lo único que más o menos se puede decir del esquema de color o de colores es, sin embargo, que debe ser uno que a los empleados no les parezca desagradable (Seigel, 1972).

3.2.4. Vibración y/o el movimiento

Muchos ambientes de trabajo incluye una cantidad sustancial de vibración. uno de los principales problemas en situaciones de alta vibración es que los procesos visuales y motores del hombre se ven afectados considerablemente (Blum y Naylor, 1985).

A diferencia del calor y el frío la vibración y el movimiento no ocurren ordinariamente en el medio ambiente. La vibración se experimenta normalmente como consecuencia de operar alguna herramienta, como el taladro neumático o algún vehículo que transmite la vibración del motor al asiento del conductor. El movimiento de un barco o de una aeronave y, con menos frecuencia, el balanceo de un vehículo de motor, son los estresores de movimiento más comunes. Fisiológicamente, el estrés del movimiento es precipitado por las aceleraciones giratorias de la cabeza que son registradas en los canales semicircundantes del oído interno.

Psicológicamente, los resultados de estos estresores tienen mayor probabilidad de constituir reacciones ante las consecuencias fisiológicas que ante los estresores en sí mismos, la visión obnubilada, los músculos tensos, las manos temblorosas o la aparición de un efecto a largo plazo. son algunos de los fenómenos que sirven como precipitadores de reacciones psicológicamente de estrés (Acosta, Serrano y Vázquez, 1991).

3.2.5. *La temperatura*

En la mayor parte de los sitios de trabajo, actualmente se evitan los extremos en la temperatura mediante controles cuidadosos. No obstante, todavía hay individuos que trabajan a la intemperie o en operaciones manufactureras como las metalúrgicas, donde no puede controlarse la temperatura.

El calor excesivo es un estresor en potencia, con probabilidades de generar costos fisiológicos y psicológicos, particularmente para aquellas personas que desarrollan actividades que requieren de gran esfuerzo físico. Fisiológicamente, el estrés producido por el calor da como resultado un aumento en el flujo sanguíneo y en el pulso, mayores demandas de oxigenación y fatiga. Psicológicamente puede perturbar el funcionamiento afectivo normal y aumentar la irritabilidad (Acosta; Serrano y Velázquez 1991).

Los extremos de frío también influyen psicológicamente sobre los individuos, afectando los niveles de energía y posiblemente disminuyendo la motivación. Desde el punto de vista del desempeño entre los individuos que efectúan tareas que requieren del uso de estas extremidades (Acosta; Serrano y Velázquez 1991).

De este modo, se tiene que cuando la temperatura es alta afecta negativamente el rendimiento en el trabajo físico, en una variedad de tareas psicomotoras y de vigilancia; y también cuando es baja puede afectar negativamente el desempeño de una variedad de tareas psicomotoras; ya que los efectos adversos del frío sobre las tareas manuales se deben esencialmente a la acción de la temperatura sobre la piel de las manos (Holahan, 1996).

Los psicólogos y los ingenieros se han dedicado a estudiar tres componentes esenciales e interdependientes de la ventilación: la temperatura, la humedad y el movimiento del aire. Estos componentes, considerados en conjunto, constituyen el factor subjetivo de la "temperatura efectiva". La tolerancia del trabajador de una temperatura efectiva relativamente alta, es máxima cuando realiza sencillas labores sedentarias y mínimas cuando ejecuta labores físicas pesadas (Seigel, 1972; Levy, 1985).

3.2.6. *El aire contaminado*

Muchas empresas industriales producen derivados que contaminan el aire en torno a la instalación productora. Además de hacerlo durante la respiración, muchas sustancias pueden también entrar al cuerpo a través de la piel.

Debe mencionarse otro aspecto del trabajo en ambientes contaminados. A medida que aumenta nuestro conocimiento de los posibles efectos de la exposición a ciertos contaminantes, tenemos mayor conciencia del posible precio que tenemos que pagar por esta exposición. Este conocimiento se está convirtiendo en un estresor de importancia para algunos. El trabajador puede experimentar estrés día a día por que sabe que se encuentra expuesto a ciertos contaminantes que pueden reducir notablemente la oportunidad de vivir una vida normal y saludable (Acosta, Serrano y Velázquez 1991).

Por tal motivo, es sumamente importante ventilar los lugares de trabajo, pues la ventilación contrarresta los efectos negativos del hacinamiento, el humo, la electricidad estática, el polvo y el vapor emitido por sustancias químicas. La ventilación natural es mejor que el aire acondicionado, ya que este último puede originar la "enfermedad de oficina" cuyos síntomas son congestión nasal, picazón en los ojos, garganta seca, jaqueca y fatiga. Lo mejor es abrir las ventanas cuando se pueda, especialmente si se trabaja en un espacio cerrado donde hay sustancias químicas. Si no se puede evitar el aire acondicionado, lo ideal es mantener la temperatura en unos 20° C con un buen nivel de humedad. Las plantas, las flores y los jarros de agua aumentarán la humedad del ambiente. Los ionizadores de aire contrarrestan los efectos de la mala ventilación, evitan la somnolencia, el catarro y los problemas oculares, porque mantienen la frescura del aire y están cargados con iones negativos. Una indicación estricta de "No Fumar" también ayudará a mantener el ambiente fresco.

Las máquinas fotocopiadoras no conviene que estén en el lugar de trabajo. El polvo negro que sirve de tinta es peligroso, especialmente para los técnicos que las reparan. Hay que evitar la carga estática con alfombras y sustancias químicas, y mejorar la iluminación con bombillas más potentes (Kirsta, 1986).

3.2.7. Factores diversos

Es común instalar una cafetería en la fábrica, debido a una necesidad real. Cuando la fábrica se encuentra a gran distancia de restaurantes u otros sitios para comer, es necesario contar con una cafetería que sea un atractivo para los empleados; no obstante, ésta puede convertirse en un verdadero problema para la gerencia.

En la actualidad, casi en todas las fábricas se pueden ver especies de fuentes de sodas o equivalentes, compuestas de una serie de aparatos automáticos para bebidas y sandwiches. A los empleados les agrada la posibilidad de escoger entre tomar un refresco, un café o comer una barra de

dulce cuando salen a su descanso; sin embargo, también en este caso se debe recordar que la actitud de los empleados hacia el cambio ambiental determinará si este último se acepta o se rechaza. Tal parece que se prefiere un periodo de descanso en una fuente de sodas, que una simple pausa en el trabajo, ya que lo primero promueve la actividad social.

La principal fuente de conflicto para muchos empleados es la condición de los cuartos de baño. La cantidad de espacio que se les asigna así como las condiciones sanitarias contribuyen enormemente a definir las actitudes de los empleados. Cuando estas instalaciones son inadecuadas, pueden tener un efecto grave en el desempeño del trabajo.

Existen muchos otros aspectos ambientales en el trabajo, que se relacionan con la actitud última de los empleados y con la moral del grupo. Aunque se han realizado muy pocos experimentos en este campo, no se pueden establecer afirmaciones tan descabelladas y extrañadas como las que se hicieron en relación con el color en la industria (Blum y Naylor, 1985).

Por otro lado, y siguiendo con la línea de los factores diversos para Evans y McCoy, (1998) existen cinco dimensiones del ambiente diseñado que potencialmente podría afectar la salud humana alterando los niveles de estrés:

Estímulo

El estímulo describe la cantidad de información en una escena u objeto que choca con el usuario humano. La intensidad, variedad, complejidad, misterio y novedad son cualidades específicas de un estímulo pertinente. Los seres humanos funcionan óptimamente con niveles moderados de estímulo. Sin embargo un estímulo insuficiente también puede privar al organismo humano de una práctica con éxito acomodando desafíos medioambientales. Demasiado estímulo causa la distracción y carga excesiva que interfieren con procesos cognoscitivos que exigen esfuerzo o concentración. La sobreestimulación hace difícil enfocar la atención e interrumpe los patrones de acción planeados.

Los niveles de estimulación son influenciados por propiedades de escenas interiores como la intensidad, complejidad, y la novedad de las características del estímulo. El ruido fuerte, la luz luminosa, olores raros o fuertes, y los colores luminosos, todos se presentan para aumentar el estímulo. La multitud y las distancias interpersonales inapropiadas aumentan el estímulo. De este modo, la intensidad extrema del estímulo y los modelos muy complejos o incoherentes de estimulación están potencialmente induciendo estrés.

Coherencia

La coherencia se refiere a la claridad o comprensibilidad de los elementos del edificio y forma. La ambigüedad, desorganización, y desorientación son impedimentos mayores en la coherencia; ya que la coherencia le permite al usuario que haga deducciones razonables sobre la identidad, significado y situación de objetos y espacios dentro de los edificios. De este modo, los rasgos múltiples, repetitivos, expresión subyacente de reglas, y la continuidad temática, todos contribuyen positivamente a la coherencia.

El estrés, de esta manera, puede ocurrir cuando cambia o las rupturas en ambientes físicos hacen una predicción difícil. La incoherencia también puede levantarse de la desorganización donde es difícil de discernir la forma subyacente o modelo de espacios. La incoherencia también es causada por señales mixtas o ambiguas sobre conductas de prescripción en una escena

La información conflictiva de elementos diseñados o los cambios abruptos en tamaño, color, textura, o el nivel de estímulo pueden elevar el estrés. Los espacios muy ambiguos pueden causar estrés porque las personas no pueden sacar sentido de ellos; su significado, función, o incluso su forma básica y la composición es dura discernir.

Ambigüedades

Nosotros utilizamos espacios interiores según nuestro entender de las funciones que ellos nos proporcionan. Nosotros también confiamos en sistemas de información para proporcionar regeneración sobre como construir o actuar en equipo. Cuando nosotros somos incapaces de discernir las propiedades funcionales de un espacio prontamente o se mide incorrectamente lo que se construye o la función tecnológica, las ambigüedades ocurren.

Las ambigüedades o desinformación sobre el significado funcional de los elementos interiores pueden ocurrir por varias razones. Cambios rápidos en acceso visual producido por movimiento por un afilado vertical o la barrera en horizontal pueden causar marcada desorientación. A veces se diseñan esquinas, entradas, y escalones que hacen poco discernible el espacio, lo cual se hace inminente hasta que uno ha cruzado la barrera. Muchos accidentes en edificios son atribuibles a estas ambigüedades.

Cuando un usuario del edificio no puede ver eso, las reacciones humanas son probablemente acompañadas de frustración, molestia, y, en ocasiones, de hostilidad o impotencia. Así, los rasgos del

dibujo que proporcionan pequeña o ninguna retroalimentación sobre las consecuencias de su uso también puede evocar reacciones negativas.

Mando

El mando se define aquí como el dominio o la habilidad de alterar el ambiente físico o regular la exposición a los ambientes. Las restricciones físicas, flexibilidad, sensibilidad, privacidad, sintaxis espacial, espacio defendible, y ciertos elementos simbólicos son las claves importantes del mando. Las restricciones físicas que reducen la opción u opciones de comportamiento pueden producir o exacerbar estrés. Las experiencias prolongadas con condiciones medioambientales ingobernables también han sido asociadas con impotencia. Impotencia, a su vez, se relaciona claramente con dolor psicológico y puede asociarse con enfermedad física. Los recursos espaciales insuficientes, arreglos espaciales inflexibles, falta de clima o iluminación todos amenazan necesidades individuales de actuar recíprocamente y eficazmente con el espacio interior.

Restauración

Las cualidades restaurativas definen el potencial de los elementos del diseño para funcionar terapéuticamente, reduciendo la fatiga cognoscitiva y otras fuentes de estrés. Los elementos restaurativos del diseño representan una categoría teóricamente distinta. En lugar de producir directamente estrés, los elementos restaurativos proporcionan recursos que pueden atenuar el estrés. Así el diseño puede funcionar como un recurso de afrontamiento que puede ayudar a los ocupantes a construir o alterar el equilibrio entre las demandas medioambientales y los recursos personales. Los elementos del diseño restaurativos incluyen fascinación, y exposición a naturaleza. Ciertos tipos de escenas como santuarios religiosos, hospitales y otros medios terapéuticos explícitamente se diseñan con intento restaurativo; ya que tales escenas pueden levantar el espíritu humano y promueven la sanación.

El diseño puede ofrecer oportunidades de combatir el estrés proporcionando descanso, recuperación, o contemplación. Los rincones privados y resguardos del estímulo pueden compensar algunos de los impactos del estrés y de niveles altos de estímulo.

Como comentario final, sólo queda mencionar que dentro de éstas características ambientales, giran dos teorías que abordan sus efectos, por ejemplo; la *teoría de la excitación*, la cual sostiene que los efectos del ambiente sobre el rendimiento están mediados por un aumento en el nivel de

estimulación, con aumentos concomitantes en el ritmo cardiaco, la respiración y la transpiración. En la actualidad, la teoría de la excitación es el modelo más extensamente aceptado para explicar los efectos del ruido, el calor y el frío sobre el rendimiento; ya que según ésta teoría, el rendimiento máximo se logra con un nivel intermedio de estimulación, pero desciende gradualmente a medida que la estimulación aumenta o se reduce. Por su parte, la teoría del *enmascaramiento auditivo* propone que los efectos adversos del ruido en el rendimiento se deben a que la señal auditiva emitida está enmascarada o "disfrazada" por un ruido externo.

Por su parte, el modelo de Poulton (1979, citado en: Holahan, 1996)) intenta integrar en un solo marco las teorías tanto de la excitación como la del enmascaramiento auditivo. Este modelo propone que los efectos positivos del ruido en el rendimiento se deben a la estimulación, los efectos negativos, al enmascaramiento, y la falta de efectos, al hecho de que la estimulación y el enmascaramiento se anulan mutuamente.

3.3. Estresores sociales en el trabajo

En este sentido se tiene que los estresores en el trabajo, pueden tomar diferentes formas, así como también diferentes percepciones de estos, es decir, no causa el mismo impacto entre las personas una misma situación, además que puede llevar consigo diferentes consecuencias y a diferente nivel, es decir, a nivel individual, a nivel organizacional y a nivel extraorganizacional.

Los estresores del nivel individual han sido estudiados más que los de cualesquiera otra categoría y existe un mayor acuerdo en este nivel, con respecto a lo que constituye un estresor. También puede ser cierto que los estresores del nivel individual explican principalmente el estrés suscitado en las organizaciones que los estresores de cualquier otro tipo. Un ejemplo de los estresores individuales son: rol conflictivo, la ambigüedad del rol, la sobrecarga de trabajo, la responsabilización por otros y los estresores relacionados con el desarrollo de la carrera.

Para la mayoría de los empleados, en lo individual, el trabajo es mucho más un compromiso de 40 horas a la semana y no sólo invierten una gran cantidad de tiempo en el trabajo. Consecuentemente su vida laboral y no laboral se entrelazan y son interdependientes, llegando al punto de que las fuentes de estrés en el trabajo inciden en la vida no profesional de la persona afectando los estresores y el estrés en tal ámbito; y como consecuencia de los estresores vividos durante un día de trabajo, el ejecutivo puede llegar a casa irritable, no comunicativo, e incluso insolente para su cónyuge,

provocando así que las relaciones matrimoniales se vuelvan tensas. Esta tensión puede constituir una fuente de un estrés posterior, que a su vez afecta negativamente el desempeño en el trabajo y provoca incluso mayor estrés relacionado con éste (Ivancevich y Matteson, 1992).

Los estresores pueden tomar varias formas en el trabajo. Frew (1977, citado en: (Ivancevich y Matteson, 1992), identifica ocho fuentes de tal tipo de estrés: el contrato psicológico no escrito, referente a las expectativas que el individuo espera obtener de su trabajo, los estresores inherentes a la profesión y al desarrollo profesional, el impacto negativo que ejercen en la familia las exigencias del trabajo; el trauma de cambio, particularmente en lo que respecta a la obsolescencia humana, la obsolescencia organizacional, el estrés originado por intentos de sobreponerse a las exigencias del trabajo, el afrontamiento de las expectativas de los jefes y la ideología de la organización.

Por otro lado, se puede mencionar que existen ciertas categorías de estresores; una la de estresores extraorganizacionales, que está constituida por eventos y situaciones ajenos a la vida laboral inmediata de la persona, los cuales, sin embargo influyen en los estresores del trabajo y en el desempeño, por ejemplo: problemas conyugales, dificultades económicas, incertidumbre políticas, así como muchas preocupaciones en torno al nivel de vida. La otra categoría, de estresores en el trabajo, son las intraorganizacionales, es decir, estresores individuales y organizacionales. Así, la sobrecarga propia del rol puede constituir un nivel individual de fuentes de estrés y aspectos de clima o de la manera que se designan los puestos, pueden constituir fuentes de estrés potenciales en el nivel organizacional. Finalmente el ambiente físico en que se desempeña un trabajo puede originar estresores, como el ruido excesivo o la insuficiencia de iluminación.

Es por ello que el estrés en el trabajo afecta el desempeño, ya que los estresores potenciales se multiplican a medida que la organización crece en dimensiones y complejidad, en el grado en que el trabajo se especializa más. Las explicaciones de este fenómeno son muchas y muy variadas, pero un número creciente de investigadores concluyen que una explicación parcial puede encontrarse en el ambiente cada vez más estresante, así como en la escasa habilidad de la gente para enfrentarse a esos estresores, en forma tal, que no causen alteraciones en los sistemas personal y organizacional (Ivancevich y Matteson, 1992).

3.3.1 .Estresores individuales

Los estresores del nivel individual, están asociados directamente al papel que desempeñan o las tareas con las que se tiene que cumplir en la organización. Pero aunque todos los estresores del trabajo

están vinculados a la labor que se desempeña, la clave aquí es lo directo de la conexión.

Dentro de los estresores individuales tenemos: *el rol conflictivo*: la combinación de lo que espera y exige al empleado de sí mismo y de otros miembros de la organización da como resultado un conjunto de fuerzas que pueden denominarse presiones de rol. Cuando surge una situación en la que dos o más presiones de rol se encuentran en conflicto, existe una condición de roles en conflicto. Los roles de conflicto estarán presentes siempre que el cumplimiento de otro conjunto de presiones dificulte, objete o imposibilite el cumplimiento de otro conjunto de presiones; por ejemplo, cuando dos o más personas están dando órdenes contradictorias al empleado.

La *ambigüedad del rol* es la falta de claridad sobre el papel que está desempeñando, los objetivos del trabajo y el alcance de las responsabilidades en el trabajo individual. El primer trabajo, un ascenso o una transferencia, un nuevo jefe, la primera responsabilidad de supervisión, una nueva compañía o un cambio en la estructura de la actual organización, todos estos sucesos y otros más pueden servir para crear un estado temporal de ambigüedad en el rol. La *sobrecarga de trabajo*, puede ser de dos tipos diferentes: cualitativa o cuantitativa. Cuando los empleados perciben que tienen mucho trabajo asignado que hacer, diferentes cosas que hacer, o poco tiempo para terminar el trabajo asignado, existe una condición de sobrecarga cuantitativa. Por otro lado, la sobrecarga cualitativa ocurre cuando los empleados sienten que carecen de la habilidad para efectuar su trabajo o que las normas de desempeño están muy altas, independientemente del tiempo que tengan. French y Caplan, (1973, citado en Ivancevich y Matteson, 1992), indican que la sobrecarga puede producir, por lo menos, nueve consecuencias indeseables diferentes, a saber: insatisfacción en el trabajo, excesiva tensión en él, disminución en la autoestima, amenaza, vergüenza, altos niveles de colesterol, pulso acelerado, resistencia de la piel y mayor consumo de cigarrillos.

La *responsabilidad por otros*: diferentes tipos de responsabilidades funcionan aparentemente en forma distinta como estresores. Una forma de categorizar esta variable es en función de la responsabilidad por personas en comparación con las responsabilidades por cosas. Aunque la diferenciación es algo artificial, la última se refiere a ser el principal responsable de equipo, presupuesto y similares, mientras que en la primera implica la responsabilidad por las actividades de la gente, lo que se refiere a la necesidad de tomar decisiones interpersonales desagradables o por tener a cargo gente que presenta sobrecarga de trabajo, y tal vez roles conflictivos y ambiguos. *Estresores relativos al desarrollo de la carrera* es el nombre elegido para aquellos aspectos de la interacción del

individuo con el medio ambiente organizacional, que influyen sobre la percepción de dicha persona sobre la calidad del progreso en su carrera, las variables de la carrera pueden servir como estresores cuando se convierten en fuentes de preocupación, ansiedad o frustración para el individuo, esto puede suceder cuando un empleado siente una falta de seguridad en su trabajo, cuando se preocupa mucho por una obsolescencia real o imaginaria y/o se encuentra generalmente insatisfecho con la correspondencia entre las aspiraciones de su carrera y el nivel real de sus logros (Ivancevich y Matteson, 1992).

3.3.2. Estresores Organizacionales

A los estresores del nivel organizacional elegidos se les conoce típicamente como macrofenómenos, pues están asociados a una perspectiva global del trabajo. Entre estos se encuentran: *Clima organizacional*: las organizaciones difieren no sólo en estructura física, sino también en las actitudes y conducta que producen en los empleados. La interacción de estructuras, políticas y meta genera una atmósfera o clima; lo cual designa las características que distinguen a una organización de otra, en pocas palabras, es el "sentir" y "carácter" de una organización. Así el clima de la organización puede conducir a un estilo relajado de trabajo o puede generar un estilo muy tenso y orientado a las crisis. *Estructura organizacional*: el impacto de estrés sobre el tipo de estructura al que se enfrenta el individuo (jerarquización) y el nivel en el que trabaja, depende de las necesidades individuales y grupales. Para algunos individuos, la estructura de la organización no tiene importancia y no la perciben como estresor (positivo o negativo) (Ivancevich y Matteson, 1992).

Deterioro de la organización es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona. Es el escenario en que la persona trabaja, juega, bromea y piensa, supone algo físico, personal y significativo para el empleado. Por ello aun cuando la persona permanece en su propio territorio, este estresor puede ser un factor importante si otros grupos entran a él. *Influencia del liderazgo*: en cualquier situación organizacional, existe un agente de influencia que a menudo ejerce un impacto significativo sobre las actividades del trabajo, el clima y el grupo: el líder. Esta persona tiene la probabilidad de ejercer una influencia más poderosa que cualquier otro aspecto de trabajo, que se deriva, en cierto grado del hecho de que goza de una posición en la que tiene autoridad y poder.

French y Raven (1980, citado en: (Ivancevich y Matteson, 1992) identificaron cinco tipos de influencias a los que se refiere como poder: legitimizador, recompensante, castigante, experto y

referente, lo cual parece razonable suponer que la influencia del líder y la forma de aplicarla puede ser vista como estresor por los individuos en diferentes momentos.

Políticas para los turnos de trabajo: Si los empleados tienen un horario de turno durante un tiempo prolongado, habrá cierta adaptación fisiológica. Desgraciadamente, muchas organizaciones tienen vigente un patrón de rotación de turnos, que hace que la adaptación sea extremadamente difícil. Con un horario de turno cambiante al individuo común le cuesta varios días reajustar sus hábitos de alimentación y sueño.

Dada la interacción de los problemas de ajuste individual y familia, el trabajo por turnos puede ser uno de los estresores más potentes de todos los que se han mencionado, ya que un horario de trabajo con turnos rotativos resulta dañino para muchos, tanto fisiológicamente como psicológicamente (Ivancevich y Matteson, 1992).

Stora (1991) toma en cuenta otro estresor organizacionales, tales como: *fuentes relacionadas con el trabajo en línea mecanizada* y en lo que respecta a los *estresores ambientales* nos dicen que las condiciones o el ambiente en el trabajo han sido factores de estrés ampliamente estudiados desde hace más de siglo y medio e incriminados por los médicos laborales. Los agentes físicos tales como el ruido, ventilación, iluminación, espacio físico, etc., más las consecuencias sociales y psicológicas influyen para un buen o mal desempeño en las tareas del trabajador.

Por otro lado, Amussen (1996) menciona que los más frecuentes en el trabajo son: seguridad pobre en el trabajo, exceso de trabajo, la ambigüedad del rol, constreñimiento de tiempo, personal insuficiente, conflictos con co-obreros, las condiciones pobres de funcionamiento, falta de control, y las perspectivas pobres de promoción. Así como: una pobre cultura corporativa, horas largas, entrenamiento pobre, exceso de responsabilidad, fusión / reorganización, tiempos de primacía cortos, y las demasiadas reuniones.

En la clasificación que propone Fontana (1995) se encuentran causas generales del estrés en el trabajo como por ejemplo: *problemas organizativos* (de jerarquía), *respaldo insuficiente* (escasez de personal), *horas extras o sin contactos sociales*, *prospectos de posición, salario y promoción escasos*, *rituales y procedimientos innecesarios* (tareas innecesarias o sin relevancia), *incertidumbre e inseguridad*. Por otro lado, menciona también causas específicas del estrés en el trabajo, como: *especificaciones confusas con respecto a las funciones desempeñadas*, *conflicto de funciones*, *expectativas personales elevadas e irrealizables (perfeccionismo)*, *incapacidad para influir en la toma de decisiones (impotencia)*, *desacuerdos frecuentes con los superiores*, *aislamiento del apoyo de los*

colegas, trabajo excesivo y presiones de tiempo, falta de variedad, comunicación deficiente, liderazgo inadecuado, conflicto con los colegas, incapacidad para terminar una tarea, pelear batallas innecesarias. Y por último Fontana menciona causas de estrés en el trabajo relacionadas con las tareas, tales como: *clientes subordinados o difíciles, entrenamiento insuficiente, compromiso emocional con clientes o subordinados, responsabilidades de la tarea y la incapacidad para ayudar o actuar con eficiencia.*

Huber (1986) menciona que casi todas las profesiones y ámbitos de trabajo tienen en común el hecho de que están organizados en jerarquías dentro de las cuales cada persona ejerce su trabajo desempeñando el papel de una determinada función, independientemente del tamaño del grupo de trabajo, a estas jerarquías las engloba bajo el concepto de "estilo de dirección" los cuales se manifiestan entre superiores y colaboradores, dando con esto tres categorías: *el estilo de dirección autoritario o centrado en la dirección, el estilo de dirección democrático o centrado en el grupo y el estilo de dirección del laissez-faire o mejor "descentrado".*

Finalmente se puede decir, que los compañeros son lo más importante para sentirse bien en el trabajo. No se trata únicamente de los individuos con quienes trabajamos, sino también de los grupos humanos. La mayoría de la gente trabaja mejor con pocas personas. La personalidad, el espíritu de equipo y la necesidad de intimidad que se siente y los demás determinan la cantidad de personas en el equipo ideal. Sobre este aspecto no se puede tener control, o muy poco, por lo que se tiene que adaptar. Se trabaja muy bien en equipos de cuatro a ocho personas, que a su vez pueden subdividirse en equipos más pequeños. Cuanto más pequeño sea el grupo, mayor contacto deberá haber entre sus miembros para evitar una atmósfera de tensión y fricciones. El hacinamiento provoca muchas tensiones y tanta soledad como la soledad física. El tamaño del lugar de trabajo es casi tan importante como el número de personas con quien se trabaja, ya que determina la proximidad física a los demás y establece los límites de tu territorio personal. Los lugares de trabajo al aire libre limitan la intimidad y son muy ruidosos, pero fomentan el acercamiento y la comprensión (Kirsta, 1986).

Los estresores en el trabajo como se ha visto provocan diversas consecuencias, la mala salud es la única consecuencia disfuncional del estrés. Referente al trabajo puede existir un alto índice de rotación de personal y ausentismo, baja productividad, insatisfacción laboral, un mayor desperdicio de materia prima, accidentes, relaciones obrero-patronos pobres y un sin número de otros factores. son consecuencias del estrés aún más prevalentes que la mala salud y la enfermedad.

3.4. Instrumentos para medir el estrés

La administración periódica de cuestionarios de encuesta por la dirección de empresa o de organizaciones, es un medio seguro de diagnóstico y prevención del estrés profesional. En la actualidad disponemos de instrumentos de uso corriente.

1. **Investigación/diagnóstico de estrés o *Stress Diagnostic Survey*" (SDS).**- Ivancevich y Matenson de la Universidad de Houston crearon ese tipo de investigación por cuestionario. Tiene como objetivo medir el estrés del personal de la empresa, por quincena, por sectores de la compañía, que incluye la relación con el tiempo (presión), la carrera, la carga de trabajo, la ambigüedad del papel y el sistema de recompensa/sensación. Tal cuestionario de unos sesenta puntos, insiste sobre las fuentes de estrés que originan a nivel macro y microorganizacional. A nivel global (macro), se toma a consideración : la política general de la empresa y su influencia sobre las decisiones, el desarrollo de recursos humanos y el estrés creado por la ausencia de capacitación, la inexistencia de posibilidad de hacer carrera; la participación (la organización no percibe las frustraciones de sus empleados ya que parece ignorar su contribución al desarrollo); el estilo de control de las tareas incluyendo en el control de la calidad al ser humano. A nivel micro, la ambigüedad del papel (el personal no tiene claro lo que se espera de él), el conflicto de papel (el individuo se enfrenta a demandas contradictorias por parte de sus superiores) la sobrecarga de trabajo son ejemplos de fuentes potenciales (cf. Capítulo sobre el estrés profesional). Una gran ventaja del SDS es que identifica los sectores de la empresa donde el riesgo de estrés es elevado, pero no proporciona una medida global de estrés.
2. **Auditoría del estrés.**- Es un instrumento compuesto por 238 puntos que por el sesgo de la muestra mide la importancia (magnitud) y los tipos de estrés organizacional al valor la vulnerabilidad relativa al estrés. El cuestionario se divide en 14 escalas y divide tres aspectos del estrés: las situaciones, los síntomas y la vulnerabilidad. Un gran inconveniente en el uso de este cuestionario por una empresa, reside en el hecho en que una sola escala, sobre 14, describe las fuentes relacionadas directamente con el trabajo. Dicho cuestionario fue elaborado por una sociedad privada de Boston (Mass.).
3. **El sistema de análisis del estrés (SAS).**- Elaborado por un laboratorio de investigación de San Francisco. Este instrumento comprende un sistema de 114 puntos que incluyen, a la vez, la valoración de 6 fuentes de estrés (estrés ocupacional, estrés interpersonal, conducta

de tipo (A); un exploración de diferentes factores subyacente a esas seis fuentes de estrés y, finalmente, una identificación de diferentes soluciones que facilitan la disminución o la supresión del estrés. El cuestionario permite una buena identificación de los sectores objetivo de estrés.

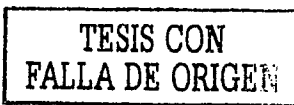
4. **Inventario de los estados de angustia (STAI).**- Spielberger, Gorsuch y Lushene, de Palo Alto, California, crearon este cuestionario original destinado a ser el inventario de los estados de angustia individual, diferenciando el rasgo de ansiedad como característica del individuo, del estado de ansiedad como experiencia emocional transitoria. El STAI comprende dos conjuntos de 20 preguntas en forma de declaración; por ejemplo, para el estado de ansiedad: "Me siento calmado", "Estoy aburrido", "Estoy arto", etc. O bien "No estoy contento conmigo mismo", "No tengo confianza en mi mismo"... para distinguir el estado de angustia.
5. **Cuestionarios (LESUII).**- "El cuestionario LES" muy conocido y desarrollado en 1967, en el *Journal de Recherche Psychosomatique* por T.H. Holmes y R.H. Rahe. Mediante una lista que relata 43 acontecimientos mayores de la vida individual (solo 7 de dicha escala se refieren al trabajo profesional) tales como divorcio, muerte de un ser querido o pérdida del empleo, etc., trata de valorar los efectos a largo plazo del estrés. Los cuestionarios "U" y "H" contienen también, una escala de acontecimientos de la vida cotidiana, pero, al contrario del instrumento descrito antes, toman en consideración las "altas y bajas" de esta vida, concediéndole una ponderación más grande que la de los acontecimientos mayores. En una larga lista se hace un repertorio de las dificultades cotidianas y las satisfacciones (117 y 136 puntos respectivamente) algunas de las cuales se relacionan con el trabajo profesional. Este enfoque lo desarrollaron los doctores Lazarus y Launier en el "*Journal of Behavior Medicine*" (1982, 4, 25-26)
6. **Valoración del estrés de ADAM.**- Desarrollado por investigadores de la Universidad de San Diego. Cuestionario que todavía no se prueba en su totalidad, diferencia el estrés crónico del estrés episódico; y el estrés relacionado con el trabajo del que no se relaciona con la vida profesional. Todo concluye en cuatro resultados, diferentes para cada una de las preguntas.
7. **Escalas del diagnóstico.**- La escala "90-R", desarrollada por Léonard R. Derogatis de Baltimore es un inventario personal multidimensional de 90 puntos que mide los síntomas

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

de angustia psicológica. La prueba proporciona tres medidas globales de los síntomas de angustia, no se relaciona específicamente con el trabajo profesional y es preferible considerarlo como una prueba de personalidad (Stora, 1991).

8. **Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA).**- Creado por J.J. Miguel Tobal y A.R. Cano Vindel. El ISRA es un inventario con formato S-R, es decir, que incluye tanto situaciones como respuestas. La tarea de la persona que responde consiste en evaluar la frecuencia con que en ella se manifiestan una serie de respuestas o conductas de ansiedad ante distintas situaciones. Otra característica de este inventario es que recoge conductas o respuestas pertenecientes al sistema cognitivo, al fisiológico y al motor, por lo que se puede obtener una puntuación para cada uno de los tres sistemas citados. La obtención de estas tres puntuaciones se hace imprescindible a la luz de los estudios de fraccionamiento y desincronía, en los que se demuestra que la ansiedad no es un constructor unitario, fruto de una activación generalizada del individuo, sino que las respuestas de sistemas distintos no siempre varían de la misma forma. Finalmente, tanto las situaciones como las conductas o respuestas, aparecen descritas de forma precisa y específica; es decir, se describen situaciones y conductas concretas, y no abstracciones de las mismas, lo que permite validar fácilmente la información así obtenida con la de otros instrumentos, tales como el auto-registro o la escala de observación (Tobal y Cano, 1986).
9. Entre los instrumentos vinculados a la gestión, aunque de suyo es previo al funcionamiento de la organización y se extiende también a intervenciones públicas, está la *Evaluación del Impacto Ambiental (E.I.A.)*. La actual legislación Comunitaria contempla en la E.I.A., tanto los aspectos ecológicos como los sociales. El objetivo último de los estudios de impacto ambiental es evaluar los efectos positivos y negativos que tendrá una intervención (gran industria, infraestructura, etc.) para tomar medidas correctoras pertinentes, en la fase de elaboración del proyecto. Deben aportar elementos a la administración pública competente para que pueda hacer una **declaración de impacto** y en consecuencia denegar o autorizar la ejecución del proyecto imponiendo, si es preciso, medidas correctoras (Pol, 1997).

Desde 1962, en el Centro de Investigación de la Universas de Michigan (French y Kahn) se desarrollaron pruebas fáciles de administrar, interpretar e incorporar a una metodología más global de diagnóstico del estrés. Se trata de un enfoque puramente subjetivo cuyas propiedades psicométricas



varían según la muestra. Las variables principales comprenden el estudio de la ambigüedad del papel (cf. Capítulo sobre French y Kahn), la carga de trabajo, el conflicto del papel, la responsabilidad de los equipos, la participación en la toma de decisiones y las interrelaciones de grupo. Las personas entrevistadas indican, sobre una escala de cinco puntos cuales son, en su opinión, las que contribuyen, en más o menos, al estrés.

El "MBI" (*Maslach Burnout Inventory*) del Profesor Maslach de Palo Alto, desarrolló un cuestionario centrado en el nuevo enfoque de un fenómeno límite del estrés: el *burnout* o desgaste. El cuestionario, de 22 puntos, valora el agotamiento emocional, los fenómenos de despersonalización y la ausencia de realización personal en el macro profesional. Esta prueba mide la frecuencia y la intensidad de las variables; se utiliza sobre todo para medir y prevenir el fenómeno de "*burnout*" de grupos profesionales tales como enfermeras, maestros, etc.

El "BAP" es un instrumento que valora el comportamiento tipo A (prueba de 22 puntos) describiendo la conducta característica del individuo en cierto número de situaciones. Este instrumento posee una versión individual y otra destinada a valorar el clima organizacional en una empresa susceptible de provocar o activar un comportamiento de tipo A.

El "JAS" o "Estudio de actividad de Jenkins" es muy popular en la medida en que es uno de los instrumentos más utilizados en la actualidad. Esta prueba puede incorporarse a la "CROWN-CRISP" que proporciona las medidas de la depresión, la ansiedad y los trastornos somáticos; puede también integrarse a un cuestionario más global, como los descritos antes, relativos al estrés organizacional. La prueba "*Crown Crisp Experiential Index*" se utiliza frecuentemente en los hospitales británicos y gracias a un cuestionario de 48 puntos, puede proporcionar indicadores más completos sobre los trastornos neuróticos (Stora, 1991).

Esta lista, aunque no muy completa, de métodos para medir y valorar el estrés organizacional e individual, puede ser utilizada por los responsables de empresas u organizaciones, o ambas, para diagnosticar y prevenir el estrés. Les corresponde a ellos elegir los métodos más eficaces y más adecuados en función de su medio específico, ya que los árbitros de esas organizaciones cuidan las llaves de la buena salud de los recursos humanos de sus organizaciones; aspecto del problema que se mantuvo en silencio durante mucho tiempo.

Ya sea que el resultado del estrés sea físico, mental o de ambos, las consecuencias patológicas del estrés son significativas en función del bienestar individual y de la eficiencia organizacional. Por tal motivo es de vital importancia hablar de la salud laboral, la cual proporciona una calidad de vida.

CAPITULO 4

Salud Laboral

Antes de abordar el tema de salud laboral, se debe mencionar la importancia de la ergonomía en este tema, ya que se encuentra íntimamente ligada con la salud del trabajador y su adaptación en el trabajo.

El término Ergonomía, que deriva del griego (ergo=trabajo, nomos=leyes), se emplea en la actualidad para identificar una multidisciplina preocupada de la adaptación del trabajo al hombre. Su propósito es mejorar el rendimiento y la calidad del trabajo, pero protegiendo a los trabajadores de accidentes y enfermedades ocupacionales y fomentando el bienestar laboral. En otras palabras, la Ergonomía es una disciplina que actúa como un puente entre la Biología Humana y la Ingeniería, poniendo a disposición de esta última, conocimientos de las capacidades y limitaciones humanas que deben ser utilizados para un buen diseño del trabajo.

Uno de los aportes principales de la Ergonomía es su carácter anticipativo e innovador, ya que tiende a crear utensilios, herramientas, máquinas, accesorios, puestos de trabajo y sistemas, sean estos de uso industrial o doméstico, que se adapten a las aptitudes de los seres humanos. En este sentido, cuando se diseña cualquier elemento que será usado por personas, es cuando debemos preguntarnos el efecto que podría tener sobre quien lo acciona. No hay que olvidar que, desde una simple herramienta manual, hasta los más complejos sistemas industriales, son creados por personas para ayudarse en sus tareas; resulta una paradoja que no se preste atención a los implementos de uso humano, hasta que estos empiezan a demostrar su ineficiencia o a provocar daños en la población. Consecuente con estos principios, la Ergonomía se orienta, principalmente, a la adaptación del trabajo al hombre. Por ello, es una necesidad básica utilizar criterios ergonómicos cuando se planifica y diseña una actividad. Lamentablemente, esto no es lo habitual. Por ejemplo, es común que, en cualquier empresa en construcción o en expansión, se describa con buenos fundamentos, las características técnicas y origen de cada equipo, la producción que se espera lograr y los costos involucrados. Sin embargo, cuando se consulta sobre los problemas a que pueden verse enfrentados los trabajadores, salvo que estos sean muy evidentes, habitualmente hay poca información.

Por esta razón, uno de los grandes esfuerzos de la Ergonomía es proporcionar conocimientos de las capacidades y limitaciones humanas para que puedan ser utilizados en el diseño del trabajo. La innovación tecnológica apropiada pasa necesariamente, por el conocimiento de lo que podemos esperar

de un ser humano. Solamente en esta forma se puede avanzar hacia un desarrollo tecnológico "mano", que, evitando riesgos de accidentes y enfermedades, permita innovaciones exitosas para el aumento de la cantidad y calidad de la producción, objetivo tan importante para los países en desarrollo.

En Ergonomía, los estudios del trabajo constituyen técnicas de apoyo útiles al objetivo final de mejorar las condiciones de trabajo, resguardar la salud física y psicológica de los trabajadores, evitar accidentes e incrementar la productividad. En este contexto, los estudios del trabajo comprenden la medición del trabajo y los estudios de método (Apud, Gutiérrez, Lagos, Maureira, Meyer, Espinoza y Valdés, 1999).

4.1. Antecedentes de la Salud Laboral

Las relaciones informales entre la psicología y la medicina datan de principios de este siglo, ya que fue en la década de 1970-1980 cuando se formalizan las relaciones entre estas dos disciplinas. Así, en 1973, la Junta de Asuntos Científicos de la Asociación Psicológica Americana promovió el estudio de las potencialidades de la psicología en el campo de la investigación en salud. Entonces, se realizó un análisis de los Psychological Abstracts Search and Retrieval del periodo 1966-1973, encontrándose 350 artículos psicológicos relacionados con la investigación en salud.

Esta literatura psicológica se clasificó en tres categorías: a) *Psicobiológica*. En esta categoría, (que abarca el 66% del material relacionado con la investigación en salud) se ubican tópicos tales como efectos de la tensión (estrés) y la investigación de factores psicosomáticos, sociales y ambientales sobre la salud física y los ciclos biológicos; b) *Cuidado de la salud*. Esta categoría se refiere a aspectos específicos de tratamiento y rehabilitación, necesidades y recursos en el mantenimiento de la salud, mejora de la comunicación entre el doctor y el paciente, etc. y c) *Actitudes relacionadas con la salud y el cuidado de la salud*. Esta categoría trata con la actitud y los cambios de actitud hacia el área de la salud.

Cabe mencionar que, en dichos estudios se plantea la necesidad de que: a) la psicología contribuya significativamente en el sector y salud, ya que no hay una especialidad dentro de dicha disciplina que no pueda contribuir al entendimiento de las variables conductuales involucradas en la enfermedad física y b) se establezca en la Asociación Psicológica Americana (APA) un centro de investigadores en salud. Así, la APA Task Force on Health Research contribuye al establecimiento de la Sección sobre Investigación en Salud dentro de la División 18. Posteriormente, como consecuencia

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

del creciente trabajo encaminado a la búsqueda de las potencialidades de la psicología en el sector salud, en 1978 se establece la División 38 de la APA: *Psicología de la Salud*.

Desde entonces, la psicología de la salud representa una alternativa para los psicólogos interesados en los dominios en los cuales convergen la psicología y la medicina. Así, los psicólogos de la salud pueden participar junto con otros profesionales en campos interdisciplinarios, persiguiendo fines comunes. Y uno de tales campos interdisciplinarios ha sido denominado *Medicina Conductual*.

Inicialmente, la medicina conductual fue concebida como el campo referido al desarrollo del conocimiento y las técnicas conductuales necesarias para el entendimiento de la salud física y la enfermedad, y la aplicación de este conocimiento y estas técnicas al diagnóstico, la prevención, el tratamiento y la rehabilitación. Sin embargo, el interés por la integración de los factores conductuales y biomédicos en la salud y la enfermedad y por la eliminación del dualismo salud física-salud mental, llevó a la reformulación de la definición previa.

Así, la medicina conductual se reconceptualizó como el campo interdisciplinario referido al desarrollo y la integración del conocimiento y las técnicas conductuales y biomédicas relevantes a la salud y la enfermedad, y la aplicación de este conocimiento a estas técnicas a la prevención, el diagnóstico, el tratamiento y la rehabilitación.

A pesar de las diferencias en la conceptualización de la medicina conductual, los conceptos y tecnologías derivados de la psicología conductual recientemente han encontrado aplicación creciente en campos de la medicina y la atención a la salud. Esto se debe al hecho de que las principales causas de morbimortalidad no están ya relacionadas con las enfermedades infecto-contagiosas prevalecientes a principios de siglo; en realidad, tales causas están relacionadas con desórdenes crónicos y vinculados (directa o indirectamente) con nuestra conducta individual.

Por otro lado, cabe mencionar, que antes de la introducción de la medicina conductual a la problemática de la salud laboral, ya se había usado la modificación de conducta para promover cambios conductuales en los empleados. Sin embargo, mientras que los programas de modificación de conducta están dirigidos a las conductas relacionadas con el trabajo (por ejemplo: no faltar al trabajo, llegar a tiempo, mejorar las actividades laborales, etc.), la medicina conductual se enfoca en las conductas asociadas con la salud (eliminación o reducción del fumar, reducción del riesgo por enfermedades cardiovasculares, etc.). Es por ello, que la medicina conductual ha sido apoyada por los industriales debido a que puede reducir los altos costos que suponen el cuidado médico, la

incapacidad, el seguro de vida, etc. y debido a los beneficios que puede representar en la productividad del trabajo.

Así, en términos de la medicina conductual, en el contexto laboral pueden desarrollarse diferentes programas para promover la salud individual tales como: a) de control de peso y nutrición, b) de ejercicio físico, c) para eliminar el fumar y el consumo excesivo de alcohol y drogas, d) de prevención de accidentes, e) de autocuidado, f) de manejo del estrés y g) de control de la hipertensión.

En síntesis, se puede decir que la aproximación de la medicina conductual a la problemática de la salud laboral consiste, en esencia, en la prevención a través del control de los factores de riesgo conductuales (Campos y Campos, 1985).

4.2. Salud, enfermedad y estrés.

La psicología, la psicopatología y la medicina psicosomática han manejado el término de estrés con una libertad impropia de los rigores de la ciencia. Para algunos, es sinónimo de sobresalto, para otros, equivalente de malestar, y para la mayoría exponente de tensión. En todos los casos hay táctadoo acuerdo de que el estrés es algo malo, desde el momento en que su uso conceptual va indefectiblemente unido a explicaciones sobre la enfermedad y el malestar, de los que se supone antecedente.

En este sentido, el mismo Lander (1971, citado en: Baum, Singer y Baum, 1981) afirma que el concepto de estrés es más filosófico que científico, ya que implica valores, modelos de vida en relación con la cultura, y evaluaciones circunstanciales. Sin embargo, no se puede estar de acuerdo con el traspaso del concepto de salud a la filosofía, ya que el concepto de salud ha sido siempre filosófico o estadístico, y si alguna necesidad tiene la medicina es la de conceptualizar la salud desde sus modelos, para enterarse de una vez de cuáles son sus objetivos.

De esta manera, las primeras versiones médicas del estrés se apoyaron en la idea de que el organismo era un sistema encargado de mantener el equilibrio interno, u homeostasis, mediante mecanismos de feedback, del mismo modo que el termostato mantiene estable la temperatura del agua al recibir la información del termómetro que la registra. Es un modelo inviable, porque una visión así implica estabilidad, retroalimentación negativa e imposibilidad de transformación y, por lo tanto, de crecimiento. No obstante, posteriormente se entendió el estrés como reacción de alarma vehiculada a través de la actividad simpático-adrenal, y se supuso una relación causal entre enfermedad y ruptura homeostática. Este modelo inicial, entendió al estrés como estimulación perturbadora del equilibrio

interno y por eso se conceptualizó como sobrecarga.

Por otro lado, para Baum, Singer y Baum (1981), el estrés no puede definirse sin la referencia de la respuesta hecha por el organismo. En este sentido, mencionan que las medidas más comunes de estrés que han permitido hacer inferencias sobre los estados emocionales es midiendo directamente los niveles de catecolaminas y corticosteroides en la sangre u orina, e indirectamente, midiendo reacciones sistémicas causadas por el aumento de los niveles de estas hormonas. Así, la reactividad cardiovascular y de los músculos también se han usado para mostrar los efectos del estrés.

Estas consecuencias somáticas del estrés son importantes por varias razones. Primero, el aumento de la catecolamina y la secreción del corticosteroide se asocia con una gama amplia de otras respuestas fisiológicas, como los latidos del corazón, la presión sanguínea, la respiración, el potencial del músculo, y otras funciones autónomas. La prolongación o la elevación súbita de catecolaminas circulante pueden dañar el tejido del cuerpo, como se sugiere para la patogénesis de la arterosclerosis, asimismo también parecen afectar el funcionamiento cognoscitivo y emocional, así como el elevado nivel de epinefrina o norpinefrina en la sangre puede afectar nuestro humor y conducta.

De este modo se tiene que los estudios sobre estrés y enfermedad han proporcionado evidencia de los efectos negativos de éste. Tradicionalmente, se ha visto a la enfermedad como un fenómeno biológico, el resultado de un trastorno fisiológico específico o por la invasión de alguna sustancia extraña. Sin embargo, aquí parece ser que las enfermedades no encajan dentro de un modelo biomédico estricto. Las enfermedades de estilo de vida, como enfermedad del corazón, parecen ser relacionadas a los modelos de afrontamiento. La hipertensión, enfermedad del corazón no son contagiosos y no parecen ser causados por gérmenes, microbios u otro mecanismo infeccioso. Más bien, ellos se desarrollan en el curso de la vida de las personas y se atribuyen a varios factores, incluyendo dietas, hábitos de trabajando, si o no fumamos, y cómo nosotros respondemos hacia el estrés.

Así se tiene que, años más tarde, Hans Selye (1936, 1956) (Citado en Valdés y Flores, 1990) detalló los ejes biológicos a través de los cuales se ejecuta la transformación del organismo, y supuso que la secuencia de respuestas (fase de alarma, de resistencia y de claudicación), decidían si el organismo se sobreponía o no a la adversidad cualquiera que fuese. El estrés pasó a ser entendido entonces como una respuesta específica en sus manifestaciones pero inespecífica en su causa, ya que cualquier estímulo (externo o interno) podía promoverla. Además, tales estímulos eran amenazadores para el organismo, pero no estaba claro si lo eran siempre para el sujeto, ya que éste podía ser ignorante de agresiones somáticas con poder estresante. Así, pues, el estrés se ha entendido como una

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

respuesta restauradora de la homeostasis, de manera que podía hablarse de adaptación pasiva, en el sentido de que se trata de un automatismo biológico en el que no siempre es necesaria la participación (acción) del sujeto.

Puesto que en la visión inicial de Selye quedaba por resolver la cuestión del primer mediador, es decir, el agente responsable de la activación hipotalámica promotora de la respuesta emocional, J. W. Mason (1968, citado en Valdés y Flores, 1990) recurrió a la actividad emocional, por la demostrada implicación hipotalámica, y estableció su teoría neuroendocrina del estrés, que se desarrolló en paralelo a las teorías de la emoción. Posteriormente, Selye (1982, citado en Valdés y Flores, 1990) atribuyó a las endofrinas este papel percursor de la respuesta adaptativa, pero la investigación sobre el estrés ya no se desligó de la biología de las emociones, como demuestra su evolución conceptual y metodológica.

Esta evolución centripeta de las teorías de la emoción (desde planteamientos iniciales meramente vegetativos-periféricos a su dependencia actual de la actividad cognoscitiva hemisférico-cerebral) abrió paso a teorías cognitivas del estrés, como la de Lazarus; en donde se incluye el estudio de significados y se habla de "primary appraisal" como de una evaluación de los acontecimientos y de la situación en términos de su significado para el bienestar personal, es decir, que los organismos difieren percibiendo y evaluando, de manera que en unos habrá cogniciones amenazadoras donde en otros hay estímulos placenteros.

A partir de entonces, se pudo aceptar que el estrés tiene lugar cuando una estimulación (una cognición amenazadora) incrementa la activación de un organismo más rápidamente que su capacidad de adaptación para atenuarla, es decir, el estrés se sitúa entre la sobreestimulación y la acción atenuadora del organismo, que implica una estrategia adaptativa y no una simple evitación, puesto que la estimulación no es nociva en sí misma. Además, el sujeto (y no su organismo) puede intervenir para adaptarse, de ahí que el término adaptación haya sido gradualmente sustituido por el de "estrategia de afrontamiento", de acuerdo con el hecho de que el organismo se adapta a través de cuatro ejes: psicofisiológico, psiconeuroendocrino, psicoimmunológico y conductual.

En este sentido, la conducta y sus efectos, de acuerdo con esos modelos, están determinados por cogniciones, hipótesis y creencias, lo que empuja al empleo de variables cognitivas y, por tanto, a la conceptualización del estrés como proceso dependiente de los significados para el sujeto (Valdés y Flores, 1990).

De este modo, la salud o mejor dicho la enfermedad (provocada por el estrés) constituye un

hecho estructural para toda formación social conocida; ya que no sólo expresa la potencialidad vital en términos demográficos estrechos, sino mucho más, expresa a la totalidad de la estructura. En la medida que el trabajo, los procesos productivos directos o indirectos constituyen todavía no sólo el eje de la productividad, sino el eje de la determinación de las relaciones sociales, la exclusión teórica de esta dimensión de la explicación de los procesos colectivos de enfermedad aparece como una clara expresión ideológica de una gran parte de la producción actual sobre salud (Basaglia, Elio, Miniati, Pintor, Pirella, 1984).

Estos autores expresan a través de la producción teórica de un conjunto de profesionales, la intencionalidad de convertir a la salud en un eje político en el más amplio sentido del concepto, es decir implicando en el proceso salud-enfermedad las acciones de los conjuntos sociales, en particular de los trabajadores. Esta concepción no aparece generada en abstracto, es producto de un proceso social e ideológico en el cual la salud aparece tempranamente como objetivo social de los trabajadores, y a veces como objetivo directo de sus luchas sindicales y políticas.

La salud de los trabajadores nos refiere de esta manera a una comprensión mayor de los procesos de salud, ya no como la visión profesionalizada del personal de salud, sino como un proceso del cual la práctica médica es sólo una parte del conjunto de las prácticas sociales, y que además refiere necesariamente a los procesos estructurales donde esta práctica y la enfermedad y la salud de los conjuntos sociales se determinan.

Esta concepción política de la salud nos conduce a tratar de precisar conceptualmente un proceso que escindió lo político social e ideológico de la problemática salud-enfermedad a través de la formalización de lo que llamamos Modelo Médico (de aquí en adelante: MM). Tradicionalmente la salud o mejor dicho la enfermedad ha sido aceptada como patrimonio de la práctica médica. Si bien en términos más precisos, esto refiere necesariamente a diferenciar tipos de enfermedad, y tipos de curación alternativas, lo que sí podemos afirmar es que el desarrollo capitalista determina que los procesos básicos de enfermedad son inherentes a las actividades médicas. Inclusive esta adjudicación funcional se estructura institucionalmente y fundamenta jurídicamente su apropiación exclusiva de la enfermedad. Esta apropiación teórica y práctica del área salud no significa que realmente se apropie de la totalidad del área, sino que señala que la práctica médica se constituye en función de los conjuntos sociales y da por resultado el MM. Ahora que este modelo sea un producto social tiende a ser generalmente opacado en la reflexión teórica sobre esta problemática; más aún podemos decir que gran parte de la acción médica específica ha estado encaminada funcionalmente a negar las determinaciones

sociales e ideológicas, tratando de fundar una mirada autónoma (Basaglia, Elio, Miniati, Pintor, Pirella, 1984).

El MM es una construcción social en la cual intervienen tanto el personal de salud (básicamente el médico), como la sociedad hegemónica, como los diferentes sectores sociales que se constituyen en una formación social. El MM es en consecuencia una construcción que supone a la sociedad en que se constituye como parte intrínseca del mismo. Ahora toda sociedad, en la medida que define el área enfermedad-salud como estructural genera necesariamente modelos médicos que expresan en sus caracteres fundamentales a dicha sociedad. La salud de los trabajadores, el manejo de la salud y enfermedad por los conjuntos sociales y por la práctica médica son parte de esa construcción dinámica que denominamos MM.

Justamente colocar la enfermedad, y sobre todo la salud en el sistema de las determinaciones sociales que operan en el proceso global desde la etiología hasta la curación, constituye la posibilidad inicial de definir una política para la salud (Basaglia, Elio, Miniati, Pintor, Pirella, 1984).

Un aspecto que acostumbra a quedar fuera de lo que se considera gestión ambiental es el relacionado con la salud y seguridad laboral, gestión del riesgo y, por extensión, ergonomía. Ello dado que tiene una legislación específica, recientemente modificada.

Por otro lado, el mundo laboral es uno de los ámbitos más antiguos en los que ha intervenido la psicología ambiental. En las organizaciones laborales, la estructura física juega un papel muy importante para su buen funcionamiento, tanto desde un punto de vista funcional como estético y simbólico (imagen, estatus, etc.); en la producción y satisfacción laboral de los trabajadores (gestión sobre su espacio, etc.), en los efectos ambientales (luminosidad, ruido, tóxicos, etc.) y riesgos innecesarios que se pueden producir si un mal clima laboral se convierte en desinterés, malas prácticas o incluso sabotajes o actos irresponsables (Pol, 1997).

De este modo, se puede mencionar que algunos de estos efectos o de un mal clima laboral, se pueden observar en las diferentes clases de patrones de adaptación halladas en la industria, ya que por decirlo de alguna manera, las adaptaciones personales son como las puertas giratorias de un almacén, por el hecho de que nunca se ponen en marcha realmente en un punto, ni paran en otro, pero un rasgo primordial de cualquier patrón de adaptación es el concepto de frustración y conflicto y el estrés que los acompaña.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Como se sabe, la mayoría de nuestros deseos muchas veces se ven bloqueados de alguna forma por barreras u obstáculos personales y/o ambientales que pueden producir una frustración y un conflicto en el momento en que las aspiraciones y los deseos son bloqueados. De esta manera, llega a ocurrir una frustración cuando un obstáculo personal o ambiental estorba al individuo, por ejemplo, puede haber limitaciones físicas que nos impidan alcanzar algunos de nuestros fines o los fracasos mecánicos, los materiales inadecuados, los mandos intermedios incompetentes, la monotonía, la competencia para un trabajo mejor o con continuidad, etc., pueden acumular una frustración encima de otra.

Por su parte, tiene lugar un conflicto cuando el individuo tiene anhelos y deseos opuestos. Estos conflictos ocurren cuando existen dos alternativas atractivas y no pueden desempeñarse ambas al mismo tiempo, por ejemplo, un joven dirigente que tenga que decidir entre dos tareas, una de las cuales tiene un sueldo más elevado, pero la otra tiene más probabilidad de progresar.

Tanto la frustración como el conflicto, ocurren porque los individuos tienen unos móviles que desean satisfacer, pero estos móviles son bloqueados de una y otra forma, en este sentido, tenemos que la conducta de un individuo sólo puede ser explicada al determinar qué intentaba conseguir cuando actuó como lo hizo; nosotros buscamos el móvil detrás de la conducta. Asimismo, es importante mencionar que dentro de esta frustración y conflicto interactúan las emociones, las cuales se producen cuando la conducta está motivada intensamente. Esta conducta emocional, como sabemos afecta a varios órganos del cuerpo, por ejemplo, cuando un individuo reacciona con ira, miedo, amor, alegría u odio, el sistema nervioso, las glándulas, los músculos y los órganos viscerales quedan incluidos en la reacción; así, el hombre encolerizado siente que sus músculos se tensan y que su corazón late más vigorosa y rápidamente

Por otro lado, el estrés, es la circunstancia que acompaña a la frustración y al conflicto, ya que por ejemplo, cuando un individuo está impulsado hacia una meta determinada, pero encuentra un obstáculo que lo detiene o demora, está frustrado y se produce un cierto estrés. Tener algún conflicto o barrera levantada en el camino de un objetivo es, al principio, irritante o molesto y muchas veces el conflicto o frustración es mayor, que entonces el individuo reacciona emocionalmente; y el estrés que experimenta puede suponer un trastorno en el funcionamiento de los pulmones, el estómago u otros órganos viscerales, y/o experimentar tensión o agotamiento en la musculatura.

El estrés es muy motivante en sí mismo, puesto que es desagradable, el individuo es estimulado a buscar alguna conducta que lleve a una reducción del estrés, como por ejemplo; técnicas de adaptación que le ayudan a superar, evitar, esquivar, escapar de, o ignorar la frustración o el conflicto causante del estrés. En éste sentido tenemos que, algunas de las técnicas utilizadas por los individuos son: reacciones agresivas, evasivas, de identificación, aislamiento, regresión y fijación, represión, reacciones de compromiso, racionalización, y proyección.

Como se puede observar, los climas industriales no siempre son favorables a una buena salud mental, por ello es corriente que la gente se refiera a una reacción anormal como a "una enfermedad de los nervios"; los psicólogos y psiquiatras prefieren denominar a estas conductas "reacciones neuróticas" las cuales pueden tomar varias formas, como por ejemplo: hipocondría, el síndrome de fatiga, fobias, compulsiones, histerias, alcoholismo y ansiedad. La reacción de un individuo ante este último aspecto y al estrés, puede ser tan extrema que llega a romper con la realidad y sufrir alucinaciones, delirios y trastornos del tono emocional, los cuales se denominan "trastornos psicóticos", y en donde se encuentran: los paranoides, esquizofrénicos, maníacos y depresivos (Gilmer, 1973).

De este modo, lo que a veces se llama "ecología del Lugar de Trabajo" (Aragall et al., 1996; citado en: Pol, 1997) está especialmente centrado en la vertiente de la empresa, las condiciones de trabajo, la ergonomía, la seguridad y la salud laboral, el llamado síndrome del "edificio enfermo". etc. Estos aspectos a menudo han sido tratados sólo desde una perspectiva médica, pero en la medida que la idea de calidad se va implantando (normas ISO 9000 E ISO 1400) y enfatiza en la calidad de vida laboral y no únicamente la corrección de disfunciones, se hace más evidente la importancia de las dimensiones psicosociales en aspectos relacionados con los ambientes de trabajo (Pol, 1997).

La sociedad occidental se basa en la ética del trabajo, lo que nos lleva a asumir ante él una actitud estoica y seria. Se trabaja muchas horas y se sufre en silencio la incomodidad de las condiciones laborales. Se trata de ascender, pero el ascenso es una cuestión de éxito y no un motivo de satisfacción, y se vincula la autoestima a la capacidad de ganar dinero. En la lista de prioridades que la gente otorga a los diferentes aspectos de su trabajo la felicidad ocupa uno de los últimos puestos; a pesar de todo, cada vez más se reconoce que el estrés derivado del trabajo es uno de los principales factores de enfermedad y colapso mental.

Afortunadamente la concepción que se tiene del trabajo ha comenzado a modificarse. Las exigencias y las expectativas se centran hoy no solo en el sueldo y las condiciones de trabajo sino

también en la calidad del mismo y *la satisfacción* que produce. El trabajo nos da igualmente la sensación de pertenecer a algo y de tener un objetivo. En una sociedad como la nuestra basada en el comercio y la industria, las tareas que realizamos definen nuestro papel, refuerzan nuestra identidad y nos confieren responsabilidades.

El trabajo ideal es el que nos da más posibilidad de realizarnos. Cuando se obtiene satisfacción del trabajo, cuando disfrutamos haciéndolo y lo hacemos bien, las oportunidades y los desafíos que supone dar lo mejor de nosotros mismo nos ayudan a crecer y a desarrollarnos como seres humanos. Por consiguiente, el reconocimiento de nuestro talento es algo muy importante para obtener satisfacción de un trabajo; lo demás depende del individuo. Para algunos la seguridad es el elemento más importante, mientras que para otros es la libertad de fijarse sus propias metas (Kirsta, 1986).

Indudablemente, la salud laboral depende en gran parte de que tan satisfechos se este con el trabajo que se realiza, además de un ambiente tanto social como físicamente agradable para sentirnos cómodos y desempeñar óptimamente las tareas. En los párrafos anteriores, se ha visto como en cierta parte la satisfacción en el trabajo influye en la salud del trabajador, por tal motivo, a continuación se aborda más a fondo la satisfacción en el trabajo y como influye en el trabajador y la empresa.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 5 Satisfacción Laboral

La satisfacción y la tensión están íntimamente relacionadas, pero son dos conceptos separados. Analicemos las semejanzas y diferencia entre ambos términos. La **satisfacción laboral** es el resultado de la percepción sobre el trabajo y del grado en el cual existe un buen acoplamiento entre el individuo y la organización (Vega & Urzúa, 1999). Esta definición tiene tres componentes clave: valores, importancia de los valores y percepción. Esos tres componentes nos ayudan a definir la satisfacción en el trabajo. Esto es, una persona estará satisfecha con su trabajo cuando su percepción de lo que le ofrece el trabajo esté acorde con sus valores y entre más *importantes* sean esos valores para ella, entonces la satisfacción será más intensa. Conceptualizando la satisfacción en el trabajo, en términos de la tríada valor-importancia-percepción, puede resultar en un número muy grande de combinaciones en que la gente puede estar satisfecha o insatisfecha con su trabajo.

En relación con esto, Robbins (1994) menciona que los valores representan la convicción básica de que "una forma de conducta específica o de condición última de la vida son preferibles, en términos personales o sociales, a otra forma de conducta o de condición última de la vida contrarias u opuestas. Contienen un elemento de juicio porque incluyen los conceptos del individuo en cuanto a su contenido o intensidad. El atributo del contenido dice que la forma de conducta o la condición última de la vida son *importantes*. El atributo de la intensidad determina el *grado de importancia*. Cuando se clasifican los valores del individuo por orden de intensidad, se llega al sistema personal de valores. Todos tenemos una jerarquía de valores que constituye nuestro sistema de valores. El sistema se identifica en razón de la importancia relativa que se concede a valores como la libertad, el placer, el respeto a uno mismo, la honradez, la obediencia y la igualdad.

Los valores son importantes para el estudio del comportamiento organizacional porque establecen las bases para comprender las actitudes y la motivación y porque influyen en las percepciones. Las personas ingresan a un organización con ideas preconcebidas de lo que "debe" y lo que "no debe" ser. Es evidente que estas ideas implican valores. Por otra parte, implican interpretaciones de lo bueno y lo malo. Es más, implican unas conductas o resultados que se prefieren a otros. En consecuencia, los valores obscurecen la objetividad y la racionalidad.

Nuestros valores en esencia se establecen en los primeros años de vida; los establecen padres, maestros, amigos y otras personas. Es interesante señalar que los valores son relativamente estables y

permanentes. Esto se explica en razón de que son resultado de su aprendizaje original.

Por otro lado, se encuentran las actitudes que no son lo mismo que los valores, pero los dos están interrelacionados, como se puede ver al analizar los tres componentes de una actitud: el conocimiento, el afecto y la conducta.

La opinión de que la "discriminación es injusta" es un juicio de valor. Esta opinión es el **componente cognoscitivo** de una actitud. Sienta las bases para la parte más crítica de la actitud; su **componente afectivo**. El afecto es la parte emotiva o sentimental de una actitud. El **componente conductual** de una actitud es la intención de actuar de una forma dada ante algo o alguien.

En las organizaciones, las actitudes son importantes porque afectan la conducta laboral. Una persona puede tener miles de actitudes, pero el comportamiento organizacional se centra en una cantidad muy limitada de actitudes relacionadas con el trabajo. Estas actitudes relacionadas con el trabajo merecen las evaluaciones positivas o negativas que los empleados adjudican a aspectos de su entorno laboral. La mayor parte de las investigaciones del comportamiento organizacional han abordado tres actitudes: La satisfacción laboral, el interés laboral y la entrega a la organización.

LA SATISFACCIÓN LABORAL. El término satisfacción laboral se refiere a la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo. Una persona muy satisfecha, en términos laborales, adopta actitudes positivas respecto al trabajo, mientras que una persona insatisfecha con su trabajo adopta actitudes negativas respecto a éste. Cuando se habla de las actitudes de los empleados, la mayoría de las veces se habla de la satisfacción laboral. De hecho, con frecuencia, estas dos se usan indistintamente.

EL INTERÉS LABORAL. El interés laboral mide el grado en que la persona se identifica, en términos psicológicos, con su empleo y considera que el grado de rendimiento que percibe es importante para su autoestima.

LA ENTREGA A LA ORGANIZACIÓN. Ésta se define como la situación donde el empleado se identifica con una organización particular y sus metas, y quiere seguir perteneciendo a ella (Robbins, 1994).

El presente capítulo se enfocará a la actitud de Satisfacción Laboral y su relación con la tensión o estrés. En muchas organizaciones, las metas explícitas se encuentran orientadas a las finanzas o al consumidor y casi nunca están orientadas al trabajador. Esto ha dificultado que los administradores se convenzan de la necesidad de monitorear y actuar en consecuencia ante problemas de insatisfacción y tensión de sus trabajadores. En este apartado se analizará el costo de esta negligencia o miopía, tanto

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

en términos financieros como humanos. Para analizar la satisfacción laboral, se puede hacer desde dos puntos de vista; la satisfacción laboral como variable dependiente y la satisfacción laboral como variable independiente.

5.1 La satisfacción laboral como variable dependiente

⊕ *EL TRABAJO QUE REPRESENTA UN DESAFÍO PARA LA MENTE.* Los empleados suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. Los empleos que no representan un desafío importante producen aburrimiento, pero el exceso de desafíos produce frustración y sensación de fracaso. Ante un desafío moderado, la mayor parte de los empleados se sienten complacidos y satisfechos.

⊕ *LAS RECOMPENSAS JUSTAS.* Los empleados quieren sistemas salariales y políticas de ascenso que consideran justas, claras y afines a sus expectativas. Cuando se considera que el sueldo es justo y que tiene fundamento en los requisitos del puesto, la cantidad de conocimientos personales y los estándares salariales de la comunidad, es probable que el resultado sea la satisfacción. Claro está no todo el mundo quiere dinero. Muchas personas están dispuestas a aceptar menos dinero a cambio de trabajar en un lugar que prefieren, en un empleo más fácil, o de tener mayor discreción en cuanto a la actividad que desempeñan y su horario de trabajo. Sin embargo, la clave del vínculo entre sueldo y la satisfacción no radica en la cantidad absoluta del pago; sino en la imagen de justicia que se perciba. De igual manera, los empleados quieren políticas y prácticas justas para los ascensos. Los ascensos son una oportunidad para el desarrollo personal, el aumento de responsabilidades y una mejor situación social. Así pues, las personas que perciben que las decisiones de ascenso son justas y ponderadas tienen más probabilidad de obtener satisfacción en su empleo.

⊕ *LAS CONDICIONES LABORALES ADECUADAS.* Los empleados se preocupan por su entorno laboral tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo. Los estudios demuestran que los empleados prefieren entornos físicos que no sean peligrosos ni incómodos. La temperatura, la luz, el ruido y otros factores del entorno no deben ser extremos. Además, la mayor parte de los empleados prefieren trabajar cerca de casa, en instalaciones limpias y relativamente modernas con instrumentos y equipos adecuados.

⚡ *LOS BUENOS COMPAÑEROS.* Las personas obtienen algo más del trabajo que dinero o logros tangibles. En el caso de muchos empleados, el trabajo también satisface la necesidad de interacción social. Por tanto, no es raro que el hecho de tener compañeros amigables y solidarios aumente la satisfacción laboral. La conducta del jefe también es una determinante fundamental de la satisfacción. Por regla general, los estudios establecen que la satisfacción de los empleados aumenta cuando el supervisor inmediato es comprensivo y amigable, reconoce el buen rendimiento, escucha las opiniones de los empleados y manifiesta un interés personal por ellos

⚡ *LA INTEGRACIÓN DE LA PERSONALIDAD Y EL EMPLEO.* De la teoría de Holland sobre la integración de la personalidad y el empleo una de las conclusiones de Holland era que cuando se daba un buen enlace entre la personalidad y la ocupación del empleado, el resultado era un individuo más satisfecho. Su razonamiento, en esencia es: Las personas cuyo tipo de personalidad es congruente con la vocación elegida descubren que tienen las facultades y la capacidad adecuada para satisfacer las exigencias de su empleo y, por consiguiente, tienen más probabilidad de derivar la satisfacción pertinente de su trabajo. Casi todos los estudios posteriores han confirmado las conclusiones de Holland. Por tanto, es importante sumar este punto a nuestra lista de factores que determinan la satisfacción laboral.

5.2. La satisfacción laboral como variable independiente

⚡ *SATISFACCIÓN Y PRODUCTIVIDAD.* En las décadas de 1950 y 1960 hubo una serie de análisis que abarcaron docenas de estudios realizados para establecer la relación entre satisfacción y productividad. Estos análisis no encontraron una relación consistente. Sin embargo, en la década de 1990 aunque los estudios distan mucho de ser claros, si se pueden obtener algunos datos de la evidencia existente. Las primeras teorías de la relación entre la satisfacción y el rendimiento quedan resumidas, en esencia, en la afirmación de que **“un trabajador contento es un trabajador productivo”**. Gran parte del paternalismo de los administradores de las décadas de 1930, 1940 y 1950 (que formaban equipos de boliche y uniones de crédito, organizaban días de campo, proporcionaban asesoría a los empleados y capacitaban a los supervisores para que desarrollaran su sensibilidad a los intereses de sus subordinados) pretendía que los trabajadores estuviesen contentos. Sin embargo, creer en la tesis del trabajador contento tenía más bases en ilusiones vanas que en pruebas sólidas. El análisis minucioso de las investigaciones indicaba que en el supuesto de que exista una relación positiva entre la satisfacción y la productividad, la correlación suele ser

baja. Sin embargo, la inclusión de las variables moderadoras ha incrementado la correlación. Por ejemplo la relación es más fuerte cuando la conducta del empleado no está sujeta a límites ni controles de factores externos (el ritmo de una máquina, el mercado accionario, etc.). al parecer, el nivel del puesto también es una variable moderadora importante. La correlación entre satisfacción y rendimiento es más sólida en el caso de empleados que están en niveles más altos. Por consiguiente, podemos esperar que la relación sea más relevante en el caso de profesionales que ocupan puestos de supervisión y administración.

Otro punto de interés para el tema de la satisfacción-productividad es la dirección de la causalidad. La mayor parte de los estudios de la relación partían de diseños que no pudieron demostrar la causa y el efecto. Los estudios que han controlado esta posibilidad indican que la conclusión más válida es que la **productividad conduce a la satisfacción y no a la inversa**. Si se realiza un buen trabajo, se obtendrá una sensación intrínseca de bienestar. Además, en el supuesto de que la organización recompense la productividad, la persona con mucha productividad obtendrá más reconocimiento verbal, así como mayor sueldo y probabilidad de ascenso. A su vez, estas recompensas incrementan el grado de satisfacción laboral.

✦ **SATISFACCIÓN Y AUSENTISMO**. La relación entre satisfacción y ausentismo tiene consistencia negativa, aunque la correlación por lo general es moderada. Aunque resulte lógico suponer que los empleados insatisfechos tienden más a faltar al trabajo, existen otros factores que tienen consecuencias en la relación y reducen el coeficiente de correlación. Las organizaciones que ofrecen a la ligera la prestación del permiso de enfermedad están fomentando que sus empleados (inclusive los muy satisfechos) se tomen algunos días. Como en el caso de la productividad, hay factores externos que pueden reducir la correlación (Robbins, 1994).

No debe pasarse por alto la incidencia del ausentismo al tener en cuenta la relación entre la producción y las horas nominales de trabajo a la semana. Un aumento de la semana de trabajo suele dar como resultado un incremento del ausentismo, lo cual significa, a fin de cuentas, una disminución de las horas de trabajo. Cualquier investigación minuciosa de las causas del ausentismo revelará que hay numerosas razones para ello. Asimismo, con frecuencia los empleados tienen más de una razón para faltar a su trabajo. Aun cuando las enfermedades son la causa única más importante del ausentismo, constituyen sólo una causa menor cuando se tiene en cuenta el cuadro total.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El ajuste individual, las dificultades emocionales o no relacionadas con el trabajo y otros problemas individuales contribuyen a hacer que el ausentismo sea un problema psicológico. Es aconsejable pedir a un empleado con un alto índice de ausentismo que se presente para una entrevista, en la cual puedan analizarse las causas básicas de sus ausencias. Con frecuencia, durante esas entrevistas, pueden establecerse las bases para un mejor entendimiento con él y puede intentarse corregir las condiciones no adecuadas que puedan ser las causas del ausentismo.

Es interesante observar que el ausentismo es mayor al principio y al final de la semana y menor en el día de pago, no importando el día de la semana en que caiga. Las distancias recorridas al v del hogar y las responsabilidades domésticas, sobre todo por parte de las empleadas, son también factores que contribuyen a hacer que el ausentismo sea excesivo.

Lo que debe recordarse sobre el ausentismo es que los empleados deben tener tiempo para ocuparse de sus necesidades personales; si las horas de trabajo impiden esto, los índices de ausentismo serán elevados. Cuando un empleado se toma tiempo libre por su cuenta, cree con frecuencia, ya que se le descuenta de su salario, que no tiene necesidad de avisar con anticipación a la gerencia. Si ésta estuviera dispuesta a conceder medio día libre a las empleadas para que realizaran sus compras, el resultado podría ser un aumento, en vez de una disminución de la producción, aunque sólo fuera por el hecho de que la gerencia tendría a alguna otra persona que podría tomar su lugar en el trabajo.

Hay dos factores que parecen estar asociados estrechamente con el ausentismo: el tamaño del departamento y la calidad de la supervisión. Covner (1950, citado en: Blum y Naylor, 1985) considera que el ausentismo está centrado en la gerencia o en el trabajador y cree que no deben considerarse esos dos puntos como carentes de relaciones entre sí. También cree que la relatividad del ausentismo está ligada a las condiciones de escasez o abundancia en el mercado laboral y sugiere que, dependiendo de esas condiciones, pueden presentarse síntomas distintos al ausentismo - por ejemplo, quejas o falta de cooperación.

Lo anterior establece claramente que la incidencia del ausentismo es baja en relación a la excesiva fatiga y que, de hecho, el ausentismo es una variable muy compleja, que se ve afectada por una gran variedad de factores (Blum y Naylor, 1985).

†LA SATISFACCIÓN Y LA ROTACIÓN. La satisfacción también guarda una relación negativa con la rotación, pero ésta es más fuerte que la correspondiente al ausentismo. Sin embargo, también en

este caso, existen otros factores (como las condiciones del mercado de trabajo, las expectativas en cuanto a otras oportunidades laborales y la antigüedad en la organización) que limitan mucho la decisión de abandonar el presente empleo.

Las evidencias indican que una importante variable moderadora para la relación entre satisfacción y rotación es el rendimiento del empleado. Específicamente, el grado de satisfacción pierde peso para prever la rotación del personal que rinde mucho. ¿Porqué? Por regla general, la organización se esfuerza bastante por conservar a estos empleados; obtienen aumentos salariales, alabanzas, reconocimientos, oportunidades de ascensos, etc. Cabría decir exactamente lo contrario en las personas que rinden poco. La organización no se esfuerza por conservarlas, incluso se pueden ejercer presiones sutiles para que renuncien. Por tanto, podemos esperar que la satisfacción laboral influya más en la decisión de quedarse de las personas que rinden poco que de las que rinden mucho. Sea cual fuere el grado de satisfacción, es más probable que estos últimos se queden en la organización porque los reconocimientos, alabanzas y demás recompensas que reciben son un motivo para su permanencia (Robbins, 1994).

5.3. Implicaciones para el rendimiento y la satisfacción

Es probable que el rendimiento y la satisfacción de un empleado sean mayores si sus valores concuerdan con los de la organización. Es probable que los administradores aprecien, evalúen de manera positiva y otorguen recompensas a los empleados que "concuerdan" y es más probable que los empleados estén satisfechos si perciben que concuerdan. Lo anterior sustenta la teoría de que los administradores, durante la selección de nuevos empleados, deben tratar de encontrar candidatos que no sólo tengan la capacidad, la experiencia y la motivación para rendir, sino también un sistema de valores compatible con el de la organización.

Los administradores ó psicólogos industriales se deben preocupar por las actitudes de sus empleados porque éstas advierten que podrían presentarse problemas y porque también influyen en la conducta. Por ejemplo, los empleados satisfechos y entregados a la organización tienen tasas más bajas de rotación y ausentismo. Dado que se quiere tener pocas renuncias y faltas (especialmente tratándose de los empleados más productivos), querrán realizar cosas que generen actitudes positivas ante el trabajo.

Asimismo, los administradores/ psicólogos deben estar conscientes de que los empleados tratarán de disminuir las disonancias cognoscitivas. Es más, las disonancias se pueden manejar. Si se

pide a los empleados que se dediquen a actividades que les resultan inconsistentes o que son contrarias a sus actitudes, las presiones por disminuir las disonancias resultantes disminuyen cuando el empleado percibe que la disonancia es impuesta desde el exterior y que está fuera de sus control, o si las recompensas son lo bastante importantes como para compensar la disonancia.

Por otro lado, una serie de factores (el entorno, la organización y el individuo) moderados por las diferencias individuales hacen que los empleados se sientan estresados. Cuanto más se presenten estos factores y cuanto más estresantes para el empleado, tanto mayor será el estrés que éste experimentará. El grado de estrés que la situación laboral represente para un empleado específico dependerá, en parte, de sus percepciones, experiencia laboral, apoyo social, posición del punto de control y la medida en que manifieste hostilidad.

La existencia del estrés laboral, en sí misma y por cuenta propia, no implica menor rendimiento. La evidencia señala que el estrés puede ser una influencia negativa o positiva para el rendimiento del empleado. Los grados bajos a moderados de estrés permiten que muchas personas realicen mejor su trabajo, al incrementar su intensidad laboral, su conciencia y su capacidad para reaccionar. Sin embargo, un alto grado de estrés, o incluso un grado moderado sostenido durante un periodo largo, cobra su cuota con el tiempo y disminuye el rendimiento. Las repercusiones del estrés en la satisfacción son muy claras. La tensión relacionada con el trabajo suele disminuir la satisfacción laboral general. Incluso aunque los grados entre bajos y moderados de estrés pueden mejorar el rendimiento laboral, los empleados consideran que el estrés es insatisfactorio (Robbins, 1994).

A modo de resumen, se puede decir que la *satisfacción en el trabajo* es el resultado de diversas actitudes que poseen los empleados. En el sentido estricto, esas actitudes tienen relación con el trabajo y se refieren a factores específicos, tales como los salarios, la supervisión, la constancia del empleo, las condiciones de trabajo, las oportunidades de ascenso, el reconocimiento de la capacidad, la evaluación justa del trabajo, las relaciones sociales en el empleo, la resolución rápida de los motivos de la queja, el tratamiento justo por los patrones y otros conceptos similares (Blum y Naylor, 1985).

No obstante, un método más completo requiere que se incluyan muchos actores adicionales, antes de poder entender completamente la satisfacción en el trabajo. Deben tenerse en cuenta factores tales como la edad del trabajador, su salud, su temperamento, sus deseos y el nivel de sus aspiraciones. Además, sus relaciones familiares, su posición social, sus recreaciones y sus actividades en organizaciones (laborales, políticas, puramente sociales) contribuyen, finalmente, a la satisfacción en el trabajo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En resumen, la satisfacción en el trabajo es una actitud general, con resultado de muchas actitudes específicas en esos campos, o sea, los factores específicos del trabajo, las características individuales y las relaciones de grupo fuera del trabajo.

Al descubrir actitudes sobre factores relacionados con el trabajo, una empresa puede corregir ciertas malas situaciones, mejorando en esa forma la satisfacción en el trabajo de su personal. A partir de este punto de vista, sería justificado ocuparse solamente de este campo y desdeñar el "yo" del individuo y el ajuste de sus empleados a grupos exteriores a la fábrica.

Mientras que todas las categorías anteriores se ocupan de las conductas relacionadas con el trabajo y la satisfacción en el empleo, ninguna de ellas se refería directamente al desempeño real en el puesto, o sea, hasta qué punto realiza verdaderamente bien un trabajador las tareas que le hayan sido asignadas. Las pruebas disponibles parecen indicar que no existe esa relación, esto lo señalaron por primera vez, de manera firme, Brayfield y Crockett, (1955; citado en: Blum y Naylor, 1985)., quienes examinaron todas las investigaciones en las que se relacionaba la satisfacción en el empleo con el desempeño del trabajo, hasta ese momento, y llegaron a la conclusión de que virtualmente no había evidencias de que existiera alguna relación entre esas dos variables (Blum y Naylor, 1985). En el siguiente capítulo se aborda la relación entre el estrés y la productividad laboral. Pero ¿qué es más importante en el análisis de la productividad? la importancia que se le da a cada uno de los factores es variable e histórica, dependiendo del tipo de empresa, del tipo de producto generado, del país que se trate, etc.

CAPITULO 6

Estrés y Productividad

A continuación se señalará el efecto del estrés en la productividad, reconociendo que ambos elementos son parte de la realidad y del interés del Gerente moderno. El estrés es un fenómeno que afecta fuertemente la empresa moderna. Desde los inicios de la década de los '80 que se está estudiando el efecto del estrés en la reducción del rendimiento laboral. Los seguimientos realizados muestran aumento de bajas laborales por enfermedad, rotación laboral prematura con elevado recambio de trabajadores, pérdidas cuantitativas y cualitativas de producción con disminución el valor de esta y demandas y otros tipos de litigios legales presentados por los trabajadores en contra de sus empleadores.

Según la Oficina Internacional del Trabajo, la productividad suele definirse como la relación entre la producción obtenida y los recursos utilizados para obtenerla, definición que puede aplicarse a distintos niveles de análisis (empresa, sección, economía de un país, etc.).

Así, también puede ser reducida, para fines operacionales, al equilibrio aritmético entre lo que se invierte en recursos y la cantidad de bienes o servicios obtenidos.

Es del mayor interés el aumento de la productividad. Todos deseamos productividad y que esta sea máxima; es decir, que obtengamos abundante producto con mínima inversión.

La productividad es variable, y esta variación de la productividad está ligada a factores como la planificación del trabajo, la instalación de nuevos equipos, el nivel de experiencia de los trabajadores, la calidad de la información aportada en planos, pautas, normas, etc.

Para analizar la productividad de un determinado sistema, se puede analizar la productividad de cada uno de sus componentes, es decir: materiales, máquinas y equipos, mano de obra, etc.

¡Pero son interdependientes! Es claro que son muchos los factores que influyen en la productividad de una unidad productiva, y que no hay ningún factor independiente de los demás.

El escenario recién descrito, obliga a preguntarse acerca de la relación entre persona y productividad. Es nuestra opinión que este proceso subraya la creciente importancia del individuo en la productividad de la empresa, muy por sobre la de los otros aspectos (máquinas, equipos, materias primas) en el balance de la ecuación de productividad. De hoy y hacia el futuro, la 'diferencia' la hacen las personas que trabajan con la tecnología.

No cabe duda que la responsabilidad principal acerca de como mejorar la Productividad de una

empresa recaen en la alta Gerencia de esta. Sólo ella puede definir las políticas necesarias y llevar adelante un plan en este sentido, procurando el mejor clima y nivel de relaciones humanas al interior de la empresa.

Una segunda tarea principal de la Gerencia será identificar y contrarrestar la oposición al Programa de Mejoramiento de la Productividad. La principal fuente de oposición laboral a un programa de mejora de la Productividad surge cuando ellos ven en este, una amenaza a su fuente de trabajo.

Recordemos el caso histórico de la destrucción de los primeros telares mecánicos por parte de los hiladores en los inicios de la revolución industrial.

Ante la oposición serán críticos los esfuerzos que se realicen en cuanto a mantener comunicaciones internas fluidas, confianza entre estamentos, creación de comités mixtos y participativos en la implementación de políticas de productividad, etc. Impacto del estrés en productividad, calidad y seguridad.

Algunos empleadores estiman que las condiciones de trabajo estresantes son un 'mal necesario', y que presionar a los trabajadores es indispensable para obtener rentabilidad y productividad en la economía globalizada actual.

Lo que en realidad se ha observado varía según las condiciones económicas y sociales imperantes; en condiciones de pleno empleo hay motivación para el cambio de trabajo, reclamos sindicales y detenciones de la producción.

En condiciones de empleo precario, se observa ausentismo por causas médicas, retraso en la producción, disminución de la calidad del producto y probablemente aumento de la accidentabilidad. Las condiciones de empleo precario pueden hacer que las personas toleren condiciones insatisfactorias de desempeño, pero al mejorar la oferta de trabajo, la demanda por los mas calificados arriesga a la empresa a perder a sus mejores trabajadores. En este caso se repite el ciclo de reclutamiento y entrenamiento con efectos similares a los ya señalados previamente.

Por supuesto todas estas condiciones tienden a generar una disminución de los beneficios económicos recibidos por la empresa. Inversamente, se tiene la experiencia de las llamadas 'organizaciones saludables', las cuales definiremos como la meta a alcanzar.

Definimos una 'organización saludable' como aquella que además de tener bajos índices de lesiones, enfermedad y discapacidad en su fuerza de trabajo, simultáneamente es competitiva en su mercado. El desarrollo de este tipo de estrategias organizacionales sugiere que las políticas tendientes a

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

preocuparse por el bienestar global del trabajador también representan un bienestar de la última línea del balance contable de la empresa (Acevedo, 2000).

Al tema de productividad se le relacionan muchos elementos, tales como el estrés, las condiciones del empleo, las horas de trabajo, etc. De éste último elemento vamos a abordar a continuación ya que juega un papel muy importante en la productividad del empleado, además de que es necesario analizar si hay correlación entre el horario y la producción.

6.1. Las horas de trabajo y la producción

Lo crucial del problema en la industria no es realmente la presencia de la fatiga o la monotonía, sino la relación entre las horas de trabajo de un empleado y su producción. Hay una gran confusión y malentendidos respecto a esta relación, en general, se cree que el mejor modo de incrementar la producción es aumentar el número de horas de trabajo. Durante los periodos de desempleo, se cree que la mejor manera de crear empleos es acortar la semana de trabajo. Esas dos opiniones son "de sentido común"- y falsas. Dicho de modo más simple, el aumento de las horas de trabajo hace que generalmente disminuya la producción. El corolario es también cierto: la disminución de las horas de trabajo incrementa la producción.

Como se sabe, durante los años de la guerra se produjo un aumento enorme de la producción. Esto fue así a pesar del aumento de horas de trabajo, más que debido a ello. El verdadero problema no es el del número de horas de trabajo reales y nominales. Debe reconocerse el hecho de que, en cualquier semana de trabajo, existe una diferencia entre las horas nominales y las reales de trabajo. Además, el estudio de la relación entre las horas reales y las nominales, en una semana de trabajo, permite descubrir que no aumentan ni disminuyen de acuerdo con una constante de tiempo.

La duración de la jornada de trabajo se ha convertido en un problema emocional. Los sindicatos han utilizado una jornada de trabajo más corta como medio indirecto para incrementar los salarios. Algunos hombres de negocios han expresado una gran preocupación respecto a lo que harán los trabajadores con el mayor número de horas de ocio otros estiman que una jornada más corta de trabajo acabará con su empresa. Ambos grupos tienden a pasar por alto el punto más importante: el número de horas que trabaja realmente una persona durante la semana. Con mucha frecuencia, una disminución de las horas nominales de la semana no hace que se reduzca de ninguna manera las horas reales del trabajo. Las horas nominales se definen como aquellas que transcurren entre el momento de marcar la entrada en la tarjeta de registro y la marca de salida. Hay una diferencia entre esas hora: y el

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

número real de las dedicadas al trabajo; todos los patrones y los empleados lo saben. Es preciso también tener en cuenta el tiempo improductivo de trabajo, las pausas de reposo, los retrasos, las detenciones antes de tiempo, el ausentismo y los cambios del ritmo de trabajo. Son esos factores, junto con varios otros, los que crean las discrepancias entre el número nominal de horas de trabajo y las dedicadas realmente al mismo.

Es un hecho que al aumentar las horas nominales, disminuye la proporción entre las horas reales y las nominales. Asimismo, cuando las horas nominales disminuyen, aumenta la proporción entre las horas reales y las nominales. Es preciso recordar este principio, puesto que no podrían evitarse muchos pensamientos erróneos en tanto no se le dedique la atención apropiada.

La cuestión relativa a las horas nominales con relación a las reales de trabajo no debe estar basada en las emociones sino, más bien, ser tema de estudio de los datos disponibles. La mayoría de los materiales publicados en este campo indican que el acortamiento de la semana de trabajo no hace necesariamente que se reduzca la producción total; de hecho, puede servir para hacer que esta última aumente (Blum y Naylor, 1985).

Además, estos materiales indican que el tiempo extra produce ineficacia. Con la práctica general de pagar el tiempo extra de trabajo a 1.5 o 2 veces más que el tiempo normal, el costo de producción aumentará todavía más, cuando se reconoce que la producción durante el tiempo extra es menor que la de la jornada normal de trabajo. Además, se ha descubierto que el tiempo extra hace que disminuya la producción tanto del día de su iniciación como del siguiente. Consciente o inconsciente, los trabajadores ajustan su ritmo de producción cuando saben que un día deben trabajar durante más horas. Decir a los empleados, sin advertencia previa, que tienen que trabajar tiempo extra crea insatisfacción. Por otra parte, si el anuncio se hace con un día de anticipación, se produce por lo común un aumento del ausentismo. Como quiera que se le mire, el tiempo extra de trabajo significa un aumento de las horas de la semana de trabajo y con frecuencia no sirve para gran cosa, aunque los empleados pueden no oponerse a ello, porque les da la oportunidad de ganar más dinero.

6.2 Horas de trabajo improductivo

En una encuesta y un análisis de la jornada de trabajo, Anles (1930, citado En: Blum y Naylor, 1985) descubrió que más del 30% de ésta es improductiva. La reunión de materiales, la entrega de los productos acabados, el afiliado y la preparación de las herramientas y las consultas absorben ese 30%.

Las observaciones hechas por los autores de este libro sobre trabajadores profesionales indican

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

que su tiempo de trabajo improductivo es mucho mayor todavía, llegando posiblemente al 50% del día. Los trabajadores profesionales presentan problemas difíciles de resolver para un director de investigaciones. La marca de distinción de los miembros de este grupo parece ser el privilegio de llegar al trabajo con 10 o 20 minutos de retraso. El café y la lectura del periódico, varias veces al día, son concesiones necesarias. Las consultas informales con sus compañeros de trabajo tienen su parte.

Esto no es una diatriba en contra de los profesionales, sino simplemente una ilustración de los causes que pueden tomar el tiempo de trabajo improductivo. El patrón, el obrero de fábrica y el profesionista deben reconocer que una parte considerable del día se dedica a actividades no productivas. Es por ello que, puede reducirse el número nominal de horas de trabajo a la semana, sin afectar de ninguna manera a la producción.

Se han hecho intentos para incrementar la producción, reduciendo el tiempo improductivo; sin embargo, no vamos a ocuparnos de ello aquí, porque no tienen relación con la fatiga o con la monotonía.

6.3. Pausas de reposo

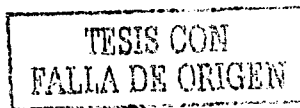
Desde el punto de vista de la gerencia, es conveniente dar al empleado una pausa regular de reposo, porque de no hacerlo así, aquél se tomará ese tiempo de todos modos. Algunos empleados pasan más tiempo fingiendo que trabajan, que efectuando realmente su labor.

Cuando la gerencia les ofrece ese reposo o los obliga a hacer una pausa, se gana mucho en lo que refiere a la buena voluntad y la disminución de los sentimientos de culpabilidad, además del alivio de la fatiga y la monotonía, si existen (Blum y Naylor, 1985).

Dependiendo del tipo de trabajo, varía el número y la duración de las pausas de reposo. Para la mayoría de los puestos, las pausas de reposo de 10 a 15 minutos, a mediados de la mañana y la tarde, parecen dar los mejores resultados. Para determinar definitivamente si son necesarias una o dos pausas de reposo, es preciso reunir datos sobre la producción y entrevistarse con los empleados. Esas breves experimentaciones conducen habitualmente al resultado deseado.

Es importante que el empleado cambie de postura durante la pausa de reposo. Si se sienta mientras trabaja, debe animársele para que permanezca de pie o camine un poco. Si trabaja de pie, deberá recomendársele que se siente o, si es posible, incluso que se acueste. Lo importante de la pausa de reposo es que la actividad y la postura del cuerpo sean diferentes de las del trabajo.

Como se ha visto a lo largo de estos capítulos, tanto los estresores ambientales como sociales



tienen un impacto diferente en cada individuo en sus diferentes contextos (entre ellos el laboral) abarcando la salud laboral, la satisfacción y productividad, estas diferencias radican en los procesos de *evaluación cognitiva* que haga el individuo con respecto a los diferentes estresores, ya que aunque ciertas presiones y demandas ambientales producen estrés en un número considerable de personas, las diferencias individuales y de grupo, en cuanto a grado y clase de respuesta, son siempre manifiestas. Las personas y los grupos difieren en su sensibilidad y vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos así como en sus interpretaciones y reacciones ante los mismos.

La evaluación cognitiva refleja la particular y cambiante relación que se establece entre un individuo con determinadas características (valores, compromiso, estilos de pensamiento y de percepción) y el entorno cuyas características deben predecirse e interpretarse. Es por ello que es importante conocer los procesos de evaluación cognitiva que elabora el individuo con respecto al estrés, lo cual se abordará a fondo en el siguiente capítulo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CAPITULO 7

Procesos de evaluación cognitiva

Aunque ciertas presiones y demandas ambientales producen estrés en un número considerable de personas, las diferencias individuales y de grupo, en cuanto a grado y clase de respuesta, son siempre manifiestas. Las personas y los grupos difieren en su sensibilidad y vulnerabilidad a ciertos tipos de acontecimientos así como en sus interpretaciones y reacciones ante los mismos. Ejemplo de ello, es la percepción de riesgo asociada con un estresor y la naturaleza de las amenazas o peligros propuestas por éste, mediaran la apreciación del estresor. La valoración de riesgo parece ser influenciada a través de ciertos prejuicios en la percepción que puede relacionarse a las limitaciones cognoscitivas en el proceso de información. En situaciones en las que la evidencia de un cierto grado de riesgo o peligro no esta inmediatamente disponible, los individuos probablemente usan métodos heurísticos para estimar el grado de peligro. De esta forma, bajo algunas condiciones, cuando las personas pueden hacer predicciones sobre los eventos, algún grado de incertidumbre es deseable.

Así, se tiene que los factores relacionados a individuos como anteriores experiencias y predisposiciones, también son importantes mediadores en los efectos de los estresores, ejemplo de ello es la existencia de personas con estrés alto o las personalidades de alto riesgo. Esta noción de vulnerabilidad se ha usado a menudo en una reciente investigación, manteniendo una explicación el ataque selectivo de esquizofrenia, enfermedad, y otras perturbaciones relacionadas con el estrés (Baum, Singer y Baum, 1981).

Los siguientes procesos de evaluación cognitiva que vamos a describir, serán abordados desde la teoría del estrés psicológico de Lazarus, 1966 (citado en: Lazarus, 1986).

Arnold (1960, 1970) fue la primera que intentó tratar el concepto de forma sistemática. Considera la evaluación como el determinante cognitivo de la emoción, describiéndola como un proceso rápido e intuitivo que ocurre de forma automática y que se diferencia del pensamiento reflexivo más lento y más abstracto.

El concepto de evaluación cognitiva resulta fácil de entender si esta es considerada como aquel proceso que determina las consecuencias que un acontecimiento dado provocará en el individuo, que hace referencia a la repercusiones y consecuencias, y que tiene lugar de forma continua durante todo estado de vigilia.

**ESTA TESIS NO SALE
DE LA BIBLIOTECA**

En la teoría de evaluación se ha hecho una distinción básica entre evaluación primaria y evaluación secundaria.

7.1. Evaluación primaria

Se puede distinguir tres clases de evaluación primaria: 1) irrelevante, 2) benigna-positiva y 3) estresante. Cuando el encuentro con el entorno no conlleva implicaciones para el individuo, tal encuentro pertenece a la categoría *irrelevantes*.

Las evaluaciones *benigno-positivas* tienen lugar si las consecuencias del encuentro se valoran como positivas, es decir, si preservan o logran el bienestar o si parecen ayudar a conseguirlo, generan emociones placenteras.

Entre las *evaluaciones estresantes* se incluyen aquellas que significan daño/pérdida, amenaza y desafío. Se considera daño o pérdida cuando el individuo ha recibido ya un perjuicio. La amenaza se refiere a aquellos daños o pérdidas que todavía no han ocurrido pero que se prevén suelen tener carga de implicaciones negativas para el futuro, se diferencian del daño o pérdida en que permite el afrontamiento anticipativo. La evaluación del desafío hay una valoración de las fuerzas necesarias para vencer la confrontación, lo cual se caracteriza por generar emociones placenteras tales como: impaciencia, excitación y regocijo.

7.2. Evaluación secundaria

La actividad evaluativa secundaria es característica de cada confrontación estresante, ya que los resultados dependen de lo que se haga como de que pueda hacerse algo, y de lo que está en juego. Es un complejo proceso evaluativo de aquellas opciones afrontativas por el que se obtiene la seguridad de que una opción determinada cumplirá con lo que se espera, así como la seguridad de que uno puede aplicar una estrategia particular o un grupo de ellas de forma efectiva.

Las evaluaciones secundarias de las estrategias de afrontamiento y las primarias de lo que hay en juego, interaccionan entre sí determinando el grado de estrés y la intensidad y calidad de la respuesta emocional.

7.3. Reevaluación

El concepto de reevaluación hace referencia a un cambio introducido en la evaluación inicial en base a la nueva información recibida del entorno (la cual puede bien eliminar la tensión del individuo o

bien aumentarla) y/o en base a la información que se desprende las propias reacciones de éste. Una reevaluación es simplemente una nueva evaluación de una situación que sigue a otra previa y que es capaz de modificarla. Esencialmente, ambos procesos no difieren entre sí.

Existe otra forma de reevaluación llamada *reevaluación defensiva*, la cual consiste en cualquier esfuerzo que se haga para reinterpretar una situación del pasado de forma más positiva o bien para afrontar los daños y amenazas del presente mirándolos de forma menos negativa.

El término *vulnerabilidad* es utilizado ampliamente en el estudio y conceptualización del estrés psicológico y la adaptación humana. Muy a menudo se conceptualiza en términos de la insuficiencia de los recursos del individuo.

La vulnerabilidad psicológica no viene determinada solamente por un déficit de recursos, sino por la relación entre la importancia que las consecuencias tengan para el individuo y los recursos de que disponga para evitar la amenaza de tales consecuencias.

Es muy importante resaltar la evaluación cognitiva refleja la particular y cambiante relación que se establece entre un individuo con determinadas características (valores, compromiso, estilos de pensamiento y de percepción) y el entorno cuyas características deben predecirse e interpretarse (Lazarus, 1986).

Algunas personas prosperan en situaciones estresantes, mientras que otras sucumben a su peso. ¿Qué diferencias existen entre las personas en términos de su capacidad para manejar el estrés? ¿Qué variables de las diferencias individuales moderan la relación entre los posibles estresantes y el estrés experimentado? Robbins (1994) ha encontrado cuando menos cinco variables moderadoras importantes: la percepción, la experiencia laboral, el respaldo social, el creer en un punto de control y la hostilidad.

La Percepción. Los empleados reaccionan como respuesta a la realidad que perciben y no a la realidad misma. Por consiguiente, la percepción modera la relación entre una situación de posibles estrés y la reacción del empleado ante ella. Una persona puede tener miedo a quedarse sin trabajo porque su compañía está despidiendo personal, mientras que otra puede considerar que se trata de una oportunidad para recibir una buena liquidación y así empezar un negocio propio. De igual manera, un empleado puede considerar que el entorno laboral es eficiente y lleno de desafíos, mientras otros lo pueden ver como algo que demanda y amenaza. Por tanto, el potencial de estrés de los factores del entorno, sino en la forma que el empleado interpreta esos factores.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

La experiencia laboral. Se dice que la experiencia es gran maestra. También puede reducir mucho el estrés. La experiencia en el trabajo tiende a guardar una relación negativa con el estrés en el trabajo. Se han ofrecido dos explicaciones. En primer término está el concepto del retiro selectivo. Es más probable que haya rotación voluntaria de personal tratándose de personas que sufren más estrés. Por tanto, las personas que permanecen más tiempo en la organización son las que tienen rasgos que resisten mejor el estrés. O que resisten mejor las características estresantes de su organización. En segundo, las personas, con el tiempo, desarrollan mecanismos para manejar el estrés. Como se requiere tiempo, es más probable que los miembros más antiguos de la organización sean los mejor adaptados y sufran menos estrés.

El respaldo social. Cada vez hay más pruebas de que el respaldo social (es decir relaciones colegiadas con compañeros o supervisores) puede amortiguar el impacto del estrés. El fundamento lógico de esta variable moderadora es que el respaldo social sirve de paliativo que mitiga los efectos negativos de empleos que provocan mucho estrés. Las personas que tienen compañeros de trabajo poco cooperativos, o incluso hostiles, podrían encontrar respaldo social fuera de su trabajo. La participación en actividades con la familia, los amigos y la comunidad puede proporcionar el respaldo (sobre todo para quienes tienen muchas necesidades sociales) que no tienen en el trabajo, haciendo que aguanten mejor el estrés laboral.

El creer en un punto de control. Quienes tienen un punto interno de control piensan que pueden controlar su destino. Quienes tienen un punto externo piensan que su vida está controlada por fuerzas externas. La evidencia señala que las personas con el punto interior piensan que su empleo provoca menos estrés, a diferencia de los que tienen un punto externo. Ante una situación parecida de estrés, las personas con un punto interno seguramente pensarán que pueden tener un efecto importante en los resultados y actuarán para tener el control de los hechos. Sin embargo, es probable que las personas con un punto externo de control sean pasivas y estén a la defensiva. En lugar de hacer algo para reducir el estrés, cederán, por lo cual es más probable que se sientan indefensas en situaciones estresantes y también que padezcan estrés.

La hostilidad. Durante gran parte de los años setenta y ochenta se prestó mucha atención a lo que se conocía como **conducta tipo A**. De hecho, a lo largo de los años ochenta, ésta fue, sin duda, la variable moderadora más usada con relación al estrés. La conducta del tipo A se caracteriza por una sensación crónica de urgencia temporal y por un impulso competitivo *excesivo*. La persona del tipo A "participa de manera agresiva en una lucha crónica e incesante por alcanzar más y más, en menos y

menos tiempo, y de ser necesario, oponiéndose a las actividades de otras cosas o personas". En la cultura estadounidense, estas características suelen ser muy apreciadas y guardar una relación positiva con la ambición y la adquisición exitosa de bienes materiales. El tipo contrario es la conducta de tipo B. Las personas del tipo B "rara vez son impulsadas por su deseo de obtener una cantidad mucho mayor de cosas o de participar en una serie interminable de eventos, en una cantidad de tiempo cada vez menor".

Hasta fecha muy reciente, los investigadores pensaban que era más probable que los tipo A experimentaban estrés dentro y fuera de su trabajo. En concreto, se pensaba que los tipo A tenían más riesgo de padecer males cardiovasculares. Sin embargo, un análisis más detenido de la evidencia ha llevado a otras conclusiones. Al analizar los diversos componentes de la conducta tipo A se ha visto que sólo la hostilidad y la ira asociadas a la conducta tipo A guardan relación real con los males cardiacos. La persona que siempre está enojada, es suspicaz y desconfiada es la que corre este riesgo.

Por tanto, el que una persona sea adicta al trabajo, siempre tenga prisa y sea impaciente o competitiva no significa que tenga más probabilidad de padecer males cardiacos ni alguna consecuencia negativa del estrés. Por el contrario, lo dañino es la respuesta iracunda, la mirada siempre hostil y el desconfiar cínicamente de los demás (Robbins, 1994).

Leon Festinger (citado En. Robbins, 1994) propuso a finales de los años cincuenta, la teoría de la **disonancia cognoscitiva**. La teoría pretendía explicar el vínculo entre actitudes y conducta. Disonancia significa una inconsistencia. La disonancia cognoscitiva habla de la incompatibilidad que puede percibir el individuo entre dos de sus actitudes o más, o entre su conducta y sus actitudes. Festinger afirmaba que cualquier inconsistencia resulta incómoda y que las personas tratarán de reducir la disonancia y, por tanto, con la incomodidad. Por ello, las personas buscarán una situación estable, con un mínimo de disonancias.

La teoría de la disonancia cognoscitiva argumenta que los motivos que impulsan a un individuo a cambiar de actitud se basan en su deseo de resultar consistentemente ante sí mismo, los individuos quieren parecer racionales. Sin embargo, este deseo de consistencia no siempre es un atributo positivo para las personas que deciden, porque la consistencia puede provocar la falta de flexibilidad. Si las condiciones cambian de tal manera que las soluciones anteriores ya no sirven, pero la persona que decide se queda en el pasado y se niega a reconocer el hecho, entonces el afán de consistencia puede ser contraproducente para la organización.

Se ha demostrado que el deseo de reducir la disonancia es lesiva cuando conduce a aumentar el compromiso; es decir, a un mayor compromiso con una decisión previa, a pesar de tener información negativa. Esta es la clásica situación donde se “mete dinero malo al bueno”. Se ha visto que los individuos aumentan su compromiso con un curso de acción que fracasa, cuando se consideran responsables del fracaso. Como dice la teoría de la disonancia cognoscitiva, quieren demostrar que la decisión inicial no estaba equivocada (Robbins, 1994).

Finalmente se puede decir que la percepción del ambiente y el estrés en si mismo, establece una estrecha relación entre: la percepción del ambiente-mecanismos de afrontamiento-estrés, dicha relación se detalla más adelante en el siguiente capítulo, en donde el afrontamiento es una respuesta al estrés, ya sea conductual o psicológica, dirigida a reducir las cualidades aversivas del estrés.

CAPITULO 8

Proceso de afrontamiento

El concepto de afrontamiento ha tenido importancia en el campo de la psicología durante más de 40 años. Durante los años 1940 y 1950 significó un concepto organizativo en la descripción y evaluación clínica y, actualmente, constituye el centro de toda una serie de psicoterapias y de programas educativos que tienen como objetivo desarrollar recursos adaptativos (Lazarus, 1986).

A pesar de su prolífica historia y de su popularidad actual, existe todavía una falta de coherencia en cuanto a las teorías, investigaciones y comprensión del tema. Los planteamientos tradicionales sobre afrontamiento derivan de dos corrientes distintas: la experimentación animal y la psicología psicoanalítica del yo.

Es importante diferenciar la actividad de afrontamiento de la conducta adaptativa automática, ya que la primera implica esfuerzo y la segunda no, como se infiere de su adjetivación. En principio muchas conductas son productos de un esfuerzo pero más tarde se convierten en automáticas, cuando actúan los procesos de aprendizaje.

El afrontamiento se identifica típicamente con el éxito adaptativo donde los fracasos o las estrategias no realmente eficaces reciben el nombre de mecanismos de defensa (modelos psicológicos del yo). Además no debe considerarse ninguna estrategia esencialmente mejor o peor que otra.

Por otro lado, el afrontamiento no debería confundirse con el dominio sobre el entorno; muchas fuentes de estrés no pueden dominarse y en tales condiciones el afrontamiento eficaz influiría todo aquello que permita al individuo tolerar, minimizar, aceptarlo o, incluso, ignorar aquello que no puede dominar.

En lo que respecta a la definición de afrontamiento, Lazarus dice: *el afrontamiento son aquellos esfuerzos cognitivo y conductuales constantemente cambiantes que se desarrollan para manejar las demandas específicas externas y/o internas que son evaluadas como excedentes o sobrecargadas de los recursos del individuo.*

Holroyd y Lazarus (1982, citado en: Lazarus, 1986) mencionan que el estudio del afrontamiento se ha enfocado a considerarlo como determinante de la experiencia de estrés y de los resultados de adaptación, primero con respecto a un estresor bien definido y localizado (v.g. una operación) y después con respecto al estrés que ocurre en situaciones naturales (v.g. hogar o lugar de trabajo).

Así, el afrontamiento es una respuesta al estrés, ya sea conductual o psicológica, dirigida a reducir las cualidades aversivas del estrés. Son todos aquellos aspectos del proceso del estrés que incluyen los intentos del individuo para resistir y superar al estresor. De otra forma, también influyen en la percepción del ambiente y por lo tanto, del estrés en si mismo, estableciéndose así una estrecha relación entre: la percepción del ambiente-mecanismos de afrontamiento-estrés, dicha relación se detalla más adelante.

El afrontamiento es una variedad de conductas (reacciones fisiológicas, cogniciones, percepciones y actos motores) que controlan cualquier demanda del ambiente sobre el organismo, ya sea en forma directa o por medio de interpretar anticipadamente sus consecuencias. Se pueden distinguir tres tipos de respuestas de afrontamiento; respuestas que cambian la situación de la cual surgieron las experiencias estresantes; respuestas que controlan el significado de la experiencia estresante, después de que ocurre, pero antes de que se presente el estrés; y respuestas dirigidas a controlar el estrés mismo, cuando éste ya se presentó (Zegans, 1982, Cohen, Evans, Stokols y Krantz, 1986; citado, en Valadez, 1995).

Lazarus (1986) lo define como un proceso que implica esfuerzos cognitivos y conductuales constantemente cambiantes, que está dirigido a manejar demandas específicas externas o internas las cuales son valoradas como excesivas para los recursos del mismo.

La valoración es un proceso evaluativo que matiza una determinada situación con el significado de la persona. Es lo que determina que "algo" o una situación es arriesgada o peligrosa (o tiene algo de arriesgado o peligroso), es también la evaluación de tipos de demandas y opciones. Este proceso puede ser de dos tipos; el que determina que la persona está en peligro (valoración de que algo está en juego); y el que está relacionado principalmente con la evaluación de recursos y opciones disponibles de manejo potencial o daño actual (valoración de afrontamiento).

Es evidente que las variables psicológicas, son fundamentales tanto en la mediación de los estresores físicos y en función de estresores como tal, en otros casos la valoración de los eventos lleva directamente al estrés. La valoración dependerá de factores tales como; actitudes hacia el estresor; experiencia anterior con él; conocimiento de sus consecuencias y evaluación de sus costos aparentes.

La valoración puede estar interesada en; a) anticipar el posible impacto, o sea el grado en el cual un evento es visto como causante de perjuicio o peligro en el futuro; o b) interpretar el evento como daño-pérdida, es decir, como daño casi sostenido. La valoración puede llevar a conductas más

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

adecuadas dirigidas a reducir el riesgo inmediato y a prevenir la situación en el futuro.

La valoración de desafío se diferencia de las anteriores por; a) las interpretaciones se caracterizan por creer que el estresor puede ser negociado con efectividad; b) El desafío puede ser positivo o negativos, es decir, puede percibirse como ganancia o pérdida; c) la mayoría de las personas llevan a cabo los tres tipo de valoraciones; la tendencia a usar una más que otra puede ser explicado en términos de diferencias individuales (Valadez, 1995).

Es la valoración secundaria se centra en evaluar los pros y contras de diferentes modos de confrontación en relación a la amenaza percibida.

Retomando el proceso de afrontamiento, pueden presentarse dos tipos de respuestas:

1) *Manipulativas o de acción directa*, por medio de las cuales el individuo trata de alterar o manipular la relación con la situación estresante, huyendo o removiendo la presencia física del estresor.

2) *Acomodativas o paliativas*, que se presentan cuando lo anterior no es posible. Entonces el individuo se "acomoda" a la situación estresante alterando su "ambiente interno", ya sea por medio de drogas o alcohol, o aprendiendo a relajarse, o creando o usando mecanismo psicológicos de defensa, o meditando, entre otras cosas.

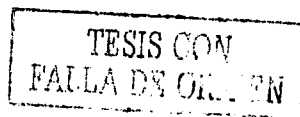
También se pueden presentar tres tipo o estilos de afrontamiento:

1) *Búsqueda de información*, a través de esto se puede obtener una mayor predictibilidad, lo cual puede facilitar la adaptación, al saber como manejar la situación presente y también para evitar dificultades futuras.

2) *Estilos de acción directa*, que están dirigidas a tratar directamente con el estresor, aunque algunas situaciones pueden llevar a hacer nada.

3) *Estilos de afrontamiento intrapsíquico*, paliativas cuyas respuestas se dirigen a regular aspectos emocionales y se desarrollan para que la gente se sienta mejor o experimente menos incomodidad. Acomodativas, las cuales pueden incluir una revaloración cognoscitivas de la situación estresantes o aislarse del estresor por medio de mecanismo de defensa o drogas (Baum, Singer y Baum, 1981)

Taylor (1986, citado en: Baum, Singer y Baum, 1981) menciona el apoyo social, que involucra movilizar la red de apoyo social, en lugar de utilizar algún recurso interno. El apoyo social puede influenciar el estilo de afrontamiento del individuo al alterar la valoración del evento estresante, o puede ayudar a que la persona maneje las consecuencias del estrés. Puede ayudar para que la persona



busque información y desarrolle otras estrategias de afrontamiento o también llamado apoyo instrumental.

El afrontamiento es mucho más que la resolución de un problema, ya que también tiene otras funciones, la función del afrontamiento tiene que ver con el objetivo que persigue cada estrategia, y el resultado del afrontamiento se relaciona con el efecto que cada estrategia tiene, las funciones no se definen en términos de resultados.

Según Valadez (1995) la definición de las funciones dependerá de la perspectiva teórica que se maneje, a manera de ejemplo se mencionarán tres enfoques generales:

Enfoque *psicológico del yo*. En esta perspectiva las funciones del afrontamiento son:

- Reducir la tensión y devolver el equilibrio
- Asegurará la información del entorno.
- Mantener condiciones internas satisfactorias, tanto para la acción como para el procesamiento de información.
- Mantener autonomía o libertad de movimientos, para utilizar el propio repertorio según un modelo flexible de expresión.

Enfoque *socio-psicológico*. En esta perspectiva las funciones se relacionan con:

- Afrontar las demandas sociales y del entorno.
- Crear el grado de motivación necesario para hacer frente a tales demandas.
- Mantener un estado de equilibrio psicológico para poder dirigir la energía y los recursos a las demandas externas.

Enfoque de *contextos específico*. Que enmarcan funciones vinculadas con: el proceso de salud-enfermedad, exámenes, crisis políticas, bienestar, cambios propios de la vida institucional.

Englobando lo anterior, podemos decir, que el planteamiento del afrontamiento como proceso tiene tres aspectos principales: primero hacer referencia a lo que el individuo piensa o hace, el segundo lo que piensa o hace es analizado dentro de un contexto específico, y tercero hablar de un proceso de afrontamiento de un cambio de los pensamientos y actos (Lazarus, 1986).

Así, la función del afrontamiento tiene que ver con el objetivo que persigue cada estrategia; en este sentido el afrontamiento sirve para dos funciones primordiales: manipular o alterar el problema con el entorno causante de perturbación (afrontamiento dirigido al problema), y regular la respuesta emocional que aparece como consecuencia (afrontamiento dirigido a la emoción).

Lazarus y Folkman (citado en: Lazarus, 1986), enfatizan la relevancia de dos tipos de

afrontamiento, cada uno con una función específicas; a) el afrontamiento dirigido a manipular o alterar el problema, mejor conocido como afrontamiento *dirigido al problema*, b) el afrontamiento dirigido a regular la respuesta emocional que surge del problema, también conocido como *afrontamiento dirigido a la emoción*. El primer tipo es cuando no se puede hacer nada para modificar las condiciones aversivas o negativas del ambiente y las de segundo tipo cuando se evalúa que la situación puede cambiarse.

8.1. Afrontamiento dirigido a la emoción

Se pueden agrupar en cuatro grandes grupos. 1) Procesos cognoscitivos, encargados de disminuir el grado de trastorno emocional. 2) Procesos cognoscitivos dirigidos a aumentar el grado de trastorno emocional se puede presentar de dos formas: a) sentirse muy mal antes de pasar a sentirse mejor; b) para precipitarse a sí mismos a la acción. 3) Estrategias cognoscitivas de reevaluación, dirigidas a modificar la forma de vivir la situación, sin cambiarla objetivamente. 4) Estrategias no necesariamente cognoscitivas (v.g. evitación, atención selectiva) que no cambian directamente el significado del acontecimiento (Lazarus, 1986).

8.2. Afrontamiento dirigido al problema

Están dirigidas a definir el problema, a buscar soluciones alternativas, a ponderar costos y beneficios, y con base a lo anterior, llevarlas a cabo. Estrategias que tienen como objetivo resolver el problema, las cuales conllevan un proceso analítico dirigido principalmente al entorno, aunque también se pueden incluir estrategias que hacen referencia al interior del sujeto. Dependerán de los tipos de problemas a afrontar. Las estrategias dirigidas al problema se categorizan en dos grupos: 1) Estrategias que hacen referencia al entorno a modificar las presiones ambientales, los obstáculos, los recursos, los procedimientos. 2) Estrategias que se refieren al sujeto, se encargan de los cambios motivacionales o cognoscitivos.

Algunas veces las funciones de las estrategias dirigidas al problema y las funciones de las estrategias dirigidas a la emoción trabajan en forma conjunta, pero también pueden interferirse, facilitarse o impedir la aparición del otro (Lazarus, 1986).

8.3. Recursos de Afrontamiento

La forma de afrontar una situación determinada dependerá tanto de la evaluación cognoscitiva

como de los recursos con que dispone el individuo y las limitaciones determinadas por el contexto de la interacción (Valadez, 1995). Decir que una persona tiene muchos recursos no sólo significa que dispone de una gran número de ellos, sino que también tiene habilidad para aplicarlos ante las distintas demandas del entorno. Estos significados comparten la idea de que los recursos son algo extraíble de uno mismo, tanto si son realmente útiles como si constituyen un medio para guiar otros recursos necesarios pero no disponibles (Lazarus, 1986).

Lazarus y Folkman (citado en: Lazarus, 1986) hablan de recursos del individuo y del ambiente:

-Salud y energía. Estos factores facilitan el afrontamiento, es más fácil afrontar una situación cuando uno se encuentra bien que cuando uno se encuentra mal. El bienestar físico se hace particularmente evidente cuando hay que resistir problemas e interacciones estresantes que exigen una movilización importante.

-Creencias positivas. Son todas aquellas creencias que sirven de base para la esperanza y que favorecen el afrontamiento en las situaciones negativas. No todas las creencias sirven para el afrontamiento y algunas incluso pueden disminuirlo o inhibirlo.

-Técnicas para la solución de problemas. Son habilidades tales como: conseguir información; analizar situaciones, analizar posibilidades y alternativas; predecir opciones útiles para obtener los resultados deseados y elegir un plan de acción adecuado.

-Habilidades sociales. Se refieren a la capacidad de comunicarse y de actuar con los demás en una forma socialmente adecuada y efectiva, puede facilitar la resolución de los problemas y/o aumentar la capacidad de atraer cooperación y apoyo.

-Apoyo social. Se refiere al hecho de tener a alguien (familiares, amigos, etc.) que nos de apoyo.

-Recursos materiales. La importancia que tienen los elementos tales como el estatus socio-económico, el dinero y los bienes y servicios que se adquieren, pueden llegar a tener un gran peso en el proceso de afrontamiento y ajuste.

En resumen se podría decir que el afrontamiento involucra varios aspectos físicos, psicológicos, sociales y ambientales (igual de relevantes todos ellos). Las estrategias son utilizadas dependiendo del individuo o la situación y es más probable que tenga éxito el afrontamiento cuando el estresor es familiar en tiempo y espacio, y no le es desconocido para el individuo en cuanto a que conoce o sabe que estrategias y respuestas son eficaces para enfrentarse a él.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

El afrontamiento también viene determinado por las coacciones que limitan la utilización de los recursos disponibles. Los condicionantes personales incluyen valores y creencias culturales interiorizadas, que proscriben cierta forma de conducta, y los déficits psicológicos. Los condicionantes o factores coactivos ambientales incluyen las demandas que compiten por los mismos recursos y las empresas o instituciones que impiden los esfuerzos de afrontamiento. Los altos grados de amenaza también pueden evitar que un individuo utilice sus recursos de afrontamiento de forma efectiva. Los esfuerzos para ejercer control sobre las situaciones es sinónimo de afrontamiento.

Una cuestión de sumo interés para los investigadores en este campo es la forma en que la evaluación y el afrontamiento afectan a las tres clases principales de resultados adaptativos: el funcionamiento social, el estado moral y la salud del organismo.

El funcionamiento social puede definirse como la forma en que el individuo desempeña sus distintos roles sociales. Así, este funcionamiento se encuentra determinado por la efectividad con que evalúa y afronta los acontecimientos de su existencia diaria. El estado moral a largo plazo va paralelo al que se da a corto plazo en el transcurso de una interacción específica. Está ampliamente aceptado que el estrés, la emoción y el afrontamiento son factores causales en la enfermedad somática. La controversia no nace de que esta suposición sea o no cierta, sino que se centra en el hecho de si existe generalidad o especificidad en la relación entre estrés, emoción y enfermedad somática.

Los procesos de evaluación proporcionan una vía final común a través de la que las variables individuales y situaciones modifican la respuesta psicológica, por consiguiente, las emociones y sus concomitantes biológicos.

El conjunto, las relaciones entre moral, funcionamiento social y salud del organismo son complejas. Es importante tener en cuenta que el buen funcionamiento en una esfera puede influir directamente sobre el mal funcionamiento en otra y no implica necesariamente la existencia de un buen funcionamiento global (Lazarus, 1986).

Como último punto, cabe mencionar que Cannon, 1932 (citado en: Smith, 1992 y Moccio, 1990) definió al estrés como una respuesta de afrontamiento o escape, una constelación de cambios fisiológicos que nos preparan para una vigorosa activación de emergencia. Más de una década después de Cannon, Hans Selye, 1956 la desarrolló proponiendo tres fases de la reacción de estrés: a) alarma y movilización, b) resistencia y c) agotamiento y desintegración.

Un proceso cognitivo es la forma en que cada uno asimila en formación. Existen tres procesos cognitivos básicos para la relajación (una estrategia de afrontamiento): *enfoque*, la habilidad de identificar, diferenciar, mantener, y reorientar la atención a estímulos simples durante un periodo extenso; *pasividad*, la habilidad de parar una actividad innecesaria dirigida a un objetivo y una actividad analítica; y, *receptividad*, la habilidad de tolerar y aceptar experiencias, poco familiares y paradójicas (Smith, 1992 y Moccio, 1980).

La tarea central de la relajación es renunciar a las estructuras y el comportamiento no aseverativo asociado en compatible con la relajación y adquirir aseverar estructuras que conducen a una relajación continua y cada vez más profunda (Smith, 1992).

En la relajación hay estructuras concretas y abstractas que la apoyan como son las creencias, valores y compromisos. En términos generales, el objetivo es incrementar la habilidad en el enfoque, pasividad y receptividad; así como también, hacer que las estructuras de relajación sean abstractas y diferenciadas y, generalizadas a todo el ámbito de la vida.

Es muy importante señalar, que tanto la *evaluación cognitiva* como *el afrontamiento* se encuentran íntimamente ligados, digamos que son dos pasos *conocimiento y acción*, pero a pesar de estar ligados no quiere decir que uno es consecuencia del otro. Todo esto, si es enfocado en el *ámbito laboral* Fontana (1995) habla del control del estrés en el trabajo en tres pasos. Por lo general el primer paso es llamado *movilización*, la cual es la simple decisión de algo debe hacerse. No podemos continuar como estamos. Algunos estudios muestran que alrededor del 60% de las personas que se encuentran estresantes sus trabajos no tienen ninguna clase de programa para controlar el estrés. El siguiente paso es el *conocimiento*, habiéndonos movilizado, necesitamos comprender contra que nos estamos movilizando. Esto se logra preguntándonos "¿Cuáles son mis estresores?, ¿Qué necesita hacerse acerca de ellos? y ¿Qué me impide hacerlo?. La etapa final es entrar en *acción*. Como veremos a su debido tiempo, en ocasiones las cosas que nos impiden hacer algo pueden estar fuera de nuestro control o ser demasiado fuertes para nosotros; en tal situación quizá tengamos que ignorar al estresor (o adaptarnos a él) en lugar de emprender una acción sobre él. Pero cuando este no es el caso, decidimos cuál acción tomar y si ésta puede ser inmediata o futura.

Todo lo que se relacione con el afrontamiento pero con el fin de controlar el estrés es muy benéfico para la empresa, ya que de aquí se pueden obtener muchas ventajas, una de ellas es que los trabajadores desempeñen sus tareas sin tensión, obteniendo así una ejecución y producción óptima para la empresa y en el sentido del trabajador una buena salud y calidad de vida en su trabajo. con

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

satisfacciones y aspiraciones. Ahora, es muy importante señalar que el afrontamiento del estrés en el trabajo, no sólo depende del trabajador sino también de sus directivos preocupándose por brindarles a sus trabajadores un ambiente físico y social agradable ya que debemos luchar por estos cambios esenciales si queremos reducir el estrés y disfrutar de una vida laboral más feliz y armoniosa.

Todo lo que se ha visto a lo largo de los capítulos, revela y confirma la importancia de abordar el tema del estrés en el trabajo tanto a nivel individual y organizacional ya que se espera que ante el aumento de estrés producido por el trabajo (y consiguiente fenómeno del colapso en todos los niveles jerárquicos), lo jefes y directivos empiecen a reestructurar sus métodos de trabajo, a poner en tela de juicio la política de sus empresas y a mejorar la comunicación y las relaciones entre la administración y los trabajadores. Una de las soluciones consiste en dar más control a los empleados, lo que evita que se sientan frustrados. Pero la estructura del empleo y la manera de trabajar están comenzando a cambiar. Los trabajos innecesarios, el paro, y la jornada laboral más corta se han ido extendiendo, y todos ellos tienen sus beneficios y sus desventajas. El énfasis puesto en el tiempo libre y la mejora de la calidad de vida nos ha obligado a reconsiderar nuestras expectativas y la manera de trabajar. La jornada laboral más corta, la automatización, el horario flexible, el trabajo en grupo y la informática generan de un nuevo concepto del trabajo, a escala más humana. Los canales de comunicación más libres y abiertos y la mejora de las relaciones de trabajo, nos llevan inevitablemente a controlar y disponer mejor de nuestra vida laboral.

Sin duda alguna, todos los capítulos anteriores dan un panorama muy amplio de todas las características del estrés dentro del ámbito laboral a nivel individual y organizacional incluyendo sus consecuencias y principales vías de acción, una vez aclarado todo el marco teórico a continuación se presenta formalmente la investigación que se realizó enfocada a factores ambientales y sociales que influyen en el ámbito laboral a nivel individual y organizacional.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Características del estudio

* Objetivo general del estudio

Identificar los factores ambientales y sociales que provocan estrés en el ámbito laboral a nivel individual y organizacional, la frecuencia de estrés que producen, asimismo distinguir qué tan satisfactorio y estresante es su trabajo y el tipo de estrategia de afrontamiento que utilizan los individuos.

* Objetivos específicos del estudio

Para cubrir el objetivo anterior, el propósito es aplicar una escala para:

- Identificar las fuentes de estrés, ambientales y sociales
- Identificar la frecuencia con que estos estresores afectan tanto a nivel individual como organizacional
- Evaluar qué tan satisfactorio es su trabajo
- Identificar el tipo de estrategia de afrontamiento que utilizan los individuos.

Es importante definir estresores a Nivel Individual y estresores a Nivel Organizacional:

Estresores a Nivel Individual: factores sociales y ambientales demandantes, y se dice que son a nivel individual porque se enfocan en la percepción que tiene el individuo con respecto a sus intereses y necesidades ambientales y/o sociales.

Estresores a Nivel Organizacional: consta de factores sociales y organizacionales demandantes y se dice que son a nivel organizacional porque las variables se enfocan principalmente a la relación individuo-organización

* Preguntas de investigación

- ¿Qué factores ambientales y sociales son lo que con mayor frecuencia provocan estrés a nivel individual en el área laboral?
- ¿Cuál de estos factores ambientales y sociales es el más estresante a nivel individual?
- ¿Qué factores ambientales y sociales son lo que con mayor frecuencia provocan estrés a nivel organizacional en el área laboral?
- ¿Cuál de estos factores es el más estresante a nivel organizacional?
- ¿Qué tan satisfactorio es el trabajo para el individuo?

- ¿Qué tan satisfactorio es el lugar de trabajo para el individuo?
- ¿Qué tan satisfactorio es el ambiente de trabajo para el individuo?
- ¿Qué tan satisfactorio es la organización para el individuo?
- ¿Qué tan estresante es el trabajo para el individuo?
- ¿Qué tan estresante es el lugar trabajo para el individuo?
- ¿Qué tan estresante es el ambiente trabajo para el individuo?
- ¿Qué tan estresante es la organización para el individuo?
- ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y al problema de tipo positivo más utilizadas por los individuos?
- ¿Cuáles son las estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y al problema de tipo negativo más utilizadas por los individuos?
- ¿Cómo repercuten todos estos factores en el desempeño y satisfacción con el trabajo?

* Hipótesis del estudio

- Ψ Los factores que producen mayor frecuencia de estrés son los sociales, tanto a nivel individual como organizacional, ya que el individuo como ente social no puede disociarse de su grupo de trabajo debido a las interacciones constantes que existen.
- Ψ Existe una relación a mayor frecuencia de estrés entonces menor satisfacción en el trabajo.
- Ψ Las estrategias de afrontamiento más utilizadas a nivel individual son las dirigidas al problema de tipo positivo, ya que consideramos que el individuo tiende más a reaccionar directamente al problema, con el fin de sacar adelante su trabajo y evitar reprimendas de sus superiores.

Método

Sujetos: La muestra que se investigó fueron 120 empleados 46 de sexo masculino y 74 de sexo femenino con edades que oscilan entre 17 y 56 años, de nivel administrativo de diferentes instituciones como son PEPSI, BANCO INVERLAT, INEGI, BIPER, PGJ y OTRAS, ésta última fue creada debido a que hubo distintas instituciones que no se pudieron agrupar en una en común. Cabe mencionar que en algunas instituciones los superiores de los empleados fueron los que los asignaron para que contestaran el instrumento y en otras instituciones, las investigadoras hablaron con los sujetos que estuvieran disponibles.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

***Instrumentos de evaluación:** Los instrumentos que se presentan a continuación, fueron el sustento para crear el instrumento final mismo que se aplicó a la muestra.

- **Escala de Apreciación del Estrés-EAE** (Fernández y Mielgo, 1992) de la cual se utilizarán los ítems de la Escala General de Estrés y los de la Escala de Estrés Socio-laboral. En lo que respecta a la Escala General de Estrés ésta tiene como objetivo principal ver la incidencia de distintos acontecimientos estresantes que han tenido lugar a lo largo del ciclo de cada sujeto. De ésta escala sólo se retomaron 2 ítems relacionados con asuntos laborales y económicos. Por otro lado, la Escala Socio-Laboral tiene como función principal el estudio del estrés en el ámbito laboral, de la cual se retomaron 3 ítems en los que se relaciona el trabajo en sí mismo, el contexto laboral y la relación del sujeto con el trabajo.
- **Cuestionario de Diagnóstico de Estrés en su Nivel Individual y Organizacional** (Ivancevich, 1992). Este cuestionario, fue creado para proporcionar un indicador del grado en el que diversos estresores individuales y organizacionales constituyen una fuente de estrés para los individuos en el ámbito laboral. Así del nivel individual se retomaron 9 ítems relacionados con la Ambigüedad del rol, Roles conflictivos, Desarrollo de la carrera, Sobrecarga cualitativa y con la Responsabilidad por personas; del nivel organizacional solo se retomaron 3 ítems los cuales hacen mención a lo que es la Estructura Organizacional, el Territorio y la Influencia del líder.
- **Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad-ISRA** (Miguel y Cano, 1986). De este inventario, no se retomaron ítems, sólo fue una base para estructurar nuestro instrumento en lo que se refiere a los datos generales de los individuos, las instrucciones para contestar y la forma de acomodar las columnas de las situaciones estresantes y las opciones de respuesta.
- **Perfil de Estrategias de Afrontamiento** (Janke, Erdmany Rallus, 1985). Este cuestionario consta de 21 ítems y como su nombre lo indica fue creado para saber qué tipo de estrategias de afrontamiento utilizan los individuos para hacerle frente a una situación estresante. De dicho cuestionario solo se retomaron 8 ítems los cuales hacen referencia a estrategias de afrontamiento dirigidas al problema o a la emoción tanto de tipo positivo como negativo.

El instrumento de evaluación final que se creó para los fines de esta investigación está formado de cuatro partes: en la primera de ellas se concentran los datos generales y las indicaciones e instrucciones del instrumento, la segunda parte lo forma un cuestionario de 30 ítems relacionados con estresores ambientales y sociales; cabe mencionar que 17 de estos ítems son de carácter social y fueron los retomados por los dos primeros instrumentos antes descritos. Los 13 ítems restantes son los de carácter ambiental y éstos hacen referencia a la Circulación del aire, al Ruido, el Color, al Espacio

de trabajo, a las condiciones de la Luz y la Temperatura; los cuales fueron formulados por las propias investigadoras basándonos en lecturas sobre el tema a fin. La forma de contestar el instrumento fue a través de opciones de respuestas, las cuales iban de 1 a 5, en donde el 1 representó el nivel más bajo de estrés; mientras que el 5 fue el nivel más alto de estrés.

La *tercera parte* lo conforma un pequeño cuestionario de 4 ítems relacionados en términos generales que tan satisfactorio o estresante es: el trabajo en sí mismo, el lugar, el ambiente y la organización en el trabajo; el cual fue creado por las propias investigadoras con la finalidad de contrastar la relación satisfacción-estrés. Al igual que en el cuestionario anterior la forma de contestar el instrumento será a través de opciones de respuestas, las cuales también iban de 1 a 5, en donde el 1 representó el nivel más bajo de satisfacción o estrés respectivamente; mientras que el 5 fue el nivel más alto de satisfacción o estrés.

Por último, en la *cuarta parte* se encuentra un cuestionario con 16 ítems que hacen referencia a algunas estrategias de afrontamiento, de los cuales como ya se mencionó 8 de ellos fueron retomados del Perfil de Estrategias de Afrontamiento y los 8 restantes fueron formulados por las investigadoras basándonos obviamente en dicho Perfil. De igual manera la forma de contestar el instrumento fue a través de opciones de respuestas, las cuales iban de 1 a 5, en donde el 1 representa el nivel más bajo de utilización; mientras que el 5 fue el nivel más alto de utilización (ver anexo 1).

**Procedimiento:* El instrumento fue aplicado en cada institución a sus empleados en un receso negociado con sus jefes, los sujetos lo contestaron de manera individual y sin límite de tiempo en su lugar de trabajo.

**Tipo de estudio:* Esta investigación es de tipo transversal/correlacional, ya que los datos se recolectaron en un solo momento, en un tiempo único y además porque se hará la diferencia de grupos sin atribuir causalidad. Además es importante resaltar que el estudio es de tipo *exploratorio*.

**Análisis de resultados:* Se analizaron de manera cualitativa, ya que las respuestas de los sujetos son subjetivas y además porque se valoraron a nivel cognitivo-conductual. Asimismo se analizaron los resultados de manera cuantitativa con los puntajes obtenidos de los instrumentos. En

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

este aspecto, los resultados fueron capturados en el programa de cómputo SPSS con el fin de evaluar de manera cuantitativa las respuestas del instrumento, ver su confiabilidad, frecuencia, media, etc.

RESULTADOS

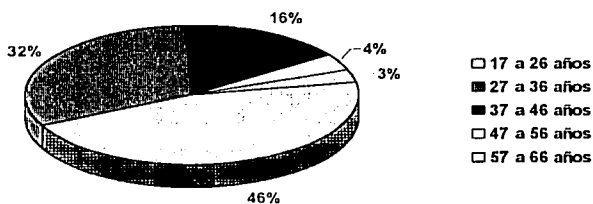
DATOS DEMOGRÁFICOS

Edad

La muestra estuvo formada por 120 individuos, de la cual, el porcentaje más elevado con respecto a la edad corresponde al rango de 17 a 26 años; siguiendo el rango de 27 a 36 años (ver figura 1).

FIGURA 1

"EIDADES POR RANGO DE LOS SUJETOS DE LA MUESTRA"



Porcentaje de edades especificada en rangos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Por otro lado, haciendo un análisis de comparación de la edad con el género, se puede decir que, en el género femenino se observó que el porcentaje más alto se encuentra en el rango de edad de 17 a 26 años (ver tabla 1).

TABLA 1
"EIDADES POR RANGO DEL GÉNERO FEMENINO "

RANGO DE EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
17 A 26 años	37	57
27 a 36 años	22	30
36 a 42 años	11	15
Total	70	96

Porcentaje de edades especificada en rangos:

Asimismo, se puede observar en la Tabla 2, que del género masculino los porcentajes más altos se concentraron en los rangos de edad de 17 a 26 años y de 27 a 36 años.

TABLA 2
"EIDADES POR RANGO DEL GÉNERO MASCULINO "

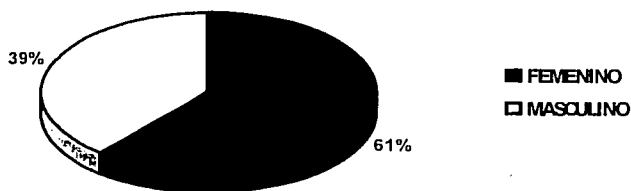
RANGO DE EDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
17 A 26 años	16	35
27 a 36 años	15	33
36 a 42 años	7	15
47 a 56 años	4	9
57 a 66 años	3	7
Total	45	98

Porcentaje de edades especificada en rangos:

Género

Por otro lado, en lo que corresponde al género, se observa en la figura 2 que de la muestra el 61% está representado por el sexo femenino y el 39% por el sexo masculino.

FIGURA 2
"GÉNERO POR RANGO DE LOS SUJETOS DE LA MUESTRA"



Porcentaje de la variable género.

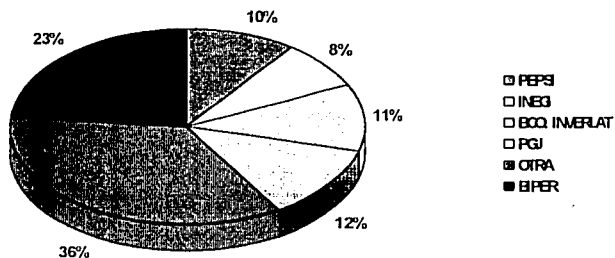
Empresa

Referente a la empresa de procedencia se cuenta con la empresa PEPSI, INEGI, BANCO INVERLAT, PGJ, BIPER y OTRA. Así, se tiene que, de acuerdo con la Figura 3, la mayoría de la muestra femenina proviene de dicho grupo (OTRA); además cabe mencionar, que en el INEGI se concentró la minoría de esta muestra.

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

FIGURA 3

"EMPRESA DE PROCEDENCIA CORRESPONDIENTE AL GÉNERO FEMENINO"

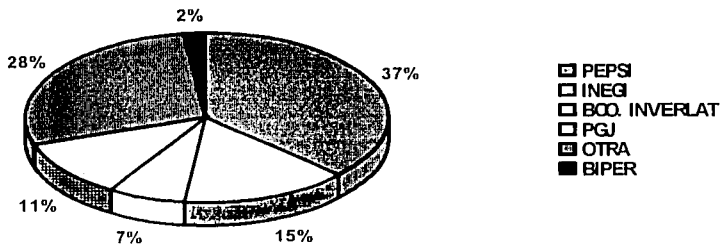


Porcentaje de la empresa de procedencia.

En lo que respecta al género masculino, se tiene que la mayoría de esta muestra proviene de la empresa PEPSI y que sólo un sujeto proviene de la empresa BIPER (ver figura 4).

FIGURA 4

"EMPRESA DE PROCEDENCIA CORRESPONDIENTE AL GÉNERO MASCULINO"

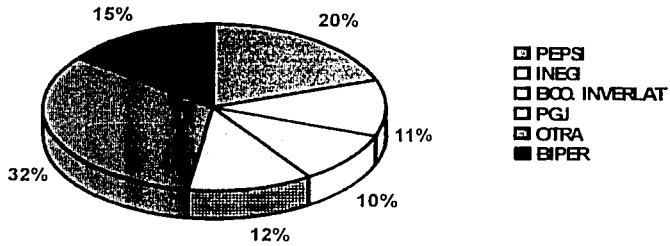


Porcentaje de la empresa de procedencia.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Se puede observar en la figura 5 que el porcentaje mayor de la muestra se concentró en el grupo denominado como OTRA, de igual forma cabe mencionar que el porcentaje menor está representado por el BANCO INVERLAT.

FIGURA 5
"EMPRESA DE PROCEDENCIA DE LOS SUJETOS DE LA MUESTRA"



Porcentaje de la empresa de procedencia.

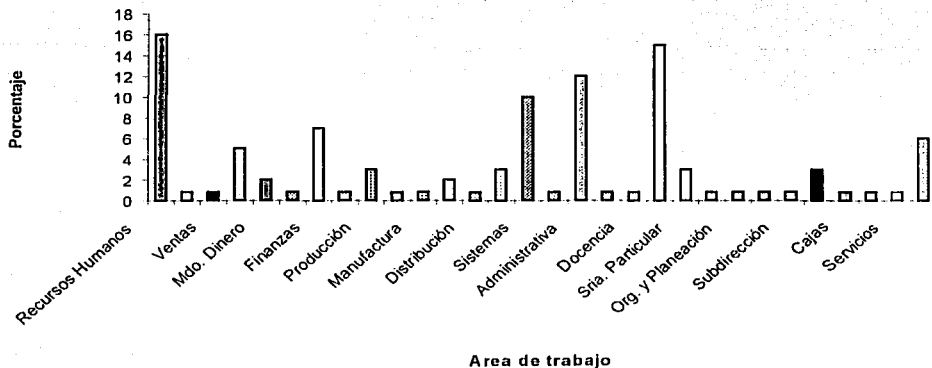
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Área de trabajo

En lo que corresponde al **área de trabajo**, es importante mencionar que se registraron 30 áreas laborales, sin embargo las más representativas tanto de manera general como por género fueron: Recursos Humanos, en la cual se realizan tareas de reclutamiento y selección, capacitación al personal de la empresa u organización, contrataciones, etc.; Operaciones, esta área particularmente se refiere a las tareas que se realizan en la empresa BIPER como son contestar los teléfonos, recibir los mensajes, capturarlos y enviarlos.

Por otro lado, se encuentra el área Administrativa, en esta área como su nombre lo indica se dedica a las tareas de administrar y/o llevar en orden la documentación, la contabilidad, etc. de una empresa y por último se encuentra el área de Sistemas la cual forma parte del INEGI y es en donde se captura toda la información y datos estadísticos de los censos que se realizan (ver figura 6).

FIGURA 6
"ÁREA DE TRABAJO DE LOS SUJETOS DE LA MUESTRA"

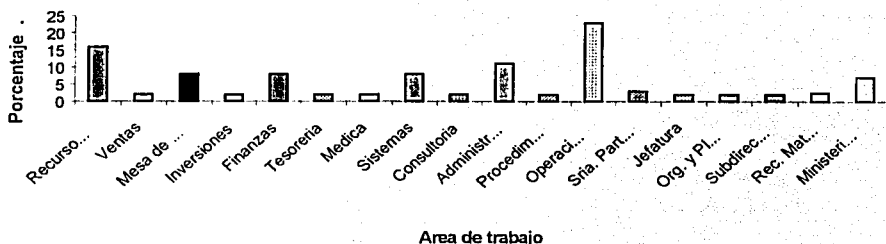


Porcentaje de las áreas de trabajo.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En lo que respecta al análisis por género, se tiene que la mayoría de la muestra femenina, se concentra en el área de operaciones (ver figura 7).

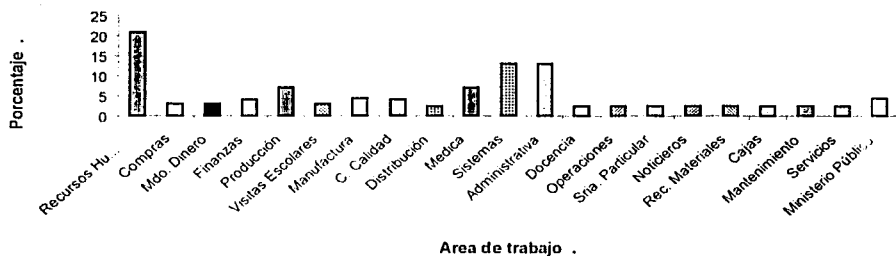
FIGURA 7
"ÁREA DE TRABAJO DEL GÉNERO FEMENINO"



Porcentaje de las áreas de trabajo

Del género masculino de la muestra, se puede observar en la Figura 8 que la mayoría se concentra en el área de recursos humanos.

FIGURA 8
"ÁREA DE TRABAJO DEL GÉNERO MASCULINO"



Porcentaje de las áreas de trabajo.

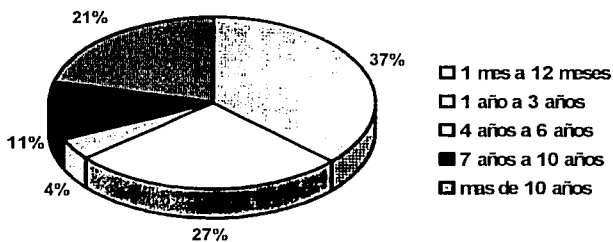
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Antigüedad

Con respecto a la antigüedad, en la figura 9 se observa que la mayoría de la muestra se concentra principalmente en un rango de 1 a 12 meses de antigüedad, siguiendo la de 1 a 3 años; lo cual indica que la mayoría de la muestra tiene poco tiempo laborando (de 1 mes a 3 años).

FIGURA 9

“ANTIGÜEDAD LABORAL DE LOS SUJETOS DE LA MUESTRA”

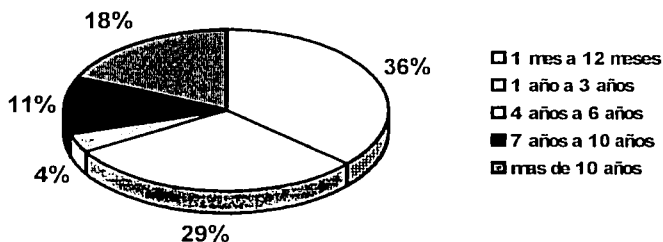


Porcentaje de la antigüedad laboral especificada en rangos

La mayoría de la muestra tanto femenina como masculina se concentran en el rango de 1 a 12 meses; observándose de igual forma que una minoría se concentra en el rango de 4 a 6 años (ver figuras 10 y 11).

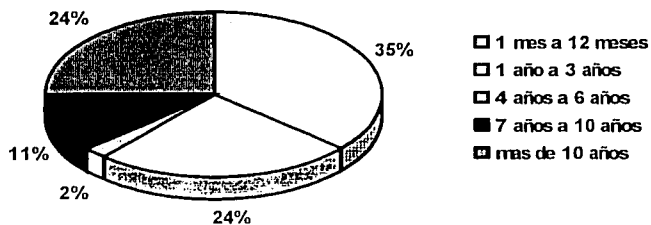
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FIGURA 10
 "ANTIGÜEDAD LABORAL DEL GÉNERO FEMENINO"



Porcentaje de la antigüedad laboral especificada en rangos

FIGURA 11
 "ANTIGÜEDAD LABORAL DEL GÉNERO MÁSCULINO"



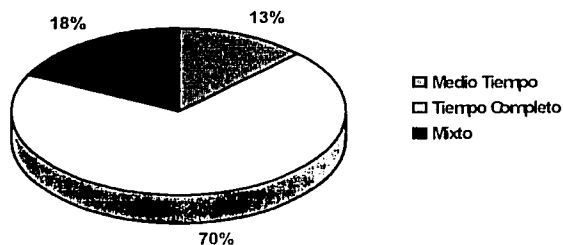
Porcentaje de la antigüedad laboral especificada en rangos

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

Turno de trabajo

En cuanto al turno de trabajo es importante especificar en el *medio tiempo* englobamos a aquellos individuos que trabajan de 4 a 6 hrs., en *tiempo completo* los que trabajan 8 hrs.; y por último en el *mixto* los que trabajan más de 8 hrs. De esta manera, en la Figura 12 es notorio que la mayoría de la muestra su horario es de tiempo completo.

FIGURA 12
"TURNO DE TRABAJO DE LOS SUJETOS DE LA MUESTRA"

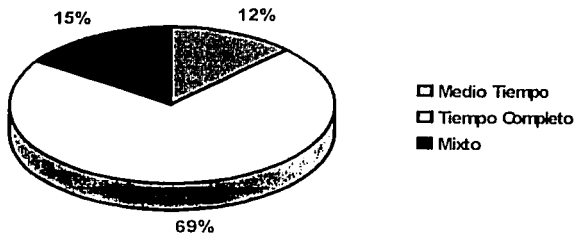


Porcentaje de personas por turno de trabajo.

En las Figuras 13 y 14 se puede observar que la mayoría de la muestra tanto femenina como masculina tienen el turno de trabajo de tiempo completo.

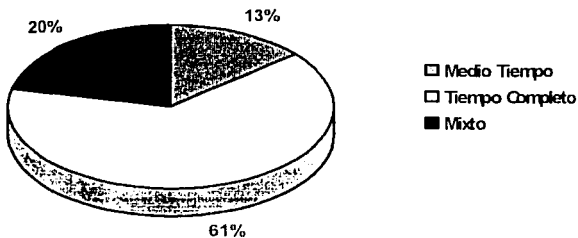
TESIS CON
PALA DE ORIGEN

FIGURA 13
 "TURNO DE TRABAJO DEL GÉNERO FEMENINO"



Porcentaje de personas por turno de trabajo

FIGURA 14
 "TURNO DE TRABAJO DEL GÉNERO MASCULINO"



Porcentaje de personas por turno de trabajo

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

CARACTERÍSTICAS PSICOMÉTRICAS DEL INSTRUMENTO PARA EVALUAR LOS ESTRESORES AMBIENTALES Y SOCIALES A NIVEL INDIVIDUAL Y ORGANIZACIONAL

Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el "Coeficiente Alpha de Cronbach", la cual fue de .93 lo que significa que este instrumento es altamente confiable. Cabe mencionar que, la forma de contestar el instrumento fue a través de opciones de respuestas, las cuales iban de 1 a 5, en donde el 1 representa el nivel más bajo de estrés; mientras que el 5 es el nivel más alto de estrés.

Validez

Para obtener la validez del instrumento se realizó un análisis factorial, del cual se obtuvo el Componente de Matriz Rotada (Tabla 3) en donde se agruparon los estresores en dos componentes: *a Nivel Individual*, el cual consta de factores sociales y ambientales y *a Nivel Organizacional* que consta de factores sociales y organizacionales. Por otro lado, este análisis factorial mostró que dos factores explican el 43% de la variabilidad de los datos.

La causa por la que se han agrupado de esta forma las variables, es debido a que en el caso del primer componente las variables se enfocan a la percepción que tiene el individuo con respecto a sus intereses y necesidades ambientales y/o sociales (Nivel Individual) y en el segundo componente consideramos que las variables se enfocan principalmente a la relación individuo-organización (Nivel Organizacional).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

TABLA J
COEFICIENTES DE CORRELACION DE LOS ESTRESORES
A NIVEL INDIVIDUAL Y ORGANIZACIONAL

Estresores	Nivel Individual	Nivel Organizacional
	1	2
Me causa estrés cuando considero que la luz natural que hay en el lugar de trabajo no es la suficiente	.795	
Me causa estrés cuando siento que el área de trabajo es reducida por mobiliario o material innecesario	.773	
Me causa estrés cuando siento que mi área de trabajo es muy reducido	.723	
Me causa estrés cuando hace mucho calor en el lugar de trabajo	.707	
Me causa estrés cuando considero que la luz artificial no es la adecuada para el trabajo	.679	
Me causa estrés cuando considero que la manera en que está organizado el mobiliario no es la adecuada	.653	
Me causa estrés cuando no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo	.649	
Me causa estrés cuando considero que el color de las paredes no es adecuado para el trabajo	.644	
Me causa estrés cuando no hay buena circulación del aire	.633	
Me causa estrés cuando hace demasiado frío en el lugar de trabajo	.620	
Me causa estrés cuando considero que mi trabajo no es bien pagado	.612	
Me causa estrés cuando escucho algún ruido de máquina, impresora, copiadora, muchas veces	.586	
Me causa estrés cuando escucho varias voces al mismo tiempo	.582	
Me causa estrés cuando considero que mi trabajo es rutinario y aburrido	.544	
Me causa estrés cuando siento que hay demasiada gente compartiendo la misma área de trabajo	.525	
Me causa estrés cuando hay escasez de personal y tengo que realizar tareas que quitan tiempo	.520	
Me causa estrés cuando tengo pocas oportunidades de progresar, mejorar y adquirir nuevos conocimientos en mi trabajo	.515	
Me causa estrés cuando la comunicación y el diálogo es deficiente entre los compañeros de trabajo	.495	
Me causa estrés cuando tengo que llevar trabajo a mi casa para estar al corriente	.488	
Me causa estrés cuando existen diversos olores en el lugar de trabajo		.707
Me causa estrés cuando recibo ordenes conflictivas de dos o más personas		.693
Me causa estrés cuando mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo		.693
Me causa estrés cuando los objetivos de mi trabajo no están claros para mí		.677
Me causa estrés cuando las tareas de mi puesto no están claras para mí		.633
Me causa estrés cuando hago cosas en el trabajo que son aceptadas por unas personas y por otras no		.623
Me causa estrés cuando las tareas que me asignan algunas veces son muy difíciles y complejas		.612
Me causa estrés cuando no tengo la certeza ante quien soy responsable y/o quien es responsable ante mí		.581
Me causa estrés cuando la forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado		.492
Me causa estrés cuando recibo críticas o siempre que pueda ser evaluado negativamente		
Me causa estrés cuando se me hace responsable del desarrollo de otros empleados		

Grupación de variables en dos componentes: Estresores a Nivel Individual y Estresores a Nivel Organizacional.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Asimismo, es importante mencionar que la media general de los estresores a nivel individual fue de **2.3 puntos** y de los estresores a nivel organizacional fue de **2.4 puntos**.

De acuerdo con la agrupación mencionada se puede observar en la Tabla 4 que en el grupo I (Estresores a Nivel Individual), a pesar de que se concentraron todos los de carácter ambiental también hubo reactivos de carácter social, de los cuales los que representa mayor frecuencia como fuente de estrés en los individuos son: *"cuando tengo pocas oportunidades de progresar, mejorar y adquirir nuevos conocimientos en mi trabajo"* y *"considero que mi trabajo no es bien pagado"*; y por otro lado, el que representó menor frecuencia de estrés dentro de este rubro social fue: *"cuando tengo que llevar trabajo a mi casa para estar al corriente"* *"cuando no hay buena circulación del aire"*. Asimismo, se puede observar que los reactivos de carácter ambiental en general no representan una fuente de estrés en la muestra, pero cabe mencionar que el reactivo que fue considerado por la mayoría de la muestra como el menos estresante fue: *"cuando considero que el color de las paredes no es adecuado para el trabajo"*.

TABLA 4
FRECUENCIA DE ESTRÉS DEL NIVEL INDIVIDUAL

REACTIVOS DE CARÁCTER SOCIAL	FRECUENCIA					PORCENTAJE TOTAL
	1	2	3	4	5	
Me causa estrés cuando tengo pocas oportunidades de progresar, mejorar y adquirir nuevos conocimientos en mi trabajo			25	25	18	68
Me causa estrés cuando considero que mi trabajo no es bien pagado			26	20		46
Me causa estrés cuando tengo que llevar trabajo a mi casa para estar al corriente	50	21				71
REACTIVOS DE CARÁCTER AMBIENTAL	1	2	3	4	5	PORCENTAJE TOTAL
Me causa estrés cuando considero que el color de las paredes no es adecuado para el trabajo	78	12				90
Me causa estrés cuando escucho algún ruido de máquina, impresora, copiadora, muchas veces	54	21				75
Me causa estrés cuando considero que la manera en que está organizado el mobiliario no es la adecuada	46	26				72

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Me causa estrés cuando tengo que llevar trabajo a mi casa para estar al corriente	50	21				71
Me causa estrés cuando considero que la luz natural que hay en el lugar de trabajo no es la suficiente	43	26				69
Me causa estrés cuando hace demasiado frío en el lugar de trabajo	45	23				68
Me causa estrés cuando siento que mi área de trabajo es muy reducido	42	24				66
Me causa estrés cuando siento que el área de trabajo es reducida por mobiliario o material innecesario	33	25				58

Frecuencia de estrés por reactivo del grupo 1 (estresores a nivel individual) y porcentaje de la muestra que eligió esa opción

Frecuencia de estrés:

- 1 Nunca es fuente de estrés
- 2 Ocasionalmente es fuente de estrés
- 3 Alguna vez es fuente de estrés
- 4 Frecuentemente es fuente de estrés
- 5 Siempre es fuente de estrés

Cabe mencionar que las opciones antes descritas, serán las mismas para las tablas número: 5, 9, 10, 14 y 15.

Por otro lado, es importante mencionar que los datos de la tabla 4 de alguna manera contestan dos de nuestras preguntas de investigación; ya que se puede observar qué factores ambientales y sociales fueron los que provocaron mayor frecuencia de estrés a nivel individual, recalcando que en este grupo se concentraron los de carácter ambiental y que a pesar de ello ninguna situación representó ser altamente estresante. En lo que respecta a los sociales, como ya se mencionó sólo dos situaciones son las que provocaron un nivel considerable de estrés en los individuos; y específicamente la situación relacionada con "las oportunidades de progresar y adquirir nuevos conocimientos" fue la más estresante, con lo cual se responde nuestra pregunta de investigación relacionada con cuál de los factores ambientales y sociales es el más estresante a nivel individual.

En lo que respecta al grupo 2 (estresores a nivel organizacional), en la Tabla 5 se observa que los que predominaron fueron los de carácter social; obteniendo con ello que los que representaron una mayor fuente de estrés y que responden a nuestra pregunta de investigación a nivel organizacional

son: "cuando recibo críticas o siempre que pueda ser evaluado negativamente", y "cuando las tareas de mi puesto no están claros para mí". En lo que respecta a la pregunta de cuál de los factores es el más estresante se observó que el referente a "recibir críticas o ser evaluado negativamente". Ahora es importante mencionar que como en este grupo sólo hubo de carácter social los reactivos que principalmente se pueden mencionar como menos estresantes para nuestra muestra son: "cuando no tengo la certeza ante quien soy responsable y/o quien es responsable ante mí", "cuando las tareas que me asignan algunas veces son muy difíciles y complejas" y "cuando hago cosas en el trabajo que son aceptadas por unas personas y por otras no".

TABLA 5
FRECUENCIA DE ESTRÉS DEL NIVEL ORGANIZACIONAL

REACTIVOS DE CARÁCTER SOCIAL	FRECUENCIA					PORCENTAJE TOTAL
	1	2	3	4	5	
Me causa estrés cuando recibo críticas o siempre que pueda ser evaluado negativamente		36	33			69
Me causa estrés cuando las tareas de mi puesto no están claros para mí		30	35			65
Me causa estrés cuando recibo órdenes conflictivas de dos o más personas		26	29			55
Me causa estrés cuando no tengo la certeza ante quien soy responsable y/o quien es responsable ante mí	42	27				69
Me causa estrés cuando las tareas que me asignan algunas veces son muy difíciles y complejas	37	31				68
Me causa estrés cuando hago cosas en el trabajo que son aceptadas por unas personas y por otras no	33	31				64
Me causa estrés cuando la forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado	26	26				52
Me causa estrés cuando los objetivos de mi trabajo no están claros para mí	24	25				49
Me causa estrés cuando mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo	20	22				42

Frecuencia de estrés por reactivo del grupo 2 (estresores a nivel organizacional) y porcentaje de la muestra que eligió esa opción

De esta manera y observando los datos de las tablas anteriores podemos mencionar que nuestra primera hipótesis de investigación se corrobora, ya que los factores que provocaron mayor frecuencia de estrés tanto a nivel individual como organizacional fueron los de carácter social.

Por último, es importante mencionar que se realizó una comparación del nivel de estrés por factor o agrupación con la edad, género, empresa, área de trabajo, antigüedad y turno de trabajo (Tabla 6); de las cuales se obtuvieron los siguientes resultados.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

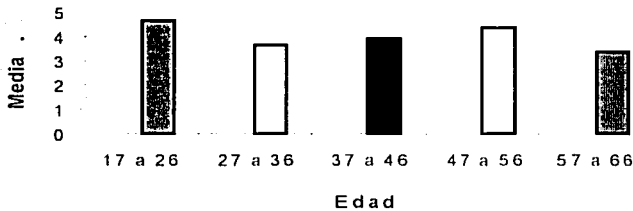
TABLA 6
NIVELES DE SIGNIFICANCIA POR FACTOR

Estresores a Nivel Individual			
	Sig.	F	df
<i>Edad</i>	.03	2.93	4
<i>Empresa</i>	.001	4.8	4
<i>antigüedad</i>	.03	2.93	4
<i>turno de trabajo</i>	.04	3.34	2
Estresores a Nivel Organizacional			
	Sig.	F	Df
<i>Empresa</i>	.02	3.20	4

Niveles de significancia de los grupos individual y organizacional por los factores mostrados

Para observar mejor las diferencias antes mencionadas de dichos factores, se realizó un análisis por cada una de las variables, del cual se obtuvieron su media y la desviación estándar. Así, se tiene que, en cuanto a la variable edad del factor de estresores individuales; el rango que obtuvo la media más alta fue el de 17 a 26 años (4.63 puntos) con una desviación estándar de 1.52 respecto a la media (ver figura 15). Cabe señalar que la puntuación mínima que se puede obtener en cuanto a la media se refiere es de 1.00 punto y la máxima es de 5.00 puntos.

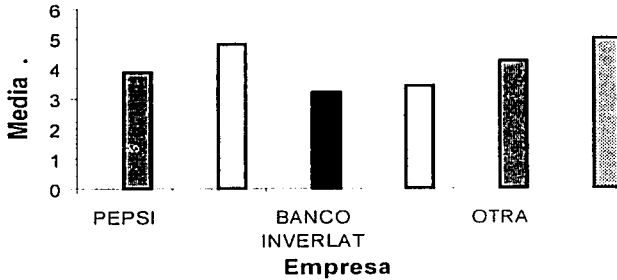
Figura 15
Media de la edad del factor: Estresores Individuales



Media de la edad especificada en rangos

En lo que respecta a la empresa, en la figura 16 se puede observar que la categoría Biper fue la que obtuvo el máximo de puntuación media, es decir, la media obtenida fue de 5.00 puntos y su desviación estándar fue de 1.96 puntos respecto a la media.

Figura 16
Media de las empresas del factor: Estresores Individuales

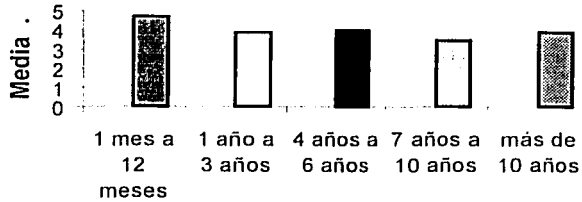


Media de las empresas.

Siguiendo con el factor de los estresores individuales, la figura 17 muestra que en la antigüedad, el rango que obtuvo la media más alta fue el de 1 mes a 12 meses (4.67 puntos) de estar laborando; con una desviación estándar de 1.56 puntos respecto a la media.

Figura 17

Media de la antigüedad del factor: Estresores Individuales



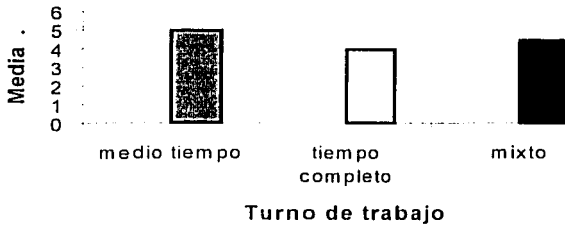
Antigüedad

Media de la antigüedad especificada en rangos.

En cuanto al turno de trabajo, tenemos que la categoría de medio tiempo es la que obtuvo una media de 4.95 puntos y una desviación estándar de 1.35 puntos respecto a la media (ver figura 18).

Figura 18

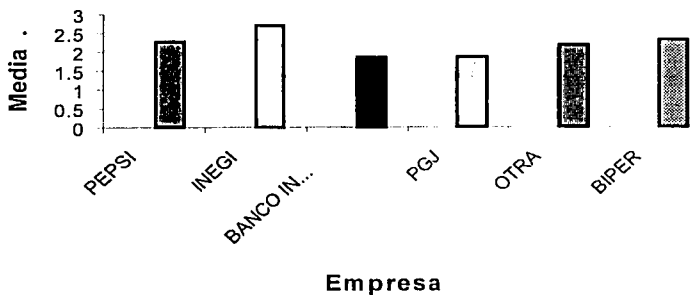
Media del turno de trabajo del factor: Estresores Individuales



Media del turno de trabajo.

En lo que respecta al factor de estresores organizacionales, como se pudo observar en la tabla 6 sólo se encontraron diferencias en empresa; de la cual la categoría que obtuvo la media más alta fue la de INEGI con 2.69 puntos y su desviación estándar fue de .53 puntos (ver figura 19).

Figura 19
Media de las empresas del factor: Estresores organizacionales



Media de las empresas.

CARACTERÍSTICAS PSICOMÉTRICAS DEL INSTRUMENTO PARA EVALUAR ESTRÉS Y SATISFACCIÓN

Confiabilidad

En esta segunda parte del instrumento, la cual se enfoca al Estrés y la Satisfacción que percibe la muestra de su trabajo, la confiabilidad del instrumento se obtuvo mediante el "Coeficiente Alpha de Cronbach", la cual fue de .53. Al igual que en el instrumento anterior la forma de contestar fue a través de opciones de respuestas, las cuales iban de 1 a 5, en donde el 1 representa el nivel más bajo de satisfacción o estrés; mientras que el 5 es el nivel más alto de satisfacción o estrés.

Validez

Para obtener la validez del instrumento se realizó un análisis factorial, del cual se obtuvo el Componente de Matriz Rotada (Tabla 8), en donde se agruparon las variables en dos componentes: Grupo de Satisfacción y Grupo de Estrés. Además, cabe mencionar que el análisis factorial mostró que dos factores explican el 60% de la variabilidad de los datos.

Cabe mencionar que ambos grupos constan de aspectos generales en el trabajo, sólo que el primero se encarga de bosquejar qué tan satisfactorios son estos aspectos para el individuo y el segundo bosqueja que tan estresantes son.

TABLA 8

COEFICIENTES DE CORRELACION DE LOS GRUPOS SATISFACCIÓN Y ESTRÉS

Variables	Grupo	Grupo
	Satisfacción	de Estrés
	1	2
En términos generales el lugar de trabajo es	.832	
En términos generales la organización en mi trabajo es	.788	
En términos generales el ambiente en mi trabajo es	.773	
En términos generales mi trabajo es	.729	
En términos generales la organización en mi trabajo es		.793
En términos generales mi trabajo es		.750
En términos generales el ambiente en mi trabajo es		.744
En términos generales el lugar de trabajo es		.712

Agrupación de variables en dos componentes: Grupo Satisfacción y Grupo de Estrés

Asimismo, es importante mencionar que la media general del Grupo de Satisfacción es de 3.6 puntos y del Grupo de Estrés es de 2.6 puntos.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

De acuerdo con la anterior agrupación, de manera detallada se observa en la Tabla 9 que en el Grupo de Satisfacción los cuatro reactivos resultaron ser **frecuentemente satisfactorios** con ello se responde a nuestras preguntas de investigación relacionadas con qué tan satisfechos están los individuos en su trabajo; sin embargo cabe mencionar que a pesar de que los cuatro son frecuentemente satisfactorios los que obtienen un porcentaje mayor son los que se refieren a: "el trabajo", y al "ambiente de trabajo".

TABLA 9
FRECUENCIA DEL GRUPO SATISFACCIÓN

Grupo de Satisfacción	FRECUENCIA					PORCENTAJE TOTAL
	1	2	3	4	5	
En términos generales mi trabajo es			28	35	28	91
En términos generales el ambiente en mi trabajo es			24	43	23	89
En términos generales la organización en mi trabajo es			22	33		55
En términos generales el lugar de trabajo es			43			43

Frecuencia de satisfacción por reactivo del grupo 1 (Grupo de Satisfacción) y porcentaje de la muestra que eligió esa opción.

Asimismo, en la Tabla 10 correspondiente al grupo de Estrés; se puede observar que los cuatro reactivos van de **ocasionalmente a alguna vez** una fuente de estrés, en este sentido se puede mencionar que las preguntas de investigación relacionadas con el estrés en el trabajo en general son contestadas, recalcando que los reactivos que representan un porcentaje mayor son los que se refieren a: "el trabajo", y al "el ambiente de trabajo".

TABLA 10
FRECUENCIA DEL GRUPO ESTRÉS

Grupo de Estrés	FRECUENCIA					PORCENTAJE TOTAL
	1	2	3	4	5	
En términos generales mi trabajo es		31	39			70
En términos generales el ambiente en mi trabajo es		30	31			61
En términos generales la organización en mi trabajo es		24	33			57
En términos generales el lugar de trabajo es		25	26			51

Frecuencia de estrés por reactivo del grupo 2 (Grupo de Estrés) y porcentaje de la muestra que eligió esa opción.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Así, comparando los datos obtenidos en las tablas 9 y 10, se puede mencionar que nuestra hipótesis de investigación en este caso se rechaza, ya que de manera general se observó que no es una determinante o no existe en este caso alguna relación entre el estrés y la satisfacción ; ya que como se observó que a pesar de que en los individuos de la muestra existe un cierto grado de estrés tanto en el trabajo como en el ambiente, la organización y en el lugar donde laboran, no repercute con la satisfacción que manifestaron los individuos bajo las mismas condiciones.

Por último, cabe mencionar que se realizó una comparación del nivel de estrés por factor con la edad, empresa, antigüedad y turno de trabajo (Ver Tabla 11).

**TABLA 11
NIVELES DE SIGNIFICANCIA
DEL FACTOR SATISFACCION**

Grupo de Satisfacción			
	Sig.	F	df
Edad	.01	3.07	4
Empresa	.0	6.66	4
Antigüedad	.05	2.38	4
Turno de trabajo	.05	2.93	4

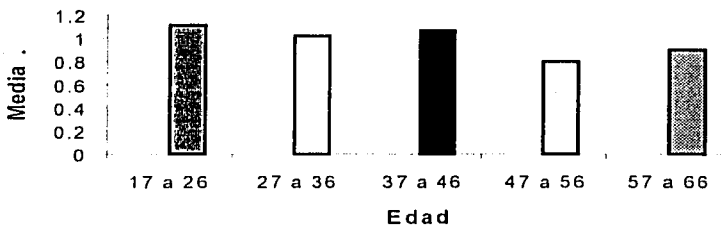
Niveles de significancia del Grupo de Satisfacción por los factores mostrados.

En cuanto a estas variables, al igual que en el apartado anterior de estresores individuales y organizacionales, se realizó un análisis de donde se obtuvo solamente la media y la desviación estandar de cada una de ellas, resaltando que la puntuación mínima para la media es de 1.00 punto y la máxima es de 5.00 puntos.

De esta manera, en la figura 20 se observa que con respecto a la edad, el rango que obtuvo la media más alta corresponde al de 17 a 26 años (1.11 puntos) y su desviación estándar es de .33 puntos respecto a la media.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

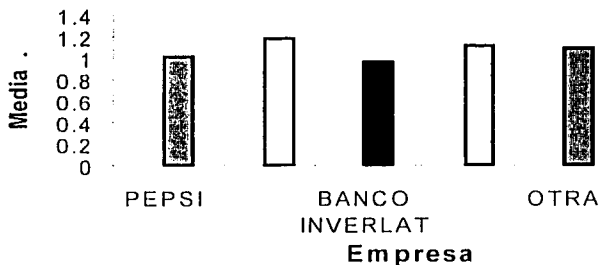
Figura 20
Media de la edad del factor: Satisfacción



Media de la edad especificada en rangos.

Con respecto a la empresa, se encontró que la categoría INEGI fue la que obtuvo la media más alta con 1.18 puntos y con una desviación estándar de .34 puntos respecto a la media (ver figura 21).

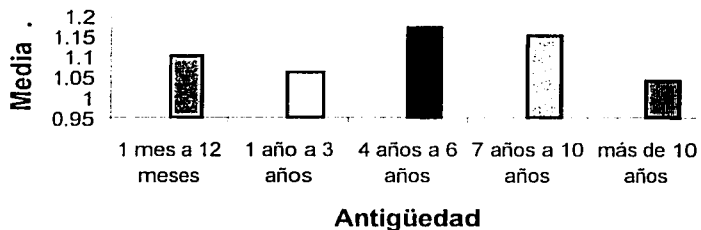
Figura 21
Media de las empresas del factor: Satisfacción



Media de las empresas.

En la figura 22 correspondiente a la antigüedad, se tiene que el rango de 4 a 6 años es el que cuenta con la media más alta (1.17 puntos), obteniendo así una desviación estándar de 0.05 puntos respecto a la media.

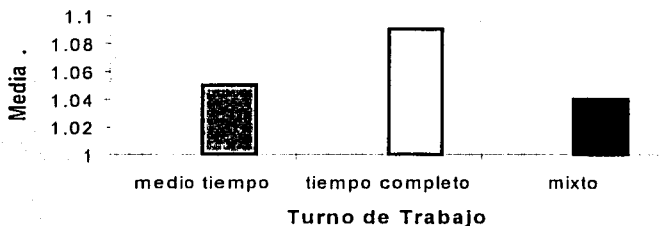
Figura 22
Media de la antigüedad del factor: Satisfacción



Media de la antigüedad especificada en rangos.

Por último, en lo que respecta a este factor de satisfacción, se tiene que del turno de trabajo, la categoría de tiempo completo obtuvo una media de 1.09 puntos y una desviación estándar de .35 puntos respecto a la media (ver figura 23).

Figura 23
Media del turno de trabajo del factor: Satisfacción



Media del turno de trabajo.

CARACTERÍSTICAS PSICOMÉTRICAS DEL INSTRUMENTO PARA EVALUAR LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO

Confiabilidad

Por último, en cuando al análisis estadístico de nuestro instrumento, se tiene que en este apartado de Estrategias de Afrontamiento, la confiabilidad obtenida por el "Coeficiente Alpha de Cronbach" fue de .63. Así, como en los instrumentos anteriores, la forma de contestar fue a través de opciones de respuestas, las cuales iban de 1 a 5, en donde el 1 representa el nivel más bajo de utilización de las estrategias; mientras que el 5 es el nivel más alto en que se utilizan.

Validez

Para obtener la validez del instrumento se realizó un análisis factorial, del cual se obtuvo el Componente de Matriz Rotada (Tabla 12) en donde se agruparon las estrategias de afrontamiento en dos componentes o factores: Estrategias de Afrontamiento dirigidas a la emoción y al problema de tipo positivo y Estrategias de Afrontamiento dirigidas a la emoción y al problema de tipo negativo. Cabe mencionar que el análisis factorial en este instrumento mostró que dos factores explican el 34% de la variabilidad de los datos.

TABLA 12

COEFICIENTES DE CORRELACION DE LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DIRIGIDAS A LA EMOCIÓN Y AL PROBLEMA DE TIPO POSITIVO Y NEGATIVO

Estrategias de afrontamiento	Positivas	Negativas
	1	2
Me digo que no debo perder la postura	793	
Me digo que no debo desanimarme	719	
Busco las posibles alternativas que tenga para resolver la situación	689	
Me trazo y cumpla un plan para eliminar las dificultades de mi camino	589	
Me digo a mí mismo que puedo manejar la situación	569	
Trato de concentrarme en mis actividades y no tomar en cuenta la situación	539	
Busco posibles alternativas y las pongo en práctica	532	
Procuró que la situación no vuelva a suceder	337	

TRABAJO CON
FALLA DE ORIGEN

Me pongo furioso y me dan ganas de llorar		.599
Me ausento mientras dura la situación		.592
Me pongo furioso y agredo a los demás		.567
Todo parece desesperado para mí		.567
Evado mi responsabilidad y/o la adjudico a otra persona		.537
Suspendo la actividad que esté realizando		.521
Me digo a mí mismo que no puedo hacer nada bien		.517

Agrupación de variables en dos componentes: dirigidas a la emoción y al problema de tipo positivo y negativo.

Asimismo, cabe mencionar que la media general de utilización de las estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y al problema de tipo positivo es de **3.9 puntos** y de las estrategias de tipo negativo es de **1.2 puntos**.

Por otro lado, en la Tabla 13, se observa que la mayoría de los porcentajes de frecuencia con que utilizan los individuos las estrategias de afrontamiento de tipo positivo, se concentran en la opción "frecuentemente". De esta manera, se constata que los reactivos más significativos son: "*Busco las posibles alternativas que tenga para resolver la situación*" y "*procuró que la situación no vuelva a suceder*". En este sentido se puede decir que, la pregunta de investigación relacionada con el tema se contesta, y cabe mencionar que a pesar de que la mayoría de las estrategias son frecuentemente utilizadas la que representó un mayor porcentaje es la de "buscar alternativas para resolver la situación".

TABLA 13
FRECUENCIA CON QUE UTILIZAN LOS INDIVIDUOS
LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE TIPO POSITIVO

REACTIVOS	FRECUENCIA					PORCENTAJE TOTAL
	1	2	3	4	5	
Busco las posibles alternativas que tenga para resolver la situación				45	41	86
Procuró que la situación no vuelva a suceder				42	39	81
Busco posibles alternativas y las pongo en práctica				42	36	78
Me digo a mí mismo que puedo manejar la situación				38	40	78
Me digo que no debo desanimarme				32	42	74
Me digo que no debo perder la postura				36	36	72
Me trazo y cumplo un plan para eliminar las dificultades de mi camino				48	23	71
Trato de concentrarme en mis actividades y no tomar en cuenta la situación				32	23	55

Frecuencia de uso y porcentaje por reactivo del grupo I (estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y al problema de tipo positivo).

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Por último, en el segundo grupo que denominamos *grupo estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y al problema de tipo negativo*, se observa en la Tabla 14 que en la mayoría de los reactivos, los porcentajes altos se concentran en la opción "nunca". Así se tiene que los más significativos son: "Me digo a mí mismo que no puedo hacer nada bien" y "Evado mi responsabilidad y/o la adjudico a otra persona". Con estos resultados se considera que nuestra pregunta de investigación se contesta de manera positiva, es decir, que los individuos de la muestra prefieren no utilizar este tipo de estrategias es por ello que se observa que los porcentajes se concentran en la opción "nunca".

De esta manera es evidente que nuestra última hipótesis se corrobora, ya que los individuos tienden más a utilizar las estrategias de afrontamiento de tipo positivo y específicamente dirigidas al problema que las estrategias de afrontamiento de tipo negativo.

TABLA 14
FRECUENCIA CON QUE UTILIZAN LOS INDIVIDUOS
LAS ESTRATEGIAS DE AFRONTAMIENTO DE TIPO NEGATIVO

REACTIVO	FRECUENCIA					PORCENTAJE TOTAL
	1	2	3	4	5	
Me digo a mí mismo que no puedo hacer nada bien	75	18				93
Evado mi responsabilidad y/o la adjudico a otra persona	75	17				92
Me pongo furioso y agredo a los demás	69	18				87
Me asento mientras dura la situación	65	12				77
Todo parece desesperado para mí	53	35				88
Me pongo furioso y me dan ganas de llorar	41	28				69
Suspendo la actividad que este realizando	27	34				57

Frecuencia de uso y porcentaje por reactivo del grupo 2 (estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y al problema de tipo negativo).

Por último, se realizó una comparación del nivel de estrés por factor con las variables correspondientes a la edad, empresa y área de trabajo.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

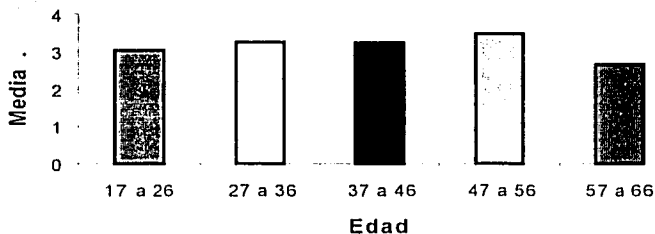
TABLA 15
NIVELES DE SIGNIFICANCIA POR FACTOR

Estrategias de Afrontamiento Positivas			
	Sig.	F	df
Edad	.05	2.42	4
Estrategias de Afrontamiento Negativas			
	Sig.	F	Df
Edad	.02	2.85	4
Empresa	.002	4.11	5
área de trabajo	.006	2.08	28

Niveles de significancia por factor con las variables mostradas

Respecto a la edad del factor de estrategias de afrontamiento de tipo positivo, se observa en la figura 24 que las medias de los rangos de edad no varían de manera significativa, sin embargo el rango que obtuvo una media más alta fue el de 47 a 56 años (3.47 puntos) con una desviación estándar de .42 puntos respecto a la media.

Figura 24
Media de la edad del factor: Estrategias de Afrontamiento de tipo positivo



Media de la edad especificada en rangos.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

En el factor de estrategias de afrontamiento de tipo negativo, se tiene que al igual que en la edad del factor anterior, las medias de los rangos no varían significativamente unos de otros; pero si cabe mencionar que la media más alta se encuentra en el rango de 17 a 26 años con 1.27 puntos y una desviación estándar de .34 puntos respecto a la media (ver figura 25).

Figura 25

Media de la edad del factor: Estrategias de Afrontamiento de tipo Negativo



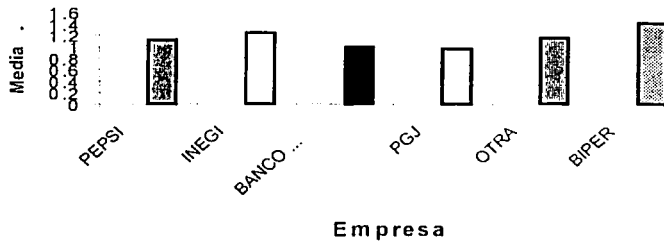
Media de la edad especificada en rangos.

En cuanto a la empresa, en la figura 26 se observa que la categoría BIPER es la que cuenta con una media alta respecto a las otras categorías, es decir, muestra una media de 1.41 puntos y su desviación estándar es de .37 puntos respecto a la media.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Figura 26

Media de las empresas del factor: Estrategias de afrontamiento de tipo negativo.

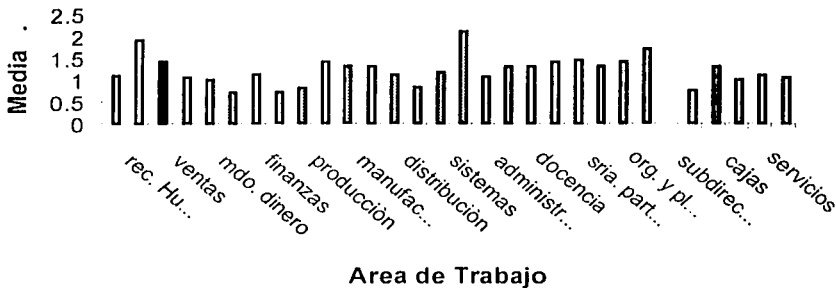


Media de las empresas.

Por último, en cuanto a este factor, se tiene que del área de trabajo la más representativa es el área de consultoría con una media de 2.10 puntos y una desviación estándar de (ver figura 27).

Figura 27

Media del área de trabajo del factor: Estrategias de afrontamiento de tipo negativo.



Media del área de trabajo

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

CORRELACIONES POR FACTOR

Como último punto, se puede observar en la Tabla 16, que se realizaron correlaciones, en las cuales se aprecian que existen diferencias en todos los factores mencionados en la tabla. Cabe mencionar que algunos de estos factores se correlacionan significativamente al nivel de 0.01 y otros al nivel de 0.05

TABLA 16
PUNTAJES DE LAS CORRELACIONES POR FACTOR

	Estresores individuales	Estresores organizacionales	Satisfacción	Estresante	Estrategias de Afrontamiento Positivas	Estrategias de Afrontamiento Negativas
Estresores individuales		.586**	.264**	-.225*		.325**
Estresores organizacionales	.586**		.225*			.252*
Satisfacción	.264**	.225*		-.213*		.281**
Estresante	-.225*		-.213*		.232*	-.251**
Estrategias de Afrontamiento Positivas				.232*		
Estrategias de Afrontamiento Negativas	.325**	.252**	.281**	-.251**		

**Correlación significativa al nivel de 0.01. * Correlación significativa al nivel de 0.05

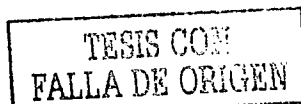
Puntajes de las correlaciones por factor.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

CONCLUSIONES

Como primer punto es importante recordar nuestro objetivo de la investigación, el **identificar cuáles son los factores ambientales y sociales que provocan estrés y su frecuencia en el ámbito laboral a nivel individual y organizacional; asimismo distinguir en términos generales que tan satisfactorio y estresante es su trabajo y el tipo de estrategia de afrontamiento que utilizan los individuos**, durante la investigación se observan diversos factores que influyen en la obtención de estos resultados, algo que es de gran importancia es la muestra que se investigó, sus datos demográficos y su influencia en los resultados ya que como se ha visto, algún evento se vuelve una situación estresante de acuerdo a la percepción que se tenga de dicho evento lo cual depende a su vez de las diferencias individuales, dentro de estas diferencias se encuentran los datos demográficos de la muestra, es decir, la edad, género, antigüedad laboral, su salud, su temperamento, sus deseos y el nivel de aspiraciones, además, sus relaciones familiares, su posición social, sus recreaciones y sus actividades en organizaciones contribuyen finalmente en la percepción de la situación. Así mismo, y recordando los datos demográficos de la muestra de la investigación; podemos decir que la población en su mayoría fue joven-adulta de 17 a 26 años, del género femenino y de diversas empresas donde las funciones están relacionadas con actividades administrativas dentro de una oficina, laborando de tiempo completo y con una antigüedad aproximada de 1 a 12 meses.

De esta manera y de acuerdo con los resultados obtenidos se puede mencionar que los factores que provocaron mayor frecuencia de estrés tanto a nivel individual como organizacional fueron los de **tipo social**. Específicamente a *nivel individual* como se pudo observar, la situación que representó mayor frecuencia de estrés en los individuos fue: *"cuando tengo pocas oportunidades de progresar, mejorar y adquirir nuevos conocimientos en mi trabajo"*; se considera que tal situación obtuvo una mayor frecuencia de estrés debido a que como para la mayoría de los individuos el trabajo es mucho más que un compromiso, ya que se considera que están asociados las expectativas que se espera obtener del trabajo y el desarrollo profesional; y éstos al percibir que su interacción con el medio organizacional no es la adecuada para el progreso de su carrera, es decir, que se encuentra insatisfecho con la correspondencia entre las aspiraciones de su carrera y el nivel real de sus logros; proviene la preocupación, ansiedad, frustración y en este caso estrés para los individuos, lo cual de cierta manera se pudiera relacionar con el estresor organizacional que hace referencia a la *estructura organizacional* ya



que como lo mencionan Ivancevich y Matteson (1992) existe un impacto de estrés sobre el tipo de estructura al que se enfrenta el individuo (jerarquización) y el nivel en el que trabaja, dependiendo de sus necesidades individuales y grupales. Así mismo, se pudiera relacionar esta situación estresante con la frustración y el conflicto ya que cuando un individuo está impulsado hacia una meta determinada pero encuentra barreras u obstáculos personales y/o ambientales que lo detiene o demora se produce cierto grado de estrés y el individuo pudiera reaccionar emocionalmente de manera positiva o negativa. Afortunadamente, la concepción del trabajo se ha ido modificado, las exigencias y las expectativas se centran hoy no solo en el sueldo y las condiciones de trabajo sino también en la calidad del mismo y la satisfacción que produce.

Por otro lado, en cuanto al análisis que se realizó de las variables demográficas de este grupo o nivel, se pudieron observar como primer punto, que tanto en la variable edad, antigüedad, y turno de trabajo se presenta a nuestro parecer la llamada *regulación homeostática* mencionada por Ivancevich y Matteson (Op. Cit.), ya que el hecho de que las medias más altas de estrés se concentraran en los rangos de menor edad, menor antigüedad y medio tiempo, y no en los de mayor edad, antigüedad y tiempo completo, es debido a que como la respuesta al estrés es una consecuencia del esfuerzo del cuerpo por adaptarse a un ambiente cambiante y si ésta adaptación que se intenta es correcta el estrés pasa inadvertido y no produce o produce pocos efectos colaterales negativos, en cambio si no se tiene éxito o es incorrecta el ambiente tiene la aptitud de producir efectos indeseables como el estrés.

Es por ello que consideramos que los de menor edad, por el hecho de tener poco tiempo de haber empezado a laborar, así como los de poca antigüedad y por consiguiente los de medio tiempo, presentan menor adaptabilidad que los que ya tienen más años en cuanto a edad se refiere, más años de laborar y los que tienen tiempo completo. Lo anterior se puede sustentar con lo que Robbins (1994) menciona sobre la *experiencia laboral*, en donde se hace referencia a que "las personas que permanecen más tiempo en la organización son las que tienen rasgos de resistir el estrés o que resisten mejor las características estresantes de su organización; además de que con el tiempo desarrollan mecanismos para manejar el estrés, en otras palabras es más probable que los miembros más antiguos de la organización sean los mejores adaptados y sufren menos estrés" ya que suponemos que estos últimos tienen bajo control o mayor control de los eventos o características ambientales que se les pudieran ir presentando; lo cual les permite manejar sus recursos psicológicos, sociales y fisiológicos

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

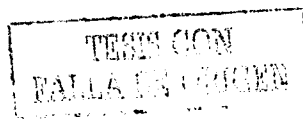
para evitar o mediar el impacto de tales eventos o características ambientales. Por último, en cuanto a la variable empresa, se puede decir que Biper ocupó la media más alta de estrés debido a las funciones que realiza como son contestar los teléfonos, recibir los mensajes, capturarlos y enviarlos, en este sentido es catalogada como lo menciona Robbins (Op. Cit.) como un *empleo de gran tensión* ya que a nuestra consideración este tipo de empleo para los individuos implica mucha presión, requiere que se siga un procedimiento rígido y no se tiene mucho espacio para tomar descansos o tiempo libre para las necesidades personales.

En lo que respecta al nivel organizacional, se observó que la situación que representó mayor frecuencia de estrés fue: *"cuando recibo críticas o siempre que pueda ser evaluado negativamente"*, lo anterior consideramos que proviene de la confusión de las tareas exactas que debemos realizar en nuestro puesto, a esto contribuye las instrucciones conflictivas que a veces tenemos en nuestro lugar de trabajo.

En cuanto al análisis de la variable demográfica de este grupo, se puede decir que consideramos que el hecho de que la empresa INEGI haya obtenido una media de estrés alta es por que al igual que Biper es una empresa con empleo de gran tensión debido a que las tareas que se realizan como son las de censar, seleccionar la información, capturarlos, etc. requieren de un procedimiento rígido y mucha presión.

Con estos datos unas de la conclusiones que podemos decir es que los factores estresantes de carácter social tienen una mayor influencia sobre el individuo que aquellos factores de carácter ambiental, podríamos pensar que la cultura de vivir en una ciudad llena de factores estresantes de carácter ambiental nos hace ser menos vulnerables ante estos eventos, digamos que hemos aprendido a vivir con ellos y por tal motivo las condiciones de trabajo no mostraron gran relevancia dentro de los resultados que se obtuvieron en la investigación.

Ahora, pasando con los grupos de satisfacción y estrés, como primer punto, es evidente que la población se muestra satisfecha en su trabajo; ya que se pudo observar que en el grupo de satisfacción la muestra considera que en términos generales tanto *"su trabajo"* como *"el ambiente"* y *"el lugar"* son frecuentemente satisfactorios y que *"la organización en su trabajo"* es solamente satisfactorio. El



hecho de que la mayoría de la muestra considere que su trabajo, el ambiente, el lugar de trabajo y la organización sean satisfactorios se debe a que consideramos que los individuos perciben tener un "trabajo ideal" y por lo tanto tener la posibilidad de realizarse, es decir, que cuando se obtiene satisfacción del trabajo, cuando se disfruta haciéndolo y se hace bien, dar lo mejor de nosotros mismos ayuda a crecer y a desarrollarse como seres humanos. Lo anterior se puede sustentar con las gráficas 20 y 23 correspondientes a las variables edad y turno de trabajo, ya que consideramos que los individuos tienen o creen tener un "trabajo ideal" en el cual tienen la posibilidad de realizarse como podría ser el caso de los de menor edad o han encontrado esa realización y/o crecimiento como seres psicosociales como sería el caso de los de mayor edad; es por ello, que consideramos que no hubo una gran diferencia de medias entre los rangos de esta variable.

Por consiguiente, el reconocimiento del talento es algo muy importante para obtener satisfacción de un trabajo. Esto de alguna manera se relaciona con lo que mencionan Vega & Urzúa (1999) sobre los componentes claves como son: los valores, su importancia y la percepción, es decir, que "una persona estará satisfecha con su trabajo cuando su percepción de lo que le ofrece el trabajo esté acorde con sus valores y entre más importantes sean esos valores para ella, entonces la satisfacción será más intensa" en pocas palabras se puede considerar que la satisfacción laboral que mostraron los individuos es el resultado de la percepción sobre su trabajo y el grado en el cual existe un buen acoplamiento entre éstos y la organización; lo cual se relaciona con el interés laboral y la entrega a la organización mencionadas por Robbins (1994) ya que consideramos que los individuos de la muestra se identifican en términos psicológicos con su empleo lo cual conlleva a que se identifiquen con la organización y quieran seguir perteneciendo a ella. Esto de alguna manera se puede sustentar con los resultados obtenidos en la gráfica de la variable empresa, ya que a pesar de que las empresas INEGI y Biper fueron catalogadas como empleos de gran tensión, tanto los individuos de tales empresas como de las restantes consideramos que tienen interés laboral y están entregados con la organización ya que a pesar del estrés que se experimenta en sus trabajos quieren seguir perteneciendo a tal organización.

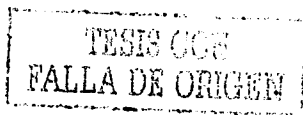
En lo que corresponde al grupo estrés, se puede observar que a pesar de que los individuos de la muestra se sienten satisfechos con su trabajo, existe un cierto grado de estrés en éste, ya que perciben así mismo que "la organización en su trabajo" y "su trabajo" se inclinan a ser estresantes, y por otro lado "el ambiente" y "el lugar" muestran una tendencia a ser ocasionalmente estresantes. Lo anterior se

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

puede justificar haciendo mención sobre los "trabajos que representan un desafío" ya que se dice que hay individuos que suelen preferir los trabajos que les permitan emplear sus facultades y capacidades y que les ofrezcan una serie de actividades, libertad e información en cuanto a su rendimiento. Estas características hacen que el trabajo represente un mayor desafío para la mente. Así, ante un desafío moderado, la mayor parte de los individuos se sienten complacidos y satisfechos.

Lo anterior se puede sustentar con lo que Robbins (1994) menciona sobre la relación satisfacción-estrés, ya que para él la existencia del estrés laboral, en sí misma y por cuenta propia, no implica menor rendimiento. La evidencia señala que el estrés puede ser una influencia negativa o positiva para el rendimiento del individuo. Los grados bajos a moderados de estrés permiten que muchas personas realicen mejor su trabajo, al incrementar su intensidad laboral, su conciencia y su capacidad para reaccionar. Sin embargo, un alto grado de estrés, o incluso un grado moderado sostenido durante un periodo largo, cobra su cuota con el tiempo y disminuye el rendimiento. Las repercusiones del estrés en la satisfacción son muy claras. La tensión relacionada con el trabajo suele disminuir la satisfacción laboral general. Incluso aunque los grados entre bajos y moderados de estrés pueden mejorar el rendimiento laboral, los individuos consideran que el estrés es insatisfactorio, con esto diríamos que a mayor satisfacción laboral menor estrés, es decir, cualquier trabajo tiene factores que provocan estrés, unos con más frecuencia que otros sin embargo no exentos de estos factores, pero en la medida en que sabemos afrontarlos provocarán menor estrés, esto es importante ya que la mayor parte de nuestro día estamos conviviendo en el trabajo y que para tener una calidad de vida en éste debe predominar la satisfacción sobre el estrés, con esto queremos decir que finalmente la satisfacción laboral dependerá mucho de la actitud general que adopta la persona con respecto a su trabajo y vinculado esto con lo que veníamos mencionado, del interés de tener un crecimiento laboral y una identificación en términos psicológicos.

Con todo lo que hemos venido mencionado se puede concluir que la satisfacción laboral se manifiesta en la investigación como una variable dependiente, es decir, que la satisfacción laboral se dará en los individuos dependiendo de las recompensas justas que los individuos soliciten, y estamos hablando de sistemas salariales y política de ascenso que consideren justas, claras y afines a sus expectativas. Por otro lado, las condiciones laborales adecuadas juegan un papel muy importante en el lugar trabajo tanto por comodidad personal como para realizar bien su trabajo y finalmente las personas



obtienen algo más del trabajo que dinero o logros tangibles, en el caso de muchos empleados, el trabajo también satisface la necesidad de interacción social, es por eso que la relación con compañeros de trabajo y sus superiores es una determinante fundamental de la satisfacción, con todo esto se intenta resaltar lo que arrojó la investigación en cuanto al estrés vs satisfacción en donde en términos generales es frecuentemente satisfactorio el trabajo, ambiente y lugar laboral.

Hasta ahora hemos mencionado el papel tan importante que juegan algunas variables para que una situación sea o no estresante, como los datos demográficos, la percepción del evento donde se involucra la evaluación cognoscitiva, la satisfacción, etc. y con esto a grandes rasgos se puede decir que existe una estrecha relación entre *la percepción del ambiente- estrés vs satisfacción- mecanismos de afrontamiento*. Sobre este último tema, se observó que la mayoría de los porcentajes de frecuencia con que utilizan los individuos las estrategias de afrontamiento de tipo positivo, se concentraron en los reactivos: "*Busco las posibles alternativas que tenga para resolver la situación*" y "*procuro que la situación no vuelva a suceder*" y en el grupo de estrategias de afrontamiento dirigidas a la emoción y al problema de tipo negativo, se observó que las estrategias menos utilizadas por los individuos son: "*Me digo a mí mismo que no puedo hacer nada bien*" y "*Evado mi responsabilidad y/o la adjudico a otra persona*".

Comparando estos resultados de alguna manera se puede pensar que la mayoría de los individuos de la muestra tienen o creen tener un *punto de control interno*, es decir, que ante una situación de estrés estas personas piensan que pueden tener un efecto importante en los resultados y actúan para tener el control de los hechos. En este sentido, además se puede mencionar que el estilo de la mayoría de los individuos es de *acción directa* ya que las estrategias de afrontamiento están dirigidas a tratar directamente con el estresor. Así, estamos de acuerdo con lo citado por Valadéz (1995) en que en el afrontamiento pueden existir algunos enfoques dependiendo del objetivo que se persiga, en este caso, consideramos que los individuos de la muestra concuerdan con el enfoque *psicológico del yo* ya que en este caso el afrontamiento va dirigido a "reducir la tensión y devolver el equilibrio, mantener condiciones internas satisfactorias, tanto para la acción como para el procesamiento de la información"; así como con el enfoque *socio-psicológico* en donde el objetivo es "afrontar las demandas sociales y del entorno, crear el grado de motivación necesario para hacer frente a tales demandas y mantener un estado de equilibrio psicológico para poder dirigir la energía y los recursos a las demandas externas".

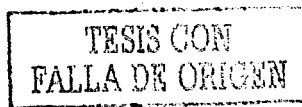
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

De este modo, suponemos que la mayoría de los individuos tiene bajo control el estrés por medio de los tres pasos que Fontana (1995) menciona: *movilización* que se caracteriza por la simple decisión de hacer algo, *conocimiento* en la cual se tiene que reconocer cuál es el estresor, qué es lo que se necesita hacer, etc. y con la etapa final que es *la acción* en donde se lleva a cabo la estrategia de afrontamiento más adecuada a la situación. En este sentido se pueden relacionar los resultados obtenidos tanto en la gráfica correspondiente a la variable edad del grupo de estrategias de afrontamiento de tipo positivo como en la de tipo negativo; en donde se pueden observar claramente que no hubo una gran diferencia en cuanto a la media se refiere entre los rangos de edades de ambas gráficas, lo cual nos hace pensar que son individuos que saben utilizar las estrategias de afrontamiento para su beneficio tanto profesional como personal. Asimismo, es importante mencionar que, a pesar de que Biper como ya se mencionó anteriormente fue catalogada como una empresa de empleo de gran tensión, en la gráfica de estrategias de afrontamiento negativo correspondiente a ésta variable, Biper fue la que obtuvo la media más alta en cuanto a menor utilización de estrategias de éste tipo siguiéndole la empresa INEGI que también fue catalogada como empleo de gran tensión. Lo anterior de alguna manera nos corrobora la satisfacción y la entrega que tienen los individuos con su trabajo y con la empresa.

De esta manera se puede concluir diciendo que el afrontamiento es una respuesta al estrés, que involucra varios aspectos físicos, psicológicos, sociales y ambientales dirigidos a reducir, superar o resistir las cualidades aversivas del estrés; y en este sentido las estrategias son utilizadas dependiendo del individuo o la situación y es más probable que tenga éxito el afrontamiento cuando el estresor es familiar, ya que así puede conocer o saber que estrategias y respuestas son eficaces para enfrentarse a él.

Todo esto nos lleva a pensar que se pueden distinguir diferentes respuestas de afrontamiento, desde las respuestas que cambian la situación que provocó estrés, respuestas que controlan el significado de la experiencia estresante y finalmente respuestas que son dirigidas a controlar el estrés mismo cuando ya se presentó.

Como punto final solo nos queda agregar que a lo largo de la investigación confirmamos la importancia de estudiar el tema del estrés en el trabajo, un problema en la actualidad de preocupación



para los individuos y las empresas, ya que se pudo constatar que la estrecha correlación que existe entre individuo -empresa; estrés- satisfacción; satisfacción- productividad; estrés - estrategias de afrontamiento; estrés- salud, sin olvidar que los estresores individuales están íntimamente ligados con los estresores organizacionales, hasta se pensaría que uno podría desencadenar a otro; finalmente en la vida cotidiana no solemos segmentar nuestras diferentes esferas de interrelación. Todo esto se engloba en una problemática colectiva de la cual debemos de estar conscientes para tomar medidas preventivas y de acción ante éstas. Las empresas se deben enfocar a ofrecer a sus trabajadores una calidad de vida en el trabajo y sobre todo ofrecer un plan de vida y carrera que es lo que actualmente la gente joven-adulta busca en una empresa, un crecimiento profesional que le garantice una calidad de vida.

Indudablemente el tema del estrés es muy amplio y recordando que la presente investigación es de tipo exploratorio nos lleva a concluir que el instrumento utilizado para esta investigación indaga aspectos del estrés de manera muy general por lo que se podría proponer para futuras investigaciones profundizar en aspectos más específicos como las consecuencias fisiológicas, cognitivas y conductuales que puede provocar el estrés ya que el instrumento que se utilizó no aborda estos aspectos que son de vital importancia para que de manera más específica se puedan tomar las medidas correctivas y preventivas correspondientes, estas medidas que pueden ser de gran utilidad tanto para la empresa a su beneficio como para el individuo y el manejo que le pueda dar tanto en el trabajo como en su vida cotidiana.

El presente estudio fue de gran utilidad ya que refleja que en la actualidad los estresores de tipo social preocupa a la mayoría de la población, ya que influye en todo aquel desarrollo profesional que muchas veces no podemos llevar a cabo en una empresa, debemos luchar para que en las empresas se preocupen no sólo en beneficio propio sino en su gente también, ya que su éxito se debe en medida en que la gente con la que cuenta en su empresa sea exitosa, es decir, una organización es el reflejo de su gente y por tal motivo sólo a través de la gente podremos pensar en el seguro éxito de ambos.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Bibliografía

1. Acevedo, A. M. (2000): **Estrés y productividad**. Visitado 17 de Julio del 2000 en la World Wide Web: <http://www.chilemed.cl/cibergeo/acev/doc.htm>
2. Acosta; Serrano, L; Vazquez, G. (1991): **El dolor de cabeza como consecuencia de estrés en el trabajo**. Tesis de Licenciatura Facultad de Psicología: UNAM. México.
3. Amussen, A (1996): **Workplace stressors in corporate systems: a theoretical model**. Encino, CA, Progress: Family Systems Research and Therapy, 5, 111-1126.
- Apud; Gutiérrez; Lagos; Maureira; Meyer y Espinoza; E.Apud y S.Valdés (1999): **Manual de ergonomía forestal**. Proyecto FONDEF D9611108 titulado "Desarrollo y Transferencia de Tecnologías Ergonómicamente Adaptadas para el Aumento de la Productividad del Trabajo Forestal" Fundación Chile. Visitado 17 de Julio del 2000 en la World Wide Web: <http://www.utdee.cl/ergo-conce/informes/e03-00.htm>
5. Baum, A., Singer, J. y Baum, C. (1981): **Stress and the Environmental**: New York, Journal of Social Issues, 37 (1), 4-29.
6. Basaglia, F. Giovannini Elio, Miniati, S., Pintor, L., Agostino Pirella (1984): **Salud de los trabajadores. Aportes para una política de la salud**. México: Nueva Imagen.
7. Blum, J., Naylor, J (1985): **Psicología Industrial. Sus fundamentos teóricos y sociales**. México:Trillas.
8. Campos, H. A. y Campos, H. H. (1985): **La participación del psicólogo en el contexto de la salud laboral: Reporte de investigación**. Iztacala-UNAM, México.
9. Carlyng, T. (1998) **Conceptualizations of Human Environments**: New York, Journal of Environmental Pshychology, 18, 69-73.
10. Clitheroe, H., Stokols, D. y Zmuidzinas, M. (1998): **Conceptualizing the context environment and behavior**: New York, Journal of Environmental Pshychology, 18, 103-112.
11. Evans, G. y McCoy, J. (1998): **When buildings don't work: the role of architecture in human health**: New York, Journal of Environmental Pshychology, 18, 85-94.
12. Fernández-Ballesteros (1987): **El ambiente, análisis psicológico**. Madrid: Pirámide.
13. Fernández, J. L y Mielgo, N (1992): **Escala de Apreciación del Estrés (EAE)**, Madrid, Ediciones TEA.
14. Fontana, D. (1995): **Control de estrés**, México: El Manual Moderno.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

15. Gilmer, H. (1973): **Psicología industrial**. Barcelona: Martínez Roca.
16. Holahan, Ch. (1996): **Psicología ambiental: un enfoque general**. México: Trillas.
17. Huber, K. M. (1986): **Stress y conflictos: Métodos de superación**. Madrid: Paraninfo.
18. Ivancevich, J.M.; Matteson, M.T. (1992): **Estres y trabajo. Una perspectiva gerencial**. México: Trillas.
19. Janke, Erdmany Rallus, (1985): **Perfil de Estrategias de Afrontamiento**.
20. Jiménez, B. y Aragonés, J. (1986): **Introducción a la Psicología Ambiental**. Madrid: Alianza.
21. Kirsta, A. (1986): **Superar el estrés. Cómo relajarse y vivir positivamente**. Barcelona: Integral.
22. Lazarus, R. (1986): **Estres y procesos cognitivos**. Barcelona: Martínez Roca.
23. Levy-Leboyer, C. (1985): **Psicología y Medio Ambiente**. Madrid: Morota.
24. Miguel, J. J. y Cano, A. R. (1986): **Inventario de Situaciones y Respuestas de Ansiedad (ISRA)**. Madrid, Ediciones TEA.
25. Moccio, F (1990): **Terapia del estrés. Un método de relajación: Bio-Feed-back**. Argentina: Cinco.
26. Morse, R. D. (1982): **Women under stress**: Nueva York, Van Nostrand Reinhold Company.
27. Pol, E. (1997): **El desarrollo Profesional de la Psicología Ambiental ámbitos y estrategias**: Universidad de Barcelona, Epoca III.
28. Robbins, S. P. (1994): **Comportamiento Organizacional. Conceptos, controversias y aplicaciones**. México: Prentice may.
29. Seigel, L. (1972): **Psicología Industrial**. México: Compañía Editorial Continental.
30. Slipak, O. (1996): **Estrés laboral**. Visitado 17 de Julio del 2000 en la World Wide Web: http://www.drwebcs.com.ar/aap/alcmeon/19/a19_03.htm
31. Smith, J.C. (1992): **Entrenamiento cognitivo-conductual para la relajación**. Bilbao: Desclé de Bouwer.
32. Stora, J. B. (1991): **El estrés**. México: Publicaciones Cruz.
33. Terras, S. (1994): **Estrés**. España: Tutor, S. A.
34. Tobal, M. y Cano, A. (1986): **ISRA**, Madrid: TEA Ediciones S.A. de C.V..
35. Valadéz, R. (1995): **Evaluación del estrés ambiental: una categorización de estresores físicos, efectos y recursos de afrontamiento**: Tesis de Maestría, UNAM, México.
36. Valdés y Flores, (1990): **Psicobiología del estrés: conceptos y estrategias de investigación** Barcelona: Martínez Roca.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

37. Vargas, B. J. (1994): **Evaluación de habilidades laborales (un complemento a la selección de personal)**: Reporte de trabajo profesional, Iztacala-UNAM, México.
38. Vega, S.; Urzúa, B. (1999): **Administración III Psicología Industrial**. México: UNITEC.

ANEXOS

DATOS GENERALES

Edad:..... Sexo:..... Área: Antigüedad:.....

Turno de trabajo: Fecha:

INDICACIONES GENERALES DEL CUESTIONARIO

1. Este cuestionario es de carácter personal. Por lo tanto, conteste lo que usted realmente opina.
2. No existen respuestas correctas o incorrectas. Lo que nos interesa es conocer su opinión a lo que piensa del asunto en cuestión.
3. Es importante que conteste todas las situaciones que se plantean. **NO** imagine la situación.
4. Antes de responder lea detenidamente cada situación y las opciones de respuesta.
5. Es importante aclarar que este cuestionario es totalmente confidencial y que los resultados obtenidos no serán manejados para perjudicar su estancia en el trabajo; por el contrario, serán de utilidad para mejorar las condiciones de éste.

Para fines de este estudio, se considera que el *estrés* son *todas aquellas respuestas que emite el organismo a ciertas circunstancias anormales*. Tal término, se refiere tanto a *estados corporales y mentales alterados, como a las causas de tales estados; es decir, son todas aquellas condiciones ambientales (ruido, contaminación, etc) y/o sociales (relaciones con los compañeros, desempleo, etc) que son molestas y que parecen causarle problemas tales como; agresividad, nerviosismo o problemas físicos, entre otras cosas.*

INSTRUCCIONES PARA CONTESTAR EL CUESTIONARIO

1. La siguiente tabla se divide en 6 columnas, la columna 1 es una lista de estresores ambientales y sociales que pueden describir algunas de sus experiencias en su trabajo.
2. Las 5 columnas restantes, están dirigidas a evaluar que tan estresantes son los factores ambientales y sociales en su rutina de trabajo. Por lo cual, tendrá que marcar con una **X** la casilla que considere sea la respuesta adecuada a la situación; por ejemplo:

1.- Me causa estrés llegar tarde al trabajo.	nunca	ocasionalmente	alguna vez X	frecuentemente	siempre
--	-------	----------------	-----------------	----------------	---------

Lo cual indicaría que la situación descrita *alguna vez*: ha sido fuente de estrés.

**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

C O L U M N A S

1	2	3	4	5	6
Estresores	Nunca	Ocasionalmente	Alguna vez	Frecuentemente	Siempre
1. Me causa estrés cuando las tareas de mi puesto no están claras para mí.					
2. Me causa estrés cuando la forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.					
3. Me causa estrés cuando existen diversos olores en el lugar de trabajo (de cigarro, comida, perfume, sudor, etc.)					
4. Me causa estrés cuando no tengo la certeza de ante quién soy responsable y/o quién es responsable ante mí.					
5. Me causa estrés cuando considero que mi trabajo es rutinario y aburrido.					
6. Me causa estrés cuando no hay buena circulación del aire.					
7. Me causa estrés cuando hago cosas en el trabajo que son aceptadas por una persona y por otras no.					
8. Me causa estrés cuando recibo órdenes conflictivas de dos o más personas.					
9. Me causa estrés cuando escucho algún ruido de máquina, impresora, copiadora, muchas veces.					
10. Me causa estrés cuando tengo que llevar trabajo a mi casa para estar al corriente.					
11. Me causa estrés cuando siento que mi área de trabajo es muy reducido.					
12. Me causa estrés cuando siento que hay demasiada gente compartiendo la misma área de trabajo.					
13. Me causa estrés cuando tengo pocas oportunidades de mejorar, progresar y adquirir nuevos conocimientos en mi trabajo.					
14. Me causa estrés cuando mi jefe no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.					
15. Me causa estrés cuando considero que el color de las paredes no es adecuado para el trabajo.					
16. Me causa estrés cuando recibo críticas o siempre que pueda ser evaluado negativamente.					
17. Me causa estrés cuando se me hace responsable del desarrollo de otros empleados.					
18. Me causa estrés cuando la comunicación y el diálogo es deficiente entre los compañeros de trabajo.					
19. Me causa estrés cuando hay escasez de personal y tengo que realizar tareas que quitan tiempo.					
20. Me causa estrés cuando no se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.					
21. Me causa estrés cuando considero que la luz artificial no es la adecuada para el trabajo.					
22. Me causa estrés cuando los objetivos de mi trabajo no están claros para mí.					
23. Me causa estrés cuando las tareas que me asignan, algunas veces son muy difíciles y/o complejas.					
24. Me causa estrés cuando escucho varias voces al mismo tiempo.					
25. Me causa estrés cuando siento que el área de trabajo es reducida por mobiliario o material innecesario.					
26. Me causa estrés cuando hace mucho calor en el lugar de trabajo.					
27. Me causa estrés cuando considero que mi trabajo no es bien pagado.					
28. Me causa estrés cuando considero que la luz natural que hay en el lugar de trabajo no es la suficiente.					
29. Me causa estrés cuando considero que la manera en que está organizado el mobiliario (escritorios, sillas, archiveros, computadoras, etc.) no es la adecuada.					
30. Me causa estrés cuando hace demasiado frío en el lugar de trabajo.					

A continuación se presenta en términos generales una escala del 5 al 1, en donde tendrá que marcar con una X la línea que considere se asemeje más a su experiencia en el trabajo.

En términos generales mi trabajo es:

MUY SATISFACTORIO NADA SATISFACTORIO
 5 4 3 2 1

MUY ESTRESANTE NADA ESTRESANTE
 5 4 3 2 1

En términos generales el lugar de trabajo es:

MUY SATISFACTORIO NADA SATISFACTORIO
 5 4 3 2 1

MUY ESTRESANTE NADA ESTRESANTE
 5 4 3 2 1

En términos generales el ambiente en mi trabajo es:

MUY SATISFACTORIO NADA SATISFACTORIO
 5 4 3 2 1

MUY ESTRESANTE NADA ESTRESANTE
 5 4 3 2 1

En términos generales la organización en mi trabajo es:

MUY SATISFACTORIO NADA SATISFACTORIO
 5 4 3 2 1

MUY ESTRESANTE NADA ESTRESANTE
 5 4 3 2 1

TESIS CON
 FALLA DE ORIGEN

El cuestionario siguiente fue creado para proporcionar un indicador del tipo de afrontamiento que utilizan los individuos en situaciones estresantes. Entendiendo por **afrontamiento la(s) respuesta(s) que una persona utiliza para reducir el estrés, ya sea de manera conductual (dejar de realizar una actividad), fisiológica (llorar) o psicológica (pensar que todo va a salir bien).**

Al igual que en el cuestionario anterior, tendrá que marcar con una **X** la casilla que considere sea la respuesta adecuada, dependiendo del uso que usted haga de alguna estrategia en determinada situación; para lo cual es importante que tome en cuenta algunas de las situaciones antes descritas.

COLUMNAS

1	2	3	4	5	6
Estrategias de afrontamiento	Nunca	Ocasionalmente	Alguna vez	Frecuentemente	Siempre
1.- Procuro que la situación no vuelva a suceder.					
2.- Me digo a mi mismo que puedo manejar la situación.					
3.- Suspendo la actividad que éste realizando.					
4.- Me digo a mi mismo que no puedo hacer nada bien.					
5.- Me trazo y cumpla un plan para eliminar las dificultades de mi camino.					
6.- Me digo que no debo desanimarme.					
7.- Evado mi respnsabilidad y/o la adjudico a otra persona.					
8.- Me pongo furioso y me dan ganas de llorar.					
9.- Busco las posibles alternativas que tenga para resolver la situación					
10.- Me digo que no debo perder la postura					
11.- Me ausento mientras dura la situación.					
12.- Realizo mis actividades más rápidamente.					
13.- Trato de concentrarme en mis actividades y no tomar en cuenta la situación.					
14.- Busco posibles alternativas y las pongo en práctica.					
15.- Todo parece desesperado para mi.					
16.- Me pongo furioso y agredo a los demás.					