

31921

A

137



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA
DE MÉXICO**

FACULTAD DE ESTUDIOS SUPERIORES IZTACALA

EL TRABAJO Y EL ESTRÉS

REPORTE DE INVESTIGACIÓN

QUE PARA OBTENER EL GRADO DE:

LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

P R E S E N T A:

ANDREA PEÑALOZA PÉREZ

ASESORES:

DRA. PATRICIA LANDA DURÁN

DR. ALFONSO VALADEZ RAMÍREZ

LIC. JOSÉ ESTEBAN VAQUERO CÁZARES



TLALNEPANTLA, EDO. DE MÉXICO 2003



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

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

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

GRACIAS

A mi familia por apoyarme y animarme para que esto se concluyera.

A ti mami, por escucharme en todo momento,
por ser mi cómplice siempre y sobre todo,
por aceptarme como soy.

A ti papi, por darme los medios para
poder estudiar y porque siempre
estas apoyándome de diferentes maneras.

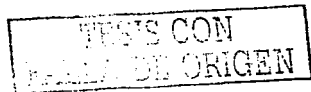
A ti Sara, porque has logrado muchas
cosas y te admiro por eso: quiero seguir
muchos de tus pasos y por eso, aquí está mi trabajo.

Y a ti Sergiolin, por ayudarme en este
trabajo, pero sobre todo, gracias por ser
mi mejor amigo. ¡Se que tú puedes también!

A mis asesores:

¡Ahora si lo logre Pati!. Gracias
por darme una segunda oportunidad
y por brindarme parte de tu tiempo y
de tus conocimientos.

Alfonso y Vaquero gracias por ayudarme
en este proyecto.



C

GRACIAS TAMBIEN A...

A todos mis amigos que hicieron
de mi vida escolar algo especial:

Rogelio, sigues conmigo de una u
otra forma así que gracias por estar hoy
aquí.

Ana, que has estado conmigo en los
buenos y malos momentos. Comparto
este gran momento contigo, amiga.

A todos los demás que no se
apartan de mí a pesar de todo.
Los hago partícipes de esto.
Gracias amigos.

Y... a esa persona que me hace ver
en todo momento lo que puedo ser capaz
de hacer, gracias.

Una experiencia mas contigo "Gatito".

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ÍNDICE

	Página
RESUMEN	
INTRODUCCIÓN	2
CAPÍTULO 1. El estrés	6
1.1 Antecedentes del estrés	7
1.2 Consecuencias del estrés	11
CAPÍTULO 2. Estrés laboral	15
2.1 Estresores físicos	19
2.2 Estresores sociales	25
2.3 Salud laboral	28
2.4 Consecuencias del Estrés Laboral para las Empresas	31
CAPÍTULO 3. Evaluación del estrés laboral	35
CAPÍTULO 4. Situaciones que propician estrés laboral	42
4.1 Objetivo e Hipótesis	43
4.2 Método	44
4.3 Resultados	47
CONCLUSIONES	56
REFERENCIAS	
ANEXOS	

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ÍNDICE DE FIGURAS Y TABLAS

	Página
FIGURA 1. Estrés Reportado Frente a Estresores de Naturaleza Social	48
FIGURA 2. Estrés Reportado Frente a Estresores de naturaleza Física	50
FIGURA 3. Síntomas de Estrés Relacionados con los Estresores Físicos y Sociales	52
TABLA 1. Descriptivos Según la Actividad Laboral	54
TABLA 2. Descriptivos Según el Género	54
TABLA 3. Correlación entre Estresores y Síntomas de Estrés	55

RESUMEN

Partiendo del ámbito del estrés laboral, situación que hoy envuelve al individuo en todo momento debido a la gran cantidad de tiempo que se le destina a esta actividad, la presente investigación se lleva a cabo con el objetivo de analizar la participación de los diferentes factores físicos y sociales en el proceso de estrés laboral, analizando al mismo tiempo las repercusiones que tiene en la salud.

Dicha investigación se llevó a cabo en las instalaciones de la empresa metal-mecánica PROMMESA, con la colaboración de 150 empleados y para poder responder a las preguntas de investigación planteadas, se diseñó un instrumento el cual fue una escala tipo Likert con 62 reactivos en donde los primeros 23 correspondieron al área de los estresores físicos, los siguientes 23 pertenecieron a los estresores sociales y los últimos 16 se refieren al área de la salud.

Se encontró que los estresores que más afectaron al personal de la empresa fueron los estresores físicos, siendo específicamente el ruido, la ventilación y la temperatura los que más se reportaron. En el caso de los estresores sociales, los que se reportaron con mayor frecuencia son los relacionados con un mal salario y la posibilidad de tener un buen futuro. Así mismo, se comprueba que la salud efectivamente se ve alterada por la presencia de ambos estresores (estresores físicos y sociales), siendo el cansancio y el mal humor lo que más reportaron los trabajadores.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INTRODUCCIÓN

El estrés, palabra introducida por Hans Selye se ha convertido en la palabra de moda usada tanto por los profesionales de las diferentes ciencias de la salud como en el lenguaje cotidiano. No es realmente una enfermedad pero si es uno de los factores directos responsables de muchas enfermedades tanto físicas como psíquicas.

Es una característica natural e inevitable en la vida de todo ser humano pues las condiciones en que se vive provocan que el individuo viva estresado en todo momento.

Baum (1981) define al estrés como un proceso en donde algunos eventos o fuerzas del medio ambiente a los que le llaman estresores, amenazan la existencia de los organismos y su bienestar, haciendo que éste responda a estas amenazas. Es un proceso dinámico de interacción entre el sujeto y el medio, por lo que cada persona responderá de manera diferente a un mismo agente estresor.

Hoy en día, debido a que estamos insertos en una sociedad con reglas de convivencia establecidas, las situaciones estresantes no pueden ser resueltas directamente y por lo tanto, no se puede liberar la tensión física, originándose una acumulación provocando así los síntomas fisiológicos relacionados con el estrés.

Cada vez es más notorio que las enfermedades relacionadas con el estrés han alcanzado dimensiones epidémicas. En la actualidad mueren mas personas o quedan incapacitadas a causa del estrés. Por lo menos, el 45 % de las personas que asisten al médico en la ciudad de México lo hacen por este motivo y el 70% de las enfermedades físicas son de índole psicosomático es decir, afecciones físicas provocadas por factores psíquicos , como la tensión (López, 2002). Igualmente alarmantes resultan el elevado número y la gran diversidad de padecimientos físicos que se relacionan con el estrés: enfermedades gastrointestinales (úlceras y colitis, entre otras), cardiopatías, afecciones cutáneas, alergias, cáncer, bajos niveles de concentración, mal humor, conductas impulsivas, consumo de drogas legales como tabaco y alcohol, y muchas mas.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Sin embargo, y a pesar de estas alarmantes estadísticas, los especialistas insisten en que el estrés, en especial el estrés laboral, recibe poca atención y las empresas e instituciones no invierten los suficientes recursos para mejorar las condiciones de trabajo.

De acuerdo con Smith y Wakeley (1980), el hombre siempre ha trabajado para satisfacer sus necesidades; se ha esforzado porque su trabajo sea más eficaz y fácil, mejorando para ello su relación con el ambiente laboral en que se desenvuelve. La importancia del trabajo no sólo reside en que es el medio a través del cual se proporcionan los satisfactores vitales y el soporte fundamental de un país, sino que además es un medio que influye en la formación de la persona, lo cual implica que de este medio se obtengan gran parte de las satisfacciones o fracasos. De esta manera se explica porqué es tan importante que el trabajador se desenvuelva en un medio laboral donde no predominen las malas condiciones físicas y sociales.

El enfoque más común para abordar las relaciones entre el medio ambiente laboral y la salud de los trabajadores ha sido a través del concepto del estrés y al respecto, Delgado (1997) menciona que tanto en los países en desarrollo como en los estados industrializados, el medio ambiente de trabajo, en conjunto con el estilo de vida, provocan la acción de factores psicológicos y sociales negativos, por ello la importancia de su estudio que desde el punto de vista profesional ha ido aumentando día con día.

Así mismo, siguiendo esta perspectiva, el estrés laboral es considerado como el resultado de un desequilibrio entre las exigencias impuestas a un trabajador y su capacidad para modificarlas. La Organización Internacional de Trabajo (OIT) dice que el estrés laboral es una enfermedad que pone en peligro las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo al afectar la salud física y mental de los trabajadores: las personas que se encuentran sometidas a estrés, tienden a abandonar

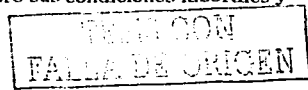
TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

su empleo, en diferentes ocasiones como respuesta de huida, lo que determina un alto índice de rotación de personal.

Por tal motivo, para las organizaciones, las consecuencias más desalentadoras tienen que ver con tener grupos de trabajo desanimados, accidentes laborales, alta tasa de rotación de personal, ausencias frecuentes o prolongadas por enfermedad, aumento de los costos, menor productividad y calidad, reflejándose esto en las ganancias de la compañía.

En el Reino Unido, los costos del ausentismo laboral debidos al estrés en 1991-1992 alcanzaron los 5.000 millones de libras. Esta cifra podría aumentar en caso de sumar el costo de trescientos millones de días de trabajos perdidos por problemas neuróticos, no considerados como debidos al estrés. En Austria, el costo de la indemnización por estrés es el 16% del total de indemnizaciones. En Estados Unidos (global) las reclamaciones por estrés laboral en 1994 constituyen el 15% del total de solicitudes por indemnizaciones. Cada año se pierde 550 millones de días de trabajo por ausentismo; se estima que más del 50% está relacionado, de algún modo, con el estrés. En Estados Unidos, específicamente en California, los costos de indemnización por estrés entre 1985-1987 fueron de 263 y 383 millones de dólares. En los países bajos, cada día 316 personas (una persona cada 2 minutos durante la jornada laboral) recibe un diagnóstico de este tipo, es decir, alteraciones psicológicas producidas por el estrés laboral

Aunque los psicólogos clínicos, lo mismo que los médicos y fisiólogos llevan años examinando los efectos que el estrés ejerce sobre la salud, hasta hace poco, a partir de mediados de la década de los 70's, empezaron a concentrarse en la importancia del estrés laboral. El surgimiento de la Psicología Ambiental es un ejemplo del interés de los especialistas por mejorar las condiciones de vida de los individuos. Este nuevo campo de la Psicología se interesa por el medio laboral donde se desempeña el trabajador diariamente; se interesa por descubrir y/o analizar cuales son los ambientes más adecuados para que el empleado mejore sus condiciones laborales y



así viva lo menos estresado posible: los psicólogos ambientales se preocupan por analizar las influencias ambientales, es decir, las condiciones físicas existentes en el lugar de trabajo a las que está sometido el trabajador durante bastante tiempo y, en general, mientras está trabajando, para que así, se proporcionen datos importantes para la organización del trabajo.

Finalmente, después de mencionar qué es el estrés, cuáles son algunas de las condiciones que producen este mal y cómo repercute esto en nuestro organismo y en las empresas, los objetivos del presente trabajo son analizar la participación de los diferentes factores físicos y sociales en el proceso de estrés laboral y analizar qué repercusiones tiene esto en la salud.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo 1

EL ESTRÉS

TEHS CON
VALLE DE ORIZABA

El presente capítulo tiene por objetivo describir y analizar el concepto del estrés para entender con mayor facilidad el tema principal de este trabajo: el estrés laboral. Por lo que a continuación se presentan algunos aspectos importantes sobre dicho término.

1.1 Antecedentes del estudio del estrés

La palabra estrés se deriva del latín *stringere* que significa oprimir, apretar o provocar tensión, utilizándose este término por primera vez alrededor del siglo XIV.

A partir del siglo XVII se utilizaba este término cuando se intentaba hablar de diferentes sufrimientos, privaciones, pruebas, problemas y todo esto derivado de la vida cotidiana, pero finalmente, para el siglo XVIII la manera superficial de ver al estrés quedó atrás y se dio paso a estudiar esta palabra de manera más profunda, es decir, desde el punto de su origen, desde las causas que lo provocaban. Es así como empezaron a registrarse numerosas investigaciones tratando de llegar a un entendimiento de las causas que lo provocaban y de qué acciones estaban involucradas para así poder llegar a dar una definición lo más completa posible (Stora, 1991).

Para el siglo XIX, Bernard Claude (citado en Ivancevich y Matteson, 1992) mencionaba que el estrés era parte de un fenómeno externo que hacía que el equilibrio del organismo se viera afectado. Esta mención hizo que se concluyera que podía existir también algo interno en el organismo de las personas y que esto se daría como resultado de la primera fuerza externa, lo que provocaba que el organismo se deformara. Como resultado de este análisis, la medicina empieza a interesarse por este fenómeno.

Después de varios intentos por definir al estrés, el doctor Hans Selye, quien es considerado como la persona que más contribuyó a estos estudios, logró hacer aportaciones importantes para el estudio de este tema. Selye observó que

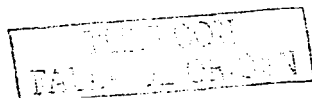
todos los enfermos a quienes estudiaba, indistintamente de la enfermedad propia, presentaban síntomas comunes generales, pérdida de apetito, baja de peso, etc. Eso llamo mucho su atención y lo denominó el "síndrome de estar enfermo" (Schultz, 1985).

Selye se graduó como medico y posteriormente realizo un doctorado en química orgánica en su universidad, a través de una beca de la Fundación Rockefeller, se trasladó a la Universidad John Hopkins en Baltimore E.U. para realizar un posdoctorado cuya segunda mitad efectuó en Montreal Canadá en la escuela de medicina, donde desarrollo sus famosos experimentos del ejercicio físico extenuante con ratas de laboratorio que comprobaron la elevación de las hormonas suprarrenales, la atrofia del sistema linfático y la presencia de úlceras gástricas. Al conjunto de estas alteraciones orgánicas, el doctor Selye denominó "estrés biológico" (Ortega, 1993).

Sin embargo, al continuar con sus investigaciones, incluyó a éstas la afirmación de que no solamente los agentes físicos nocivos, actuando directamente sobre el organismo animal, son productores de estrés, sino que además, en el caso del hombre, las demandas de carácter social y las amenazas del entorno del individuo que requieren de capacidad de adaptación provocan el trastorno del estrés.

Selye logró dar para ese momento una definición en base a lo que observaba, diciendo que "la tensión o estrés es la porción estereotipada de la respuesta del cuerpo a cualquier demanda, asociada con el índice de desgaste y sufrimiento de la maquinaria humana que acompaña a cualquier actividad vital y que corre paralela a la intensidad de la vida" (Benavides, 1993), es decir, el estrés lo consideró como una respuesta no específica del organismo ante cualquier demanda, exigencia, estímulo o abuso.

Selye fue quien introdujo en el terreno del estrés el concepto de Síndrome General de Adaptación (S.G.A.), el cual señala que una situación de estrés produce en el organismo una reacción en cadena cuyo objetivo es compensar la tensión y volver al equilibrio pero en este proceso, el organismo pasa por tres fases:

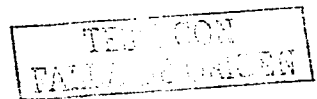


- **Fase 1. *Respuesta de Alarma*** donde el organismo reacciona ante un peligro o amenaza y se prepara para la acción inmediata. En este caso, Selye mencionó que era una respuesta de combate o huida ya que el cuerpo se preparaba para hacer frente al problema o para alejarse de él. Durante esta fase, la capacidad física del cuerpo aumenta pues las glándulas suprarrenales segregan adrenalina, manteniendo al organismo en un estado de alerta.
- **Fase 2. *Reacción de Resistencia***. Si la fase anterior se prolonga, el cuerpo empieza a almacenar energía para mantener el estado de alerta el tiempo que sea necesario. El organismo está preparado para combatir la fase 1 y 2 esporádicamente pero se resentirá cuando ambas fases se presenten con frecuencia o de forma crónica.
- **Fase 3. *Agotamiento***. Cuando se produce una situación de estrés constantemente el cuerpo se siente incapaz de afrontarla. La energía que se había acumulado no es la suficiente y la persona empieza a notar una gran sensación de cansancio físico y mental.

Derivado de las múltiples investigaciones hechas por Selye, empezaron a surgir numerosas definiciones aunque en la actualidad no se logra llegar a una definición universal. A continuación se mencionaran algunas de éstas.

Fontana (1995) menciona que el estrés es una exigencia a las capacidades de adaptación de la mente y el cuerpo.

Para Benavides (1993), el estrés es una sobrecarga física, emocional y mental, como respuesta global de los organismos al cansancio y fatiga o a hábitos emocionales negativos.



Para Warshaw (1984, citado en Grimaldi, 1991), el estrés es un proceso (físico, químico, fisiológico, mental, emocional, incluso metafísico) que comprende a todo el organismo. Es dinámico en dirección e intensidad, variando en forma constante con las percepciones, posibilidades y resistencias en transición del individuo.

Para Kaminoff y Proshansky (1982, citado en Valadez, 1995) el estrés es un patrón de respuestas fisiológicas, conductuales y psicológicas del individuo a demandas del ambiente físico y social que exceden su capacidad para llevar a cabo actividades, realizar metas y experimentar satisfacción. Cabe mencionar en este apartado que la definición que más se adecua a este estudio es la que exponen estos autores ya que, como se verá mas adelante, se revisará más a fondo el estrés, partiendo de estresores físicos y sociales que afectan a los trabajadores y cómo estas situaciones estresantes afectan al organismo.

Según Baum (1981), el estrés es un proceso en donde algunos eventos o fuerzas del medio ambiente a los que llaman estresores, amenazan la existencia de los organismos y su bienestar, haciendo que este responda a estas amenazas.

Para Lazarus (1986), el estrés es el resultado de la relación entre el individuo y el entorno, evaluado por aquel como amenazante, que desborda sus recursos y pone en peligro su bienestar.

De acuerdo con el diccionario usual de Larousse (García y Gross, 1989), estrés se refiere al agotamiento físico general producido por un estado nervioso, conjunto de alteraciones que aparecen en el organismo al estar sometido a una agresión simplemente física (traumatismo), patológica (enfermedad) o psíquica.

Por último, diferentes definiciones involucran la interacción del organismo con el medio, lo que ocasiona que se originen conceptos donde se utilice el término estrés para señalar tres características: un estímulo, es decir, una fuerza externa que afecta a un individuo, por ejemplo, el ruido; una respuesta, la conducta de una persona ante

sucesos externos o internos y por ultimo, como interacción entre un individuo y su ambiente.

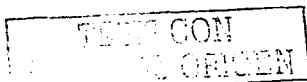
1.2 Consecuencias del estrés

En el apartado pasado se mencionaron de manera breve algunas alteraciones del organismo cuando este se somete a una situación estresante. El estrés puede producir graves consecuencias para el individuo; es importante considerar estos efectos ya que puede ocasionar hasta la muerte.

La práctica médica ha constatado por años las enfermedades del estrés pues los estilos de vida actuales son cada día mas demandantes, esto lleva al hombre moderno a incrementar notablemente sus cargas tensionales, lo que ocasiona la aparición de diversas patologías. A continuación se mencionara mas a fondo todo lo que puede ocurrir en un organismo ante tales situaciones.

Para explicar tal caso, Cox (1978, citado en Ivancevich y Matteson, 1992) hace una taxonomía de las consecuencias del estrés:

- a) Efectos subjetivos: ansiedad, agresión, apatía, aburrimiento, depresión, fatiga, frustración, culpabilidad y vergüenza, melancolía, baja autoestima, nerviosismo y soledad.
- b) Efectos conductuales: propensión a sufrir accidentes, drogadicción, arranques emocionales, excesiva ingestión de alimentos o pérdida de apetito, consumo excesivo de bebidas alcohólicas o cigarrillo, 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 cardiaco y de la presión sanguínea, sequedad de la boca, exudación, dificultad para respirar, escalofríos y entumecimiento.



- o) Efectos organizacionales: ausentismo, relaciones laborales pobres y baja productividad, alto índice de accidentes y de rotación de personal, clima organizacional pobre, insatisfacción en el trabajo.

Así mismo, las enfermedades que sobrevienen a consecuencia del estrés pueden clasificarse en dos grandes grupos:

1. Enfermedades por estrés agudo

Estas aparecen en los casos de exposición breve o intensa, en situaciones de gran demanda que el individuo debe solucionar, aparecen en forma súbita, evidente, fácil de identificar y generalmente es reversible. Las enfermedades que habitualmente se observan son: ulcera por estrés, estados de shock, neurosis post traumática, neurosis obstétrica y estado postquirúrgico.

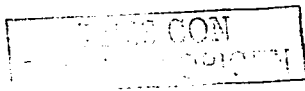
2. Patologías por estrés crónico

La persistencia del individuo ante los agentes estresantes durante meses o aun años, produce enfermedades de carácter mas permanente, con mayor frecuencia y también de mayor gravedad; a continuación se mencionan algunas de las alteraciones mas frecuentes: dispepsia, gastritis, Insomnio, Colitis nerviosa, Migraña, Disfunción Familiar, Trastornos sexuales, Disfunción laboral, Adicciones, Trombosis cerebral, Psicosis severas y/o conductas antisociales. (Buondía, 1993)

Fernandez (1989, citado en Delgado, 1997) hace otra clasificación de las consecuencias del estrés:

Consecuencias para el individuo: Para el individuo globaliza los efectos del estrés en dos grandes grupos:

- Enfermedades y patologías, en donde se menciona a las migrañas y dolores de cabeza, úlceras y enfermedades gastrointestinales, cardiovasculares, cáncer y muerte.
- Alteraciones en el bienestar salud y mental:
Pérdida de autoestima: la persona siente que no sirve para nada, que pierde su tiempo, que no es reconocido por lo que es.



Baja motivación: el individuo no tiene ganas de hacer nada, siento que no tiene ningún motivo por el cual seguir luchando.

Depresión: es un trastorno mental caracterizado por sentimientos de tristeza, inutilidad, culpa y desesperanza profundos. A diferencia de la tristeza normal, la depresión patológica es una tristeza sin razón aparente que la justifique y además grave y persistente.

Como podemos observar, el estrés es un factor de riesgo para la salud ante el cual se debe de actuar de manera rápida, pues si el organismo se ve sometido a situaciones prolongadas de estrés, se pueden presentar problemas que afecten de manera irreversible la salud. Aunque cabe resaltar en este momento que no siempre el estrés se presentara de manera negativa, es decir, también un organismo presentara síntomas de estrés positivo.

Se experimenta un estrés positivo cuando la percepción de capacidad de demanda es mucho más amplia que las verdaderas demandas aunque la balanza se encuentre inclinada, esta inclinación es muy positiva. En este sentido, se puede contemplar como una extensión de la zona normal dentro de la balanza del estrés. El estrés aquí da lugar a una sensación de confianza, de control y de ser capaz de abordar y llevar a un buen término tareas, retos y demandas concretas. Es la cantidad de estrés necesario que produce el estado de alerta que es necesario para obtener un rendimiento físico y mental que nos permite ser productivos y creativos (Najera, 1997).

Está claro que la falta de síntomas de estrés negativo indica que no se sufre de los efectos nocivos del estrés. Los signos de estrés positivos muestran como nos sentimos en el momento en el que la persona está disfrutando de los aspectos positivos del estrés. Una persona con un cierto grado de estrés positivo tendrá las siguientes características:

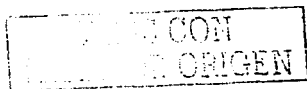
- ✓ Eufórica, estimulada y divertida
- ✓ Amable, comprensiva, sociable
- ✓ Tranquila, controlada y confiable

- ✓ Creativa, eficiente racional y
- ✓ Productiva y sonriente.

Pero, ¿de qué depende que algunas personas tengan un mayor o menor grado de estrés bajo una misma situación?. Un mismo hecho no resulta igual de estresante para todas las personas, ni siquiera en todas las circunstancias o momentos de la vida para el mismo sujeto y varios son los factores que lo determinan y así, Paz (1990, citado en Ortega, 1993) explica lo siguiente:

- *Forma de evaluar el suceso y/o las capacidades para hacerlo frente.* Mientras alguien, por ejemplo, puede considerar un ascenso laboral como una amenaza, para otro puede suponer un reto personal.
- *Manera de hacer frente a las dificultades.* Negar el problema, aplazarlo o poner en marcha conductas de auto control, conlleva distintas consecuencias en la percepción del estrés.
- *Características personales.* Las personas tienen diferentes estilos de reaccionar ante las circunstancias que demandan un esfuerzo de nuestra parte, son rasgos que si bien no pueden considerarse como definitivos, si es cierto que se van consolidando con la acumulación de experiencias, como por ejemplo, la emotividad o la reacción al estrés. La tensión o el nerviosismo son variables individuales, tanto en su percepción como en sus consecuencias.
- *Apoyo social.* El número y calidad de relaciones que el individuo mantiene puede servir como amortiguadores o amplificadores de los acontecimientos potencialmente estresantes, así como la habilidad para pedir consejo o ayuda.

Es así como cada persona reaccionará de manera diferente ante situaciones de estrés en general. En el siguiente capítulo se mencionará como el estrés tiene consecuencias importantes desde un punto de vista diferente: el estrés laboral.



Capítulo 2

ESTRÉS LABORAL

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

En el pasado capítulo se mostraron algunas definiciones de la palabra estrés pero desde un ámbito muy general. Si aplicamos el concepto al ámbito de trabajo de las personas, se puede decir que el estrés laboral es:

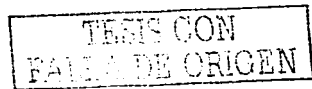
- el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales y la capacidad de la persona para llevarlas a cabo (Russel, 1976).
- Para Basaglia (1978), el estrés de trabajo se puede definir como las nocivas reacciones físicas y emocionales que ocurren cuando las exigencias del trabajo no igualan las capacidades, los recursos, o las necesidades del trabajador.

¿Qué es, pues, el estrés laboral?. Aunque la idea general de una tensión excesiva y perjudicial creada por un trabajo agobiante describe bien el problema, algunos investigadores han utilizado dos modelos operativos que delimitan los contornos del estrés laboral.

El primero de estos modelos es el del desequilibrio entre el esfuerzo y las recompensas. Cuando la energía física o mental consumida en el trabajo no se ve correspondida por las debidas contraprestaciones en forma de salario, consideración social del trabajo, seguridad en el empleo, y oportunidades de promoción, resulta que el riesgo de muerte cardiovascular se multiplica. El otro modelo estudiado es el de la tensión laboral, que se define por una combinación de altas demandas y un pobre control sobre el trabajo. Es decir, cuando el empleado se ve desbordado y no controla la situación (Delgado, 1997)

Ahora se explicará porque el medio laboral define al estrés de esta manera.

El medio laboral es una de las áreas de más alto significado personal para el individuo, es por esto que un número considerable de las investigaciones en el campo del estrés han sido realizadas en el ámbito laboral por lo que el estrés ha llamado la



atención tanto de empresarios como de especialistas laborales ocupados en la salud del trabajador.

El interés actual por los efectos de este mal en los contextos laborales se debe a varias razones, especialmente a los altos costos económicos tanto para los trabajadores como para las empresas. Cuando algún empleado presenta cualquier problema físico o psíquico originado por el estrés, es muy probable que requiera algún tipo de cuidado especial. Por otro lado, las empresas recurren al fondo económico que tienen pues los trabajadores con estrés posiblemente son menos productivos, tienen más accidentes, faltan más al trabajo, llegan tarde constantemente y con frecuencia abandonan su trabajo (Buendía, 1993).

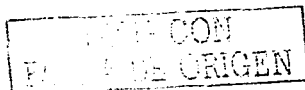
Pero en realidad, ¿qué provoca que el trabajador se encuentre en una situación de estrés?. Podemos mencionar de manera general a diferentes estresores o fuentes de estrés. Se menciona desde una insuficiente iluminación en la oficina o lugar de trabajo hasta una mala relación entre jefe y trabajador (Ramírez, 1991).

Para empezar a describir más a fondo todas estas situaciones estresantes, es importante mencionar qué es un estresor.

Para Campbell (1983, citado en Valadez, 1995), los estresores son condiciones crónicas o globales del medio ambiente.

Para Holahan (1982), un estresor es alguna situación física o social que sobrepasa el control del individuo, lo que ocasiona que se provoquen respuestas que llevan al organismo a momentos de tensión, de estrés.

Ivancevich y Matteson (1992) dicen que todo suceso, situación o persona que encontremos en nuestro medio ambiente externo puede ser un estresor; pero estos "estresores" recibirán este nombre cuando no se pueda mantener o recuperar un



equilibrio personal, es decir, "si no se percibe una amenaza externa, no hay necesidad de optar por una postura de adaptación".

Una vez ya mencionado el concepto de estrés y lo que significa un estresor, ahora se procederá a dar una clasificación de estos últimos.

Retomando los autores anteriores, Ivancevich y Matteson (1992) proporcionan una categorización de estresores, los extraorganizacionales y los provocados por situaciones intraorganizacionales. Los estresores extraorganizacionales son los que se plantean fuera del ámbito de la empresa, comprendiendo así los factores familiares, políticos, y económicos que inciden sobre el individuo.

En el caso de los estresores intraorganizacionales, estos se agrupan de la siguiente manera:

1. estresores del ambiente físico: aquí se encuentra el ruido, la temperatura, la iluminación, vibraciones, movimientos, etc.
2. estresores de nivel individual: sobrecargas de trabajo, ambigüedad de roles, conflicto de roles, etc.
3. estresores de nivel grupal: en donde se encuentran a los conflictos entre compañeros, el apoyo inadecuado o falta de apoyo, etc.
4. estresores organizacionales: en donde se incluye a los climas organizacionales (de tensión, de cordialidad, etc.), estilos gerenciales (supervisión inadecuada, imposición de reglas, preferencias personales, etc.)

Ahora bien, para facilitar este estudio y su investigación se consideraron a los estresores de nivel individual, de nivel grupal y estresores organizacionales como estresores sociales y a los estresores del ambiente físico como estresores físicos. Si se pretende hacer una clasificación en cuanto a los estresores en general, se debe recordar que finalmente estos pertenecen a la clasificación de estresores ambientales. Los estresores físicos son condiciones físicas a las que el trabajador está expuesto pero

al hablar de estresores sociales nos referimos a las condiciones que dependen directamente del papel que desempeñamos o de las tareas que tenemos que cumplir.

A continuación se mencionarán algunas de las situaciones que conllevan a que el trabajador se sienta estresado.

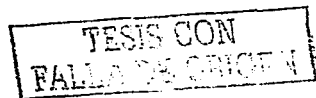
2.1 Estresores Físicos

En el medio ambiente, el individuo tiene que adaptarse a ciertas condiciones físicas que se presentan en el lugar de trabajo, así que aplicando el concepto del apartado anterior, los estresores físicos serán aspectos físicos del ambiente, percibidos por algún sentido de nuestro cuerpo. A continuación se mencionaran algunas de las condiciones físicas que hacen que el empleado se someta a una situación de estrés dentro de su medio laboral.

a) Iluminación

En numerosos estudios se demuestra que al mejorar la iluminación, sobre todo al aumentar la intensidad de la luz en el puesto de trabajo, se conseguía un aumento notable de la cantidad y calidad del rendimiento, esto debido a las mejores condiciones visuales, con mayor facilidad para reconocer el objeto de trabajo.

Una iluminación inadecuada puede constituir una causa importante de estrés. Puede ser ocasionada por deslumbramientos, trabajos o quehaceres donde se refleja un brillo intenso, sombras, repentinos cambios de intensa iluminación a oscuridad o viceversa. Donde hay poca luz, es necesario mas tiempo para ver con claridad que cuando la iluminación es adecuada: la iluminación suficiente aumenta al máximo la producción y reduce la ineficiencia y el estrés (Ramírez, 1991).



Se ha comprobado que la iluminación con la luz solar es deseable no sólo desde el punto de vista económico, sino para facilitar una mayor eficacia personal; se puede llegar a la irritabilidad permaneciendo mucho tiempo sin ver la luz del día. El cuerpo humano necesita cierta dosis diaria de luz natural y de no recibirla, algunas funciones químicas en nuestro cuerpo no se realizan debidamente. Otro problema que nos menciona Schultz (1985), se debe a la iluminación fluorescente pues los estudios han demostrado que este tipo de luz puede ocasionar estrés físico y mental, así como la pérdida de la actividad motora y la fuerza.

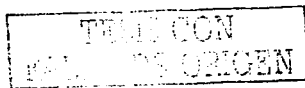
b) *Ruido*

Para Levy (1985), el ruido es un sonido o un conjunto de sonidos que no son agradables para el que los escucha ya sea porque es fisiológicamente insoportable o porque interfiere con otras percepciones auditivas más placenteras.

Esta es una causa muy común de quejas en nuestra vida moderna: en el hogar, en las calles, en la oficina y en las fábricas. En estos ambientes, el ruido nos irrita y nos pone nerviosos, nos impide dormir y produce problemas físicos como la sordera. El ruido demasiado intenso ocasiona otros daños fisiológicos; las investigaciones prueban que en los trabajadores sometidos a constante ruido se altera su frecuencia cardíaca, aumenta la presión arterial y se eleva la tensión muscular, entre otras cosas.

Algunos psicólogos afirman que el ruido puede alterar el equilibrio psíquico: los que trabajan en ambientes demasiado ruidosos son más agresivos, desconfiados e irritables que los que laboran en un medio con menos ruido (Proshansky, Itelson y Rivlin, 1978).

Así mismo, es importante aclarar que no todos los trabajadores van a tener la misma resistencia al ruido, aunque las estadísticas indican que cualquier ruido superior a 90 decibeles aumentara las tensiones y mas allá de 110 decibeles, no hay duda de que la exposición prolongada a los ruidos, sobre todo agudos, produce sordera



temporal o permanente, así como síntomas de nerviosidad e inestabilidad emocional, pudiendo provocar posibles accidentes. Así, el que el ruido resulte molesto dependerá también de que sea uniforme o repentino: será más fácil acostumbrarse a los ruidos uniformes, aunque la intensidad sea elevada. El ruido repentino es mucho más molesto cuando es absolutamente irregular y por tanto, inesperado y si se habla de efectos que produce este estresor a largo plazo, si el trabajador es repetitivo y no ofrece problemas, el rendimiento declinará más rápidamente en condiciones de ruido que en silencio. Así mismo, los ruidos imprevistos crean problemas emocionales más que los previstos (Smith y Wakeley, 1980).

c) *Temperatura*

Las investigaciones dedicadas al trabajo físico demuestran que las condiciones climatológicas difíciles pueden influir en la calidad y cantidad del trabajo realizado. En otros estudios se ha comprobado que los trabajadores deben hacer pausas frecuentes cuando son excesivos el calor y la humedad, esto es porque el excesivo calor produce fatiga, necesitando más tiempo de recuperación o descanso que si se tratara de una temperatura normal.

Cuando el calor es excesivo, fallan los mecanismos de regulación fisiológica y se hace imposible mantener la temperatura interna dentro de los límites normales, apareciendo la inquietud, debilidad, náuseas y dolor de cabeza.

Por el contrario, el frío también perjudica al trabajador pues las temperaturas bajas hacen que pierda agilidad, sensibilidad y precisión en las manos (Jiménez y Aragones, 1986).

El calor no tiene sólo efectos en el rendimiento, sino que altera también la conducta social. Griffitt (1970, citado en Levy, 1985) demostró que las relaciones interpersonales son más negativas y críticas en condiciones de temperatura elevada (más de 32 °C) que en las condiciones normales (alrededor de 20 °C).

d) Vibración y/o movimiento

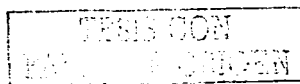
Las vibraciones pueden estar presentes en nuestro medio laboral siendo ocasionadas por alguna herramienta de trabajo, el motor de alguna máquina, etc. Y esto va a depender de la intensidad con que se perciba para que se convierta en estresor. Cuando esto sucede, sus consecuencias principales son: dolor de cabeza, temblor en el cuerpo pero principalmente en las manos, tensión muscular, entre otras molestias.

Esto estresor se relaciona de manera directa con el ruido pero con frecuencia no se le presta tanta atención como a este segundo estresor. La vibración es la transmisión de energía al cuerpo humano, por lo general a través del contacto con una superficie o sistema que se encuentra en movimiento oscilatorio. En muchas operaciones industriales, los trabajadores están en contacto corporal con vibraciones físicas intensas.

Entre los efectos fisiológicos que este estresor provoca se encuentra la evidencia de una ligera aceleración en el índice o tasa de consumo de oxígeno, ventilación pulmonar y rendimiento cardíaco. Así mismo, existe evidencia de reflejos de tendones anormales y una atrofia en la capacidad de regular la postura del cuerpo. Se han registrado alteraciones en la actividad eléctrica del cerebro y se ha tenido evidencia de defectos de agudeza y capacidad visual en diversos niveles de actividad motriz, durante la exposición a vibraciones del cuerpo entero, así como el daño del sistema nervioso periférico y las articulaciones del cuerpo. (Grimaldi, 1991)

e) Contaminación del aire

Cuando el lugar en el que trabajamos no tiene una adecuada ventilación, las sustancias nocivas para la salud no se alcanzan a desvanecer en el aire. Los disolventes adhesivos, líquidos de limpieza, sustancias químicas y otras cosas nocivas abundan en las alfombras, paredes, tapices, persianas o en el mobiliario en general. Los medios de trabajo más frecuentes que emiten sustancias nocivas y que contaminan el aire son: las copiadoras, pues despiden ozono que es una sustancia que puede



ocasionar infecciones en las vías respiratorias; otro medio es el equipo electrónico como computadoras, monitores de video que producen una forma especial de contaminación electrónica. Se ha demostrado que el contacto prolongado con tubos de rayos catódicos y otros aparatos de presentación visual muy comunes en las oficinas, ocasionan fatiga visual, cataratas y problemas neurológicos (Gilmer, 1971).

Así mismo, podemos mencionar que uno de los medios mas comunes hoy en día que ocasiona un ambiente contaminado, es el humo del cigarrillo pues este contaminante afecta no necesariamente a la persona que lo esta consumiendo sino también a las personas que rodean a un fumador. Esto puede ocasionar frecuentemente dolor de cabeza, congestión en vías respiratorias, irritación en los ojos, entre otras cosas.

D Ventilación

Se habla de ventilación cuando encontramos una ventana, un extractor de aire, aire acondicionado, ventiladores, etc. El aire acondicionado puede templar un frío o un calor excesivo pero este medio es uno de los estresores principales en una empresa. Constantemente se pueden desnivelar los aparatos que regulan la temperatura y los empleados tienden a someterse a cambios bruscos de temperatura. Es importante mencionar en este apartado que existe una importante enfermedad parecida a la neumonía, que parece provenir de una infección bacteriana propiciada y transmitida por los sistemas de ventilación, calefacción y aire acondicionado (Ramírez, 1991).

En trabajos de oficina o en talleres, una deficiente ventilación producirá letargamiento y disminución en la actividad que se lleva a cabo. Esta deficiencia de la que se habla, por afectar concretamente la purificación de la sangre, perjudica a todo el organismo el cual puede morir lentamente por muerte aislada de sus células o sufrir parcialmente sus efectos. Se pueden producir anoxias en las personas, con la consiguiente disminución de aptitudes físicas y mentales, reduciendo la resistencia del organismo humano a todo tipo de enfermedades.

g) Color

Además de todas las características antes mencionadas, encontramos a este punto como otra posible fuente de estrés en nuestro trabajo. La influencia que ejerce el color en los trabajadores contribuye a aumentar o, por el contrario, a disminuir su rendimiento laboral. Se ha demostrado que el color tiene una gran importancia como factor ambiental del trabajo pues influye de modo variable en el estado anímico de las personas.

No se ha conseguido obtener una relación exacta entre determinados colores y la impresión del local, pues la manera de percibirlos depende tanto de las diferencias individuales como del estado de ánimo del momento. Los tonos más intensos y los colores claros permiten conseguir un rendimiento más alto mientras que los tonos más oscuros tienen un efecto más pasivo en los trabajadores (Russel, 1976).

h) Higiene

Las condiciones higiénicas en los lugares de trabajo no siempre son satisfactorias y adecuadas. La suciedad, el entorno polvoriento, la falta de ventilación, la inadecuación de las áreas de descanso y las condiciones de mantenimiento de los sanitarios, son situaciones que pueden producir insatisfacción, irritación y frustración. Además, las deficiencias graves de higiene pueden contribuir al contagio de infecciones o la adquisición de enfermedades.

i) Toxicidad

Diversos trabajos requieren manejo de productos tóxicos que pueden tener consecuencias importantes en la salud a corto o a largo plazo si son manejados en condiciones inadecuadas o con falta de precaución. Existe una amplia literatura en medicina del trabajo sobre las patologías de los productos tóxicos de uso habitual en determinados tipos de trabajo, sin embargo, se conocen mucho menos sus posibles efectos sobre el bienestar psicológico o la forma en que el uso de estos incide en el rendimiento, el riesgo de accidentes o la satisfacción laboral.

2.2 Estresores Sociales

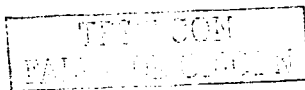
Describimos cuales son los estresores ambientales físicos que con mayor frecuencia estresan al trabajador pero es momento ahora de mencionar cuáles son los estresores sociales que nos interesan en este estudio.

a) *Trabajo excesivo*

Tenemos mucho trabajo y poco tiempo de realizarlo; pocos seres humanos se desempeñan al máximo cuando están bajo presiones constantes. Se necesitan intervalos cortos entre el final de una tarea intensa para poder respirar, escuchar una canción, platicar con algún compañero, etc. Se necesitan días para descansar donde se despeje la mente y se piense en algo no relacionado con nuestro trabajo. Situaciones como estas son las que ayudan a que un trabajador logre hacer a un lado el estrés ocasionado por excesivas demandas de trabajo. (Ekonrode y Gore, 1990)

Constantemente se tienen tareas que aún no se concluyen cuando ya se cuenta con trabajos nuevos que requieren por completo de nuestra atención; estas son situaciones que provocan que el trabajador se someta a una constante lucha por darle fin al pendiente lo que hace que se pierda la calma y se lleguen a estados graves de tensión.

El estudio de Margolis y colaboradores (1974, citado en Ivancovich y Matteson, 1992) reporto que la sobrecarga de trabajo se encontraba asociada con una menor confianza en si mismo, una disminución de la motivación para el trabajo, aumento de ausentismos y una marcada baja en la aportación de sugerencias o iniciativas. Así mismo, la sobrecarga de trabajo ha estado relacionada con cambios bioquímicos en el colesterol, baja satisfacción, ingesta de alcohol al igual que se ha asociado con una mayor probabilidad de fumar y de presentar elevados niveles de presión sanguínea.



b) Monotonía y aburrimiento

Fontana (1995) nos dice que la mente humana requiere de los estímulos de experiencias frescas de vez en cuando para permanecer concentrado y seguir teniendo una creatividad constante. Durante mucho tiempo se consideró a la monotonía como un tipo de fatiga o como una característica de la tarea. En la actualidad se ha llamado monotonía a un estado relativamente pasajero de la actividad psicofísica, caracterizada por una disminución de la misma y un sentimiento de apatía o indiferencia hacia la actividad.

La monotonía se hace sinónimo de tedio y puede definirse como la saturación con respecto a una actividad que la persona es obligada a ejecutar continuamente.

Si trabajamos dentro de una monotonía podemos cometer errores que no serán fáciles de percibir debido a que el organismo se acostumbra a la tarea, impidiendo así que nuestros sentidos estén alertas. El trabajador puede perder el interés por su trabajo logrando que se ausente la creatividad que se necesita para realizar de forma agradable nuestras tareas. ¿Pero para que esto no suceda, se recomiendan constantes cambios?...

Los constantes cambios en el ambiente laboral producen incertidumbre y estrés, por ejemplo, cuando se nos presenta un nuevo procedimiento o método de trabajo el trabajador necesita aprenderlo y adaptarse a él. Probablemente otro ejemplo lo encontramos cuando se tienen nuevos compañeros o un nuevo jefe; estas situaciones conllevan a que el trabajador se mantenga en estados de alerta mas prolongados, ocasionando también tensión.

El aburrimiento se deriva de los trabajos monótonos y repetitivos pudiendo originar inquietud, cansancio y disminución de la eficiencia. El aburrimiento es también llamado "fatiga mental". Así, los términos monotonía y aburrimiento se han utilizado para describir los efectos nocivos del trabajo repetitivo.

c) *Dificultad de la tarea*

El estrés se presenta cuando el empleado no posee la habilidad suficiente para ejecutar sus labores, incluso, los que están preparados se encuentran muchas veces en situaciones donde no se pueden enfrentar las exigencias de un trabajo, provocándose así una baja autoestima, sentimientos de culpa, entre otras cosas.

d) *Conflictos entre compañeros*

En la mayor parte de las empresas existe la posibilidad de que los empleados entren en conflictos, como resultado, principalmente, de un liderazgo inadecuado, por exceso de trabajo, por una mala planeación de las cosas, etc. Sin darse cuenta, el empleado se desenvuelve en un ambiente donde predominan las competencias o donde constantemente se critica de manera no adecuada su desempeño. Pocas personas pueden rendir a un 100% en un ambiente hostil; el trabajador se sentirá de mal humor y como consecuencia, la calidad de su trabajo puede verse afectada (Fontana, 1995).

e) *Incapacidad para terminar una tarea*

Esta incapacidad puede ser ocasionada por diversos factores tales como: presiones de tiempo, poca organización o una comunicación deficiente. Se obtiene satisfacción laboral cuando se ve concluida una tarea, pero el cambio a otra diferente, antes de que se logre concluir la anterior, reduce esta satisfacción y provoca sentimientos de frustración y amargura.

D *Ambigüedad de roles*

Se refiere a la falta de claridad sobre el papel que se está desempeñando, sobre los objetivos del trabajo o sobre las responsabilidades. Se produce estrés y deseos de abandonar el puesto de trabajo cuando estas situaciones se mantienen durante un tiempo prolongado.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Finalmente, cada una de estas situaciones pueden volverse momentos laborales estresantes al someter al ser humano a una forma de vida que no puede controlar, ocasionando de esta manera que su salud se vea afectada cuando se deja que por un tiempo prolongado esto afecte al organismo.

2.3 Salud Laboral

Como se ha podido observar, el ambiente es uno de los determinantes en la salud del individuo.

En un principio, su campo de acción estaba limitado a los accidentes de trabajo o a las enfermedades profesionales atribuibles al trabajo en si mismo, a las condiciones en que se efectuaba dicho trabajo o al medio ambiente laboral. Sin embargo, gradualmente el campo de acción de la medicina del trabajo se ha ido ampliando y, como resultado de investigaciones, se ha puesto de manifiesto la importancia de estos tres elementos entre los factores causantes o que contribúan al desarrollo de muchas enfermedades o alteraciones de la salud de carácter extralaboral.

La salud es resultado no solo de la influencia de aquellos factores derivados de la distribución desigual de los recursos, sino también a la forma de vida a la que están sometidos los empleados, debido a contaminación ambiental como producto de las industrias y el tránsito, problemas de vivienda, de transporte, así como el tabaquismo, el alcohol o la drogadicción, etc.

La salud puede ser considerada como la ausencia de enfermedad y dolor o como el ajuste óptimo entre el organismo y sus ambientes, lo que añade los factores mental y social al físico. Por lo tanto, se concibe a la salud como la combinación de los tres componentes del bienestar: el físico, el mental y social. Con esto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) define la salud como el estado completo de bienestar físico, mental y emocional es decir, es un proceso de interacción continua y permanente entre

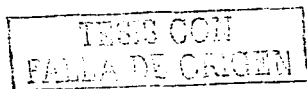
el ser humano y una serie de factores, algunos de los cuales provienen del propio individuo (edad, sexo, escolaridad, etc.) y otros del medio en el que vive (hogar, familia, trabajo, etc.). (Llor, 1995)

El trabajo y la salud son dos aspectos que siempre irán de la mano, pues el trabajo nos permite desarrollar las capacidades físicas e intelectuales aunque constituya una fuente de riesgo para nuestra salud.

La salud en el trabajo se caracterizara por grados razonables de armonía entre las facultades, las necesidades y las expectativas del trabajador, por lo que, la política de prevención de los factores perjudiciales para la salud de los trabajadores, debe tender hacia un mejor conocimiento de las necesidades esenciales, a crear un ambiente de trabajo sano y a adaptar el trabajo a las necesidades de cada uno de los trabajadores para lograr así un óptimo estado físico y mental.

Para llegar a esto, se observaron tres momentos principales en el estudio de la relación entre actividad laboral y salud: el primero lo encontramos desde el siglo XVIII con la publicación en Italia del primer tratado de enfermedades laborales de Bernardino Ramazzini, a la Primera Guerra Mundial, época de industrialización que se caracterizó por malas condiciones de vida, falta de higiene, frecuencias altas de accidentes de trabajo y esperanzas de vida muy bajas. El segundo periodo comprende desde la posguerra hasta la década de los 60's ya que a partir de la gran guerra se presentaron nuevas necesidades en la organización del trabajo, dandose así inicio a un desarrollo que se sostenía de la aplicación del conocimiento científico a los problemas de trabajo, por ejemplo, en el ámbito socioeconómico, la necesidad constante de aumento de salario y mejoras en las condiciones de trabajo.

Cabe mencionar que en este momento es cuando surge la Psicología Ambiental, disciplina que se ocupa de las relaciones entre el comportamiento humano y el medio ambiente físico del hombre (Heimstra y McFarling, 1979). Esta nueva área de la



psicología inicio por el interés de la sociedad por la calidad de su ambiente y por el interés de los especialistas por analizar mas a fondo como un medio puede determinar un comportamiento.

Finalmente, el tercer momento comprende desde los años 60's hasta la actualidad donde ahora la Salud ocupacional es definida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) como la disciplina que se encarga de colocar y mantener al trabajador en una ocupación que convenga a sus aptitudes psicológicas, fisiológicas y sociológicas, pretendiendo además disminuir los efectos negativos y controlar la preservación de la salud física y mental del trabajador. (Basaglia, 1978). Por todo esto, unas de las tareas del psicólogo interesado en el medio laboral son: prevenir daños a la salud por condiciones de trabajo, proteger a los trabajadores pero tomando en cuenta sus capacidades y aptitudes, prevenir incomodidades o molestias generadas por un ambiente laboral inadecuado, entre otras cosas.

De esta manera, los problemas de salud-enfermedad en el trabajo se reflejan no solo como producto de la exposición a riesgos capaces de ocasionar enfermedades e incluso la muerte del trabajador, sino también se debe a una estructura laboral y ambiental demandante, lo que ocasiona que se presenten fenómenos como el estrés, capaz de generar no solo efectos nocivos en el bienestar fisiológico, psicológico y social de los trabajadores, sino de ser una amenaza para el desempeño laboral.

Así, las relaciones existentes entre el estrés y la salud se vienen desarrollando desde hace mucho tiempo, por considerar que son investigaciones necesarias y fructíferas. Estas relaciones en ocasiones han estado sobrovaloradas e incluso mal interpretadas, no obstante hoy en día se puede afirmar que el estrés, en general, es el principal factor causante de trastornos psicológicos, presente en la mayoría de las psicopatologías y, uno de los principales causales o de riesgo de las alteraciones orgánicas (Najera, 1997).

2.4 Consecuencias del Estrés Laboral para las Empresas

Así como se mencionó en el capítulo pasado las consecuencias del estrés en las personas que lo padecen, ahora se procederá a dar una descripción de las consecuencias de este mal pero para las empresas donde laboran trabajadores que se desempeñan en medios laborales estresantes, según Martínez (1989).

- ❖ **Ausentismo.** Esta es una grave consecuencia dentro de los países industriales, sus causas pueden ser múltiples, desde los compromisos familiares hasta el mal tiempo, pero una de las principales causas es la mala salud y especialmente la fragilidad psicológica. El número de días de trabajo perdidos aumenta en la medida en que desciende la condición socioeconómica y por tanto, los trabajadores manuales se encuentran especialmente afectados.
- ❖ **Rotación de la mano de obra.** El ausentismo tiende también a convertirse en una rotación de la mano de obra, pues los trabajadores, por tener problemas de salud o por estar insatisfechos con sus empleados, acaban por abandonarlos. Esta rotación puede ser muy costosa cuando ocurre entre cargos directivos, por ejemplo, para la compañía Xerox, reemplazar a uno de los ejecutivos principales les cuesta más de un millón de dólares y a un alto funcionario entre 200.000 y 500.000 dólares.
- ❖ **Accidentes.** Existe un gran número de muertes producto de accidentes profesionales además de un número importante de trabajadores que padecen de cierta incapacidad producto de estos accidentes. La capacidad productiva no aprovechada de la industria representa una pérdida anual muy significativa para la industria. Los accidentes pueden producirse por muy diversas razones relacionadas con el sitio de trabajo, el material, la

TEMAS CON
FALLA DE ORIGEN

organización de las tareas o las condiciones del trabajador. Una persona estresada representa un accidente inminente.

- ❖ **Calidad de productos y los servicios.** Inevitablemente la entrega de servicios o la calidad de productos se verá afectada ya que los individuos no se encuentran en buen estado ni físicamente ni psicológicamente. En el caso de entrega de servicios existirá agresividad con los clientes, poca ayuda a resolver inquietudes, entre otros, y en el caso de la elaboración de productos, la falta de concentración, los dolores físicos en general se producirán productos con fallas y por ende la empresa deberá correr con gastos financieros.
- ❖ **Agotamiento extremo en el trabajo.** Este es el resultado final del estrés. La persona que "se consume" en el trabajo ha agotado sus reservas de energía, tiene pocas defensas contra la enfermedad, es ineficiente en su trabajo, demuestra una insatisfacción cada vez mayor con él mismo y se torna cada vez más pesimista. El agotamiento provocado por el trabajo suele sobrevenir a las personas que se han convertido en adictos al trabajo, al que dedican hasta ochenta horas semanales. Aunque el daño no sea evidente en un principio, tantas horas de dedicación pueden crear una tensión física.
- ❖ **Gasto financiero.** Todos los puntos mencionados anteriormente conllevan un gasto muy grande para la organización, dinero que podría ser utilizado para ampliarse o aumentar las inversiones. Los costos de perder productos con fallas, las indemnizaciones por enfermedades de trabajo, el ausentismo, todos esos aspectos generan un gasto por parte de la industria.
- ❖ **Indemnización.** Los costos financieros del estrés se reflejan directamente en el número de reclamaciones presentadas en virtud de los planes de

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

indemnización por accidentes del trabajo y enfermedades profesionales o de las demandas por daños y perjuicios entabladas ante los tribunales civiles.

- ◆ Aumento de huelgas. Producto de trabajadores insatisfechos con respecto a sus salarios, seguridad en el trabajo, clima organizacional, entre otros unen sus fuerzas con el fin de solicitarle a la organización mejora en las condiciones de trabajo. Debido a que la organización no realiza cambios significativos a beneficio de los trabajadores, estos se ven obligados a hacer presión a los directivos de la compañía.
- ◆ Gasto de tiempo. No solo todas estas consecuencias que produce el estrés tienen un costo financiero contable, sino que conllevan un costo de tiempo incalculable. El tiempo que se necesita para la capacitación, para el reclutamiento, sistemas de selección, etc. es de gran importancia y debe ser analizado por las organizaciones, ya que ese mismo tiempo gastado podría ser un tiempo utilizado que beneficie la producción de la compañía.

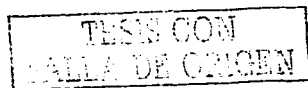
Efectivamente estas son algunas de las repercusiones del estrés en las empresas, problema que ha ido aumentando progresivamente en las últimas dos décadas debido a cuatro razones principales:

1. Los cambios tecnológicos han producido trabajos que han tendido a incapacitar a los trabajadores. Aunque ha habido algún aumento en el número de trabajos con mejores condiciones, particularmente en las industrias de producción, el uso de los sistemas de trabajo automatizados, con frecuencia ha conducido a cargos que necesitan niveles menores de capacitación. Estos trabajos de baja capacitación no requieren de mucho uso de las capacidades de los trabajadores, capacidades que se han adquirido por medio del entrenamiento y la educación, de ahí que los trabajadores informan de devaluación, insatisfacción y finalmente estrés.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

2. Una segunda razón para el aumento del estrés laboral está relacionada con el incremento del nivel educacional de los trabajadores. En los últimos veinte años, ha habido un gran aumento mundial de la participación educacional de los trabajadores en las naciones industrializadas. Los trabajadores nunca habían tenido un mejor nivel educativo aunque, desafortunadamente, no se han cumplido las expectativas asociadas de que la educación supondría el acceso a trabajos de alta capacitación.
3. La siguiente razón es que las políticas sociales no han diseñado empleos que permitan unos niveles razonables de utilización de las capacidades. Los gobiernos que han estimulado la participación educativa, raramente han alentado y exigido que las organizaciones de trabajo se estructuren de manera que los trabajos proporcionen el uso de capacidades y supongan un reto para un grupo de trabajadores inicialmente capacitados y motivados.
4. La cuarta y última razón para el aumento y persistencia de los niveles de estrés, es el reducido número de intervenciones que tienen como objetivo reducir los niveles de estrés laboral. A pesar de su experiencia, raramente se utilizan expertos en este tema para mitigar el estrés laboral, a través de un nuevo diseño del trabajo o del asesoramiento a los trabajadores estresados (Delgado, 1997).

Finalmente nos damos cuenta de que el estrés es un problema global, que va en aumento y que afecta a todos los países y a todas las profesiones y categorías de trabajadores. Es cada vez más evidente que el estrés no ataca únicamente a los países industrializados, sino también a los países en desarrollo.



Capítulo 3

EVALUACIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

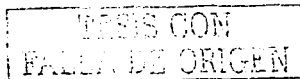
En el capítulo anterior se habló de las situaciones que ponen en riesgo la salud de los trabajadores cuando el medio laboral en el que se desenvuelven no es el adecuado. Ahora se entiende que el estrés es un problema global, que va en aumento y que afecta a todos los países y a todas las profesiones y categorías de trabajadores. Es cada vez más evidente que el estrés no ataca únicamente a los países industrializados, sino también a los países en desarrollo.

Pero ¿cómo es que se puede descubrir qué situaciones le provocan estrés a un trabajador?... y precisamente esto es lo que se intenta explicar a continuación.

Se ha hablado de investigaciones que se han realizado para conocer más sobre el estrés. Estas investigaciones arrojan datos sobre ciertas conductas o comportamientos que tiene el ser humano ante su medio ambiente. Cada método que se quiera emplear para conocer un punto específico se diseña de manera que pueda responder a las dudas que se pretenden esclarecer.

Cuando se usa un método en específico, por lo regular, la persona que lo emplea quiere estudiar una característica particular de algún grupo de individuos: el interesado diseña una situación de estímulo (una prueba) para medir las características de su interés. Se han diseñado pruebas para medir la inteligencia, personalidad, niveles de estrés, aptitudes, etc. Heimstra y McFarling (1979) nos mencionan que aun cuando los instrumentos utilizados pueden variar, todos implican una situación de estímulo controlado, diseñada para extraer respuestas que revelen algo sobre el individuo que interesa al investigador.

Es importante mencionar que según la investigación que se este realizando, es el instrumento o evaluación que se debe aplicar pues no todos los medios cumplen con las características de objetividad, comunicación, cuantificación adecuada, economía de tiempo, confiabilidad y validez necesarios para que su uso sea óptimo y se amolde a lo que el investigador está buscando.



Por lo anterior, los programas de prevención y control del estrés laboral deben partir de una evaluación multidimensional del proceso de estrés, es decir, de aquellos factores personales, interpersonales y organizacionales que intervienen en la generación del estrés en el trabajo. Puede deducirse, por tanto, que el estrés no puede ser analizado en forma aislada. El estudio del estrés en el trabajo va a requerirán la mayoría de las veces del conocimiento de elementos tales como:

- Estresores: condiciones físicas y psicosociales del trabajo
- Percepción del estrés: evaluación cognitiva del individuo en su apreciación de las demandas ambientales y los recursos de los que dispone
- Variables moderadoras: características personales e interpersonales que pueden determinar la vulnerabilidad al estrés tales como: patrón de conducta, autoeficiencia, estrategias de afrontamiento, apoyo social.
- Respuestas al estrés: fisiológicas, cognitivas
- Consecuencias sobre la salud, las relaciones interpersonales en el trabajo, la satisfacción laboral, rendimiento en el trabajo, etc.

En definitiva, para evaluar el estrés laboral es necesario utilizar diferentes instrumentos que se refieran a aspectos relacionados tanto con la situación laboral como con el individuo. Los instrumentos de evaluación que resultan más útiles son:

- Listas de control para determinar los diferentes ámbitos de una organización relacionados con el contenido de trabajo y las relaciones sociales que puede ocasionar estrés en los trabajadores.
- Cuestionarios, escalas e inventarios que permiten obtener información sobre la forma en que son percibidos los estresores, así como las características personales y estrategias de afrontamiento ante un evento estresante.
- Indicadores bioquímicos y electrofisiológicos para la medición de las respuestas fisiológicas
- Cuestionarios sobre problemas de salud que pueden ser ocasionados por el estrés
- Sistemas de registro administrativo para evaluar, por ejemplo, el ausentismo y la incapacidad laboral.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

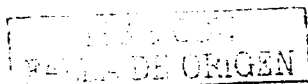
A continuación, se comentaran algunos de estos métodos diseñados para la evaluación del estrés.

Ivancevich y Matteson (1992) mencionan que el estrés laboral se ha diagnosticado a través de niveles y medidas fisiológicas y a nivel psicológico; este diagnóstico y tratamiento se ha logrado por la utilización de instrumentos altamente estandarizados y validados que garantizan buenos resultados, además de ser económicos y de rápida aplicación.

Existen diferentes técnicas para medir el estrés tales como: medición de las variaciones de la frecuencia cardiaca, monitoreo de la presión sanguínea o de la frecuencia respiratoria, evaluación del gasto energético, medición de la productividad, registro estadístico de la fatiga, electroencefalograma y medición de los niveles sanguíneos de catecolaminas, así como a través de la cuantificación de otros neurotransmisores por espectrofotometría, flurometría, cromatografía o procedimientos enzimáticos.

Sin embargo, sería casi imposible además muy costoso, tratar de medir el estrés laboral en los trabajadores utilizando determinaciones químicas cuantitativas de laboratorio o de evaluaciones clínicas del daño orgánico producido por el estrés, por ello se emplean otro tipo de herramientas más viables y cuya validez y confiabilidad han sido debidamente comprobadas, por ejemplo:

- Se tiene la *Escala de Rangos de Reajuste Social (ERRS)* desarrollada por Thomas Holmes y Richard Rahe (1967 citado en Ivancevich y Matteson, 1992). Al realizar su estudio, se hizo una tabla de rangos donde según la puntuación obtenida era el grado de estrés que padecía la persona. Construyeron una escala con 43 ítems, en donde retomaron acontecimientos vitales que mas estresan en la vida de las personas y les otorgaron una puntuación que iba del 0 al 100 y lo llamaron también *Life events*. Para estos autores, el estrés significaba una adaptación al cambio, por lo que estos eventos o cambios



pueden ser tanto positivos como negativos para nuestra vida y es posible que una persona se encuentre en más de una situación estresante al mismo tiempo.

- Caplan (1971) y Sales (1969) (citados en Ivancevich y Matteson, 1992) utilizaron las escalas de *Mediciones Michigan* o también conocidas como *Medidas Perceptuales* en estudios acerca del estrés: en este caso se le pide a la gente que describa sus percepciones con respecto al estrés que se esta originando por alguna situación en específico. Esto se lleva acabo por medio de hojas de registro y cuestionarios autoadministrados.
- En algunos casos se pide a los sujetos que describan, ya sea verbalmente o por escrito, su reacción ante una situación determinada, situación que le interesa al investigador. El investigador que usa esta técnica llamada *descripción libre*, no se esfuerza por estructurar las respuestas de los sujetos, solamente analiza lo que se ha dicho o escrito. Una desventaja de esta técnica es que es difícil cuantificar y comparar las respuestas (Ivancevich y Matteson, 1992).
- Otro método de escala de puntuación es el *diferencial semántico* desarrollada por Osgood y Tannenbaum (1957 citado en Acosta y Vázquez, 1991), en donde se pide al sujeto que juzgue una exhibición ambiental con una escala de varios objetivos, por ejemplo, muy nocivo, nocivo, no muy nocivo y nada nocivo y asigne un numero según su percepción para que después el investigador valore las respuestas.
- La *Escala Sintomática de Estrés (1985)* la cual explora las manifestaciones psicósomáticas atribuidas al estrés, en donde se presentan en una disminución temporal respuestas que tienen que ver con el estrés, ejemplo, algunas veces, frecuentemente y siempre, tomándose valores de 1,2, 3 respectivamente.

TRABAJE CON
FALLA DE ORIGEN

- Y Se encuentra también la escala de Yoffe y Naditch (1977 citado en Puertos, 2002), confeccionada a partir del Inventario Psicológico de California y pretende evaluar los mecanismos defensivos y las conductas de afrontamiento. Su análisis funcional ha dado lugar a seis subescalas, dos generales (de afrontamiento y defensa) y cuatro suplementarias (control, expresividad, defensa primitiva y defensa estructurada)

- Y Un cuestionario específico para estudiar el nivel de estrés en profesionales es el elaborado por A. Roig y A. Caruana (1990, citado en Dolgado, 1997). Este cuestionario contiene 67 ítems y evalúa diversas fuentes de estrés laboral clasificadas en 7 factores: factor 1: contacto con el dolor y la muerte, factor 2: conflictos con familiares, factor 3: conflictos con los superiores, factor 4: situaciones urgentes y graves, factor 5: aspectos carenciales (fuentes de insatisfacción), factor 6: estrés emocional y factor 7: sobrecarga laboral. Los ítems se responden con una escala de 1 a 5 puntos y el sumario de las puntuaciones dadas es un indicador del estrés laboral

Estas son tan solo unas de las técnicas que se suelen emplear en algunas investigaciones.

Es importante mencionar en este apartado que para la presente investigación se propuso una nueva manera de evaluar el estrés laboral. En este caso, ya se tenían situaciones específicas que se querían medir en los trabajadores de la empresa PROMMESA, según una valoración exploratoria donde se obtuvieron las principales situaciones que les resultaban más estresantes al personal

Derivado de esta exploración previa, se pudo comprobar que los métodos antes mencionados no eran viables para ser utilizados en la presente investigación razón por la cual se crea un instrumento, el cual más adelante se explicará.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

A continuación se mencionará porque los métodos anteriores no son viables para la presente investigación:

Para este estudio, la Escala de Rangos de Reajuste Social (ERRS) no era viable pues los autores presentan en sus cuestionarios algunos reactivos que están fuera del interés de este estudio, como por ejemplo, ellos consideran importante los embargos de bienes, las dificultades sexuales, separación matrimonial, entre otros, como fuentes generadoras de estrés. Situación similar con el cuestionario de Reig y Caruana ya que ellos incluyen en sus ítems temas relacionados con asuntos familiares y dolor y muerte.

La escala de Yoffe y Naditch analiza procesos de afrontamiento principalmente, punto que para esta investigación no era aplicable debido a que eso no se pretendía investigar.

Las *Mediciones Michigan* o *Medidas preceptuales* no son útiles para este estudio pues en este caso, los autores proponen registros autoadministrados, lo mismo que sucede con las *descripciones libres* cuando nos sugieren registros de reacciones ante situaciones determinadas. Un autoregistro o una descripción libre implicaba que se le diera la libertad al trabajador de expresar de manera general lo que le producía estrés y como con anterioridad ya se habían identificado estas situaciones, se consideró que no eran aplicables estas mediciones.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Capítulo 4

**SITUACIONES QUE
PROPICIAN ESTRÉS
LABORAL**

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Retomando las contribuciones del estudio del estrés laboral, se plantearon las siguientes preguntas de investigación:

4.1 Objetivo o Hipótesis

Preguntas de Investigación

- ¿Qué situaciones resultan más estresantes para los individuos en su trabajo, las situaciones físicas o las situaciones sociales?

Recordando para este caso que las situaciones físicas serán las condiciones físicas a las cuáles se expone el trabajador, por ejemplo, ruido, temperatura, ventilación, etc.), y las situaciones sociales son las condiciones que dependen directamente del papel que desempeñamos, ejemplo, trabajo excesivo, monotonía, aburrimiento, etc.)

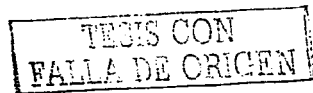
- ¿Cuáles son los síntomas de estrés que mas se presentan en los trabajadores, los físicos o los psicológicos?
- ¿Qué relación existe entre el estrés y el tipo de actividad laboral?

Por lo tanto, los objetivos de la presente investigación son:

1. Analizar la participación de los diferentes factores físicos y sociales en el proceso de estrés laboral.
2. Analizar que repercusiones tiene esto en la salud

Así, las hipótesis planteadas fueron:

- Existirá diferencia entre los niveles de estrés reportado frente a los estresores físicos y los sociales
- Existirá diferencia en el nivel de estrés reportado frente a los estresores físicos y sociales entre hombres y mujeres
- Existirá diferencia en el nivel de estrés reportado por trabajadores manuales y trabajadores administrativos



- Existirá relación entre el nivel de estrés y los síntomas reportados

Es importante mencionar que para el caso de la segunda hipótesis, se consideró que las mujeres, por causas conocidas por la mayoría, han aumentado su participación en el ámbito laboral, exponiéndose a la triple carga de trabajo (obligaciones laborales, obligaciones domésticas y al cuidado de sus hijos), razón por la cual se considera que son ellas las que presentaran niveles mayores de estrés.

Con la finalidad de dar respuesta a estas interrogantes, esta investigación se llevo a cabo de la siguiente manera.

4.2 Método

Sujetos

Para esta investigación se necesitó la colaboración de 150 empleados pertenecientes a la empresa PROMMESA (Procesos Metal-Mecánicos, S.A), de los cuales 103 eran del sexo masculino y 47 del sexo femenino. Sus edades oscilaban entre los 22 y 53 años de edad: 32 personas eran solteras, 40 casados, 8 personas divorciadas, 4 viudos y 16 personas viven en unión libre, mientras que su escolaridad estaba distribuida de la siguiente manera: 40 personas habían concluido la primaria, 54 la secundaria, 7 terminaron la preparatoria y finalmente, 49 personas tienen una carrera técnica o profesional concluida. Su horario de trabajo está ubicado en un primero, segundo o tercer turno mientras que la antigüedad en la empresa va desde un par de meses hasta más de 9 años.

Instrumento

El instrumento que se diseñó para esta investigación fue una escala tipo Likert con 62 reactivos (ver anexo). Los primeros 23 correspondieron a preguntas relacionadas con estresores físicos (preguntas del 1 al 23); los siguientes 23 reactivos pertenecieron a preguntas relacionadas con estresores sociales (preguntas del 24 al 46) mientras que los últimos 16 reactivos se refirieron al área de la salud (preguntas del 47

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

al 62). Cabe mencionar que dicho instrumento mostró una confiabilidad de .87 según el Coeficiente Alpha de Cronbach.

Las opciones de respuesta fueron 4 para cada reactivo: nunca, pocas veces, frecuentemente y siempre. A cada una de estas respuestas le correspondió un punto, según el grado de estrés en que se encuentra la persona a contestar, es decir, a la respuesta nunca le correspondió el punto 1, a la respuesta pocas veces le correspondió el punto 2, a la opción frecuentemente se le asignó el punto 3 y por último, a la respuesta siempre le correspondió el punto 4, entendiéndose con esto que el punto 1 representa el nivel más bajo de estrés y el punto 4 el nivel más alto.

Procedimiento

Se debe mencionar primeramente que este estudio fue transversal ya que es un estudio comparativo que se realizó en un mismo momento histórico, entre estresores sociales y físicos, con una muestra ya definida (Coolican, 1997).

Este estudio se llevó a cabo en la empresa metal-mecánica PROMMESA, dedicada a los maquinados y troquelados para la industria automotriz. Se encuentra ubicada en Av. San Mateo N° 40, Col. San Juan Bosco, en Atizapán de Zaragoza, Estado de México.

En primera instancia, se explicó el proyecto al jefe de Recursos Humanos de dicha empresa para que posteriormente él concediera un permiso para poder llevar a cabo dicha investigación.

Una vez obtenido el permiso, se pidió la colaboración de los empleados que laboran en las diferentes áreas de PROMMESA. El personal que colaboró pertenecía a los siguientes departamentos: troquelado, soldadura, tornos automáticos, segundas operaciones, pintura, galvanoplastia, taller mecánico, mantenimiento, ingeniería, recursos humanos, aseguramiento de calidad, sistemas, almacén, producción, contabilidad y ventas. Así mismo, ellos se desempeñaban como: ayudantes generales.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

asistentes de departamento, auditores de calidad, mecánicos matriceros, troqueladores, jefes de departamento, punteadores, ingenieros de manufactura, cizallistas, cotizadores, mecánicos industriales, supervisores, pintores, choferes, taladristas, montacarguistas, torneros, operadores, erosionadores o por último, diseñadores.

Cabe mencionar que, por razones del tipo de actividad, se tuvo que agrupar al personal antes mencionado en dos secciones debido a que los trabajadores que laboran en oficinas desempeñan actividades muy diferentes al personal que labora en la planta de trabajo. Debido al giro de la empresa, los trabajadores que laboran en la planta de operación realizan actividades que requieren de más fuerza física que los empleados de oficinas.

El primer grupo o sección correspondió al personal que labora desempeñando una actividad manual y el segundo grupo o sección perteneció a los trabajadores a nivel administrativo. Así, el grupo de trabajadores de operación manual quedó integrado por personal de los siguientes departamentos: troquelado (troqueladores y operadores), soldadura (soldadores y punteadores), tornos automáticos (torneros), segundas operaciones (taladristas), pintura (pintores), galvanoplastia (ayudantes generales), taller mecánico (mecánicos matriceros y erosionadores) y por último, el departamento de mantenimiento (ayudantes generales).

El segundo grupo, el de los trabajadores administrativos, se conformó por el departamento de recursos humanos (jefe de departamento y asistentes), ingeniería (ingenieros de manufactura), aseguramiento de calidad (auditores de calidad), sistemas (jefe de departamento y asistentes), almacén (asistentes), producción (asistentes), contabilidad (contadores) y finalmente, ventas, colaborando en este caso los asistentes del departamento.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Se me permitió trabajar en estas instalaciones durante 4 días en los cuales me dirigí personalmente a los empleados para presentarles el cuestionario y pedir su colaboración.

Se les explicó en que consistía el proyecto para que posteriormente leyeran las instrucciones y así procedieran a contestar el cuestionario, siempre y cuando no hubiera ninguna duda en cuanto al procedimiento.

4.3 Resultados

El análisis de los resultados se llevó a cabo en tres niveles: a) por medio del nivel descriptivo, a través de las medidas de tendencia central como la media y la desviación estándar; b) el nivel comparativo, en donde se aplicó la prueba t de Student y por último, c) un nivel de correlación donde se utilizó el Coeficiente de Correlación de Pearson.

A continuación se presentaran y se analizaran los resultados obtenidos.

Estresores Sociales:

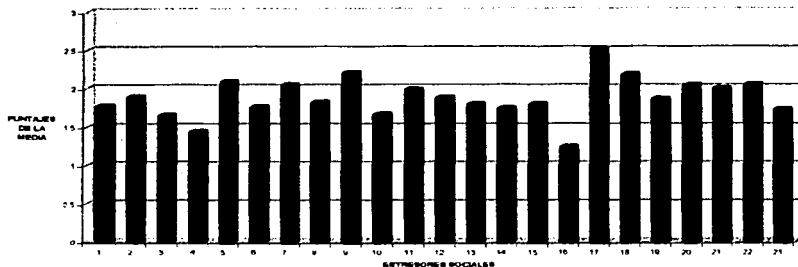
Podemos notar que la mayoría de los factores sociales resultan moderadamente estresantes pues si observamos la figura 1 nos daremos cuenta que la mayoría de los estresores reporta una media mayor a 1,5 puntos, a excepción de sólo dos situaciones, los problemas con los compañeros y las tareas difíciles.

Así mismo, para los empleados, la situación que les resulta más estresante es la relacionada con el salario insuficiente ya que esta condición es la que obtuvo la media más alta, 2,51 puntos. El reactivo que corresponde a este factor es el número 40, donde se le preguntó al personal si el salario que recibía en la empresa era suficiente. Así mismo, notamos que el tener asegurado un buen futuro y la variación de actividades son otras situaciones que también estresan de manera significativa a los empleados de esta empresa, obteniéndose una media de 2,19 y 2,17 puntos respectivamente.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Por otra parte, se observa que la condición que resulta menos estresante para los empujados es la relacionada con los problemas que se tienen con los compañeros, obteniéndose una media de 1,23 puntos. (Ver Figura 1)

FIGURA 1. Estrés Reportado Frente a Estresores de Naturaleza Social



- | | |
|----------------------------|------------------------------------|
| 1. Horario de trabajo | 13. Satisfacción de superiores |
| 2. Trabajo peligroso | 14. Recibir ordones |
| 3. Tiempo laborable | 15. <i>Relación con superiores</i> |
| 4. Tareas difíciles | 16. Problemas con compañeros |
| 5. Trabajo cansado | 17. Salario insuficiente |
| 6. Posición incómoda | 18. Variación de actividades |
| 7. Presiones laborales | 19. Trabajo monótono |
| 8. <i>Compañerismo</i> | 20. <i>Despidos</i> |
| 9. Buen futuro | 21. Incentivos |
| 10. Autoridad insuficiente | 22. Saturación por actividades |
| 11. Toma de decisiones | 23. Preparación Personal |
| 12. Preferencias | |

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Estresores Físicos:

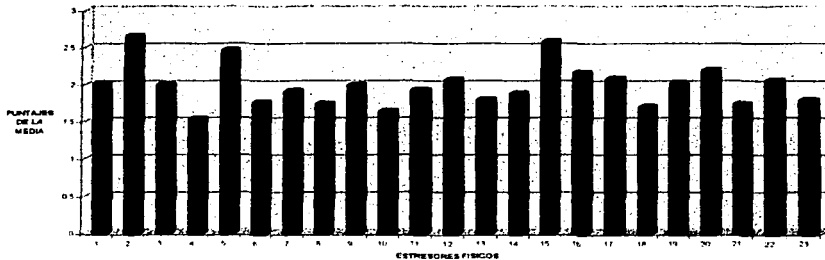
En el caso de los estresores físicos, podemos observar que todos los factores físicos resultan altamente estresantes pues registran una media mayor a los 1,5 puntos.

Para los empleados, la situación que mas les resulta estresante es la relacionada con el ruido ya que esta condición es la que obtuvo la media mas alta, 2,65 puntos. El reactivo que corresponde a este factor es el número 2, donde se le pregunto al personal si existía demasiado ruido en el área donde laboraban. Así mismo, es importante que notemos que las condiciones que también debemos de tomar en cuenta son las relacionadas con la ventilación, obteniéndose una media de 2,57 puntos y la temperatura, obteniéndose una media de 2,45 puntos.

Por otro lado, observamos que la situación que estresa menos a los empleados es la relacionada con el humo del cigarrillo, obteniéndose en este caso una media de 1,53 puntos. (Ver Figura 2)

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

FIGURA 2. Estrés Reportado Frente a Estresores de Naturaleza Física



- | | |
|---------------------------------|----------------------------|
| 1. Iluminación | 13. Desorden |
| 2. Ruido | 14. Limpieza |
| 3. Polvo | 15. Ventilación |
| 4. Humo de cigarrillo | 16. Olor |
| 5. Temperatura | 17. Vestimenta |
| 6. Movimiento | 18. Uniforme |
| 7. Espacio | 19. Tiempo de comida |
| 8. Genta | 20. Baños sucios |
| 9. Instalaciones no adecuadas | 21. Distancia casa-trabajo |
| 10. Instalaciones no atractivas | 22. Material |
| 11. Mobiliario | 23. Equipo de seguridad |
| 12. Medios de trabajo | |

Al agrupar los estresores en dos variables, los estresores físicos y los estresores sociales, se obtuvieron las medias respectivas y se encontró lo siguiente:

El estrés provocado por los estresores físicos fue de 1,97puntos, mientras que para los estresores sociales fue de 1,86 puntos.

Se observa, que las situaciones que mas estresan al personal de la empresa PROMMESA son las relacionadas con las situaciones físicas, las cuales son: iluminación, ruido, polvo, aire contaminado, temperatura, movimiento, espacio, instalaciones, mobiliario, medios de trabajo, desorden, ventilación, olor, vestimentas y/o uniformes, tiempo de comida, sanitarios, distancia casa-trabajo y finalmente, equipo de seguridad. Esto se obtuvo al registrarse una media de 1,97 puntos. y una desviación estándar de .42 con respecto a la media.

Por otra parte, podemos notar que los estresores sociales registraron una media de 1,86 puntos y una desviación estándar de .37 con respecto a la media. Dentro de esta clasificación, tomamos en cuenta las siguientes situaciones: horario de trabajo, peligro en el mismo, tiempo laborable, tareas complejas, presiones, compañerismo, futuro, autoridad suficiente, toma de decisiones, favoritismos, relación con superiores, salario, variación de actividades, monotonía, despidos, incentivos, saturación de actividades y preparación personal.

Con el fin de saber si la diferencia era significativa entre los estresores físicos y sociales, se aplico una prueba t, donde se encontró para los estresores físicos $t= 57.55$, $gl=149$, $P<0.001$. Para los estresores sociales $t= 61.02$, $gl=149$, $P<0.001$ lo cual implica que la diferencia es significativa, estadísticamente hablando.

Síntomas de Estrés:

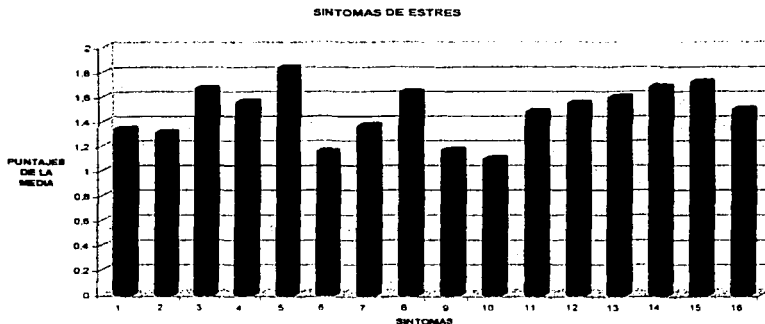
Por otra parte al hablar de salud se puede observar que existe una gran cantidad de síntomas que se relacionan de manera significativa con el estrés. La mayoría de los puntajes están por arriba de 1,3 puntos de la media a excepción de solo 3 síntomas que se presentan con una media menor. (Ver Figura 3)

El cansancio y el mal humor son los dos síntomas que se presentan en mayor frecuencia al obtenerse los puntajes más altos: el cansancio obtuvo una media de 1,83 puntos y el mal humor obtuvo una media de 1,71 puntos. Por otra parte, los síntomas

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

que se registraron en menor grado fueron la presión en el pecho con una media de 1.09 puntos y los tics nerviosos registrándose una media de 1,15 puntos.

FIGURA 3. Síntomas de Estrés relacionados con los Estresores Físicos y Sociales



1. Mareos
2. Latidos rápidos
3. Gases en la barriga
4. Boca seca
5. Cansancio
6. Tics
7. Pesadillas
8. Sueño

9. Falta de aire
10. Presión en el pecho
11. Falta de concentración
12. Tomar decisiones
13. Olvidos
14. Muchos problemas
15. Mal humor
16. Aceleración

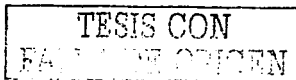
**TESIS CON
FALLA DE ORIGEN**

Los trabajadores que colaboraron en este estudio se agruparon según su actividad: los de operación manual y los de operación administrativa y al obtener las medias se encontró lo siguiente:

El personal que se estresa de una manera más notoria es el que labora en el área de operación manual. En esta área encontramos a los siguientes trabajadores: ayudantes generales, mecánicos matriceros troqueladores, punteadores, cizallistas, pintores, taladristas, torneros, operadores y erosionadores. Específicamente, podemos mencionar que las situaciones que más le estresan al personal de operación manual, son las relacionadas con los estresores físicos, obteniéndose en este caso una media de 2.01 puntos. (Ver Tabla 1)

En el área de operación administrativa encontramos a: asistentes, auditores de calidad, jefes de departamento, ingenieros de manufactura, cotizadores, mecánicos industriales, supervisores, choferes, montacarguistas y diseñadores. En este caso, los trabajadores que desempeñan una operación administrativa no perciben una gran diferencia entre los estresores sociales y físicos ya que si observamos la media en ambos casos no tiene una diferencia tan significativa. Esto no significa que estos trabajadores no se estresen pues aunque la media fue un tanto menor a la de los de operación manual, observamos que sigue presentando un estrés moderado ante tales situaciones.

Con el fin de saber si las diferencias entre medias encontradas eran significativas, se aplicó una prueba t. Los resultados mostraron que para los empleados del área de operación manual se obtuvo un valor en cuanto a los estresores físicos de $t = 50.20$, $gl = 108$, $P > 0.001$. En cuanto a los estresores sociales se obtuvo un valor de $t = 55.05$, $gl = 108$, $P > 0.001$.



Para el área administrativa, se obtuvo un valor para los estresores físicos de $t= 29.00$, $gI= 40$, $P<0.001$. Para los los estresores sociales se obtuvo un valor de $t= 27.78$, $gI= 40$, $P<0.001$ demostrándose que la diferencia es estadísticamente significativa.

TABLA 1. Descriptivos según la Actividad Laboral

PUESTO	ESTRESORES	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR
OPERACIÓN	FISICOS	2,0156	0,4192
MANUAL	SOCIALES	1,8775	0,356
OPERACIÓN	FISICOS	1,8802	0,4151
ADMINISTRATIVA	SOCIALES	1,8368	0,4238

Ahora bien, los estresores físicos son los que estresan más al personal de PROMESA pero específicamente, las mujeres se estresan más ante estas situaciones: esto lo comprobamos al obtenerse una media de 2,02 puntos y una desviación estándar de .47 con respecto a la media. Para el caso del personal del sexo masculino, las situaciones que más les estresan son las relacionadas con los estresores físicos al obtenerse una media de 1.96 puntos y una desviación estándar de .39 con respecto a la media. (Ver Tabla 2)

TABLA 2. Descriptivos según el Género

GENERO	ESTRESORES	MEDIA	DESVIACION ESTANDAR
MASCULINO	FISICOS	1.96	.396
	SOCIALES	1.84	3.61
FEMENINO	FISICOS	2.02	.4790
	SOCIALES	1.92	.4044

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Con el fin de contrastar la última hipótesis, se hizo un análisis de correlación utilizando el Coeficiente de Pearson, encontrándose una correlación moderada baja entre los estresores sociales y los síntomas de estrés reportados (.3 y un nivel de significación de 0.01). (Ver Tabla 3)

Por otro lado, los estresores físicos correlacionaron con los síntomas de estrés on un nivel bajo (.1 y un nivel de significación de 0.05) aunque sigue siendo estadísticamente significativo.

TABLA 3. Correlación entre Estresores y Síntomas de Estrés

	CORRELACION PEARSON	NIVEL DE SIGNIFICACIÓN
Estresores Físicos y síntomas	.182	0.05
Estresores Sociales y síntomas	.312	0.01

CONCLUSIONES

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Es poco probable que en el transcurso de su vida, el trabajador pueda evitar por completo las consecuencias de la tensión. Sin importar su puesto ni el lugar de trabajo, ni su nivel jerárquico, las tensiones o el estrés lo acompañaran siempre. Por lo tanto, a ellos y a las empresas les conviene conocer en que consisten estas tensiones, que origina el estrés y quizá aprender métodos para disminuir o lo posible sus efectos, siendo esto una de las razones por las que a continuación se hablará de lo que se encontró en esta investigación.

- Como primer punto se concluye que las situaciones físicas (ruido, temperatura, polvo, movimiento, olor, ventilación, etc.) para los trabajadores de la empresa PROMMESA, son las que más resultaron estresantes, tomando en cuenta específicamente que el ruido fue la condición que más alto puntaje obtuvo, según los cuestionarios aplicados aunque los factores que no se deben perder de vista son las situaciones de ventilación y la temperatura. Con esto se puede mencionar que la primer hipótesis que se planteó para esta investigación es aceptada pues efectivamente se comprueba que sí existen diferencias entre los estresores físicos y sociales.

Efectivamente, la empresa PROMMESA registra grados elevados de ruido y temperatura debido a que es una empresa metal-mecánica. En ella encontramos maquinaria pesada como troqueles, ensambladoras, osmeriles, tornos, taladros, soldadoras, etc. lo que produce que el trabajador constantemente este sometido a ruidos prolongados y molestos.

Se cuenta así mismo con un departamento de pintura negra y galvanoplastia, donde se somete al metal a un proceso de horneado y de procesos químicos, lo cual se lleva a cabo bajo condiciones altas de temperatura. Debido a dichos procedimientos, la ventilación es escasa, pues el mismo proceso de horneado lo exige así, añadiendo que el techo de la planta de operación no es de concreto, sino de lámina y aunque cuenta con extractores de aire, estos probablemente no son suficientes.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

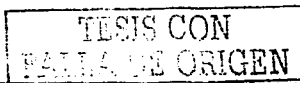
El párrafo anterior tiene mucho que ver con la cuarta hipótesis planteada en donde efectivamente se comprueba que sí existe relación entre los niveles de estrés reportados y los síntomas, pues la relación que tienen estas situaciones con la salud del trabajador es notoria al registrarse una gran cantidad de malestares que se relacionan de manera significativa con el estrés.

- Efectivamente, en la bibliografía consultada para la realización de la presente investigación, se encontró que el cansancio y el mal humor, síntomas que se registraron con mayor frecuencia entre los trabajadores, están muy relacionadas con un medio ambiente ruidoso.

Recordemos que Proshansky, Ittelson y Rivlin (1978) mencionan que los que trabajan en ambientes demasiado ruidosos, son más agresivos, desconfiados e irritables que los que trabajan en un ambiente con menos ruido. Así mismo, el cuerpo resiente estas vibraciones y ruidos constantes, lo cual origina un cansancio mucho más prolongado y seguidos del inicio de una tarea.

- Por otra parte, con respecto a la segunda hipótesis de esta investigación,
- Se menciona que sí existe una diferencia entre hombres y mujeres en relación con los estresores físicos y sociales pues se observó en los resultados que el sexo femenino se estresa más ante situaciones que se relacionan con el estrés físico, lo cual nos lleva a decir que se aceptará esta hipótesis pues efectivamente, las mujeres registraron niveles mayores de estrés que el reportado por los hombres.

Entre las variables de la individualidad, el sexo es uno de los criterios más importantes de vulnerabilidad. Como ya se mencionó al inicio del capítulo cinco, las mujeres, por causas de cada vez mayor participación en el ámbito laboral, se exponen a laborar con ciertas cargas extra que en el caso del sexo masculino. Ellas desempeñan sus actividades laborales anticipadas o seguidas de obligaciones domésticas y del cuidado respectivo de la familia (esposo e hijos principalmente), lo que se refleja en una



frecuencia o intensidad mucho mayor de alteraciones en la salud y capacidad de rendimiento. (Kaplan, 1979)

En cuanto a la diferencia entre trabajadores manuales y administrativos, punto correspondiente a la tercera hipótesis planteada, se puede concluir que,

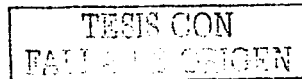
- Efectivamente si existe una diferencia entre el estrés reportado por los trabajadores de operaciones manuales y los de operaciones administrativas, observando que los primeros reportan niveles mayores de estrés.

Nuevamente se menciona para este punto que aquí encontramos a los mecánicos, troqueladores, operadores, taladristas, entre otros, que debido al tipo de maquinaria tan peligrosa que operan, requieren de una presión constante al mantener siempre al máximo sus capacidades de atención y no descuidar sus actividades. Si su atención se ve desviada, se pueden originar accidentes que repercuten en algún miembro del cuerpo, principalmente en las manos.

El personal que labora en el área administrativa reporta también un grado significativo de estrés ante situaciones físicas pero en menor grado que los trabajadores de operación manual.

Favergo (1985) expresa que si las condiciones físicas tienden a afectar el desarrollo y desempeño del trabajador, poniendo en peligro su vida, necesitaran grados mayores de concentración, representando grados mayores de agotamiento, situación que les ocasiona niveles mayores de estrés.

Todos los puntos anteriores son algunas de las múltiples circunstancias que facilitan o dificultan la realización de una tarea. Si las condiciones físicas son inadecuadas, la producción probablemente reporte mermas, por mucho cuidado que ponga la compañía en la selección de los candidatos ideales, en su capacitación para el



puesto y en asignarles los mejores supervisores y crear una atmósfera óptima de trabajo.

Aunado a lo anterior, si en la empresa se reporta un salario insuficiente (situación que obtuvo el nivel más alto de estrés en cuanto a los estresores sociales), el personal vive con la preocupación de que con los ingresos que recibe no puede tener asegurado un buen futuro para él y para su familia (situación que se encontró como el segundo factor que provoca estrés en cuanto a los estresores sociales se refiere), provocando esto, un ambiente físico, social y psicológico poco adecuado para que el personal se desarrolle eficazmente.

De Wolf (1985, citado en Buendía, 1993), distinguió enfoques de intervención a nivel organizacional, situación que se relaciona con las líneas anteriores: en primer lugar, la adecuación persona-ambiente insiste en la correspondencia óptima entre capacidades y necesidades del individuo, y las exigencias y retribuciones. La falta de correspondencia entre aptitudes y exigencias o entre necesidades y recompensas es un estresor importante; la falta de correspondencia entre aptitudes y exigencias hace que el individuo no sea capaz de afrontar la situación. Así mismo, menciona que el apoyo social es también una variable esencial de cara a la reducción del estrés de origen psicosocial.

Los resultados de este tipo de investigaciones dejan ver de que manera se puede ayudar a su personal aunque lamentablemente no se vea con precisión que los estresores laborales vayan a desaparecer. No se pretende decir, por ejemplo, para este caso que se elimine el ruido, situación que sería casi imposible por el tipo de maquinaria. Lo que sí se puede mencionar es que por ejemplo, el equipo de seguridad auditivo que se le proporciona al trabajador sea el más adecuado para soportar este característico medio ambiente de la empresa.

Si las empresas no pueden atacar el problema directamente por cuestiones de lugar, maquinaria, material, etc. sí pueden buscar alternativas que mantengan al

personal interesado y motivado, logrando así que su estrés se mantenga en niveles no tan altos que afecten su salud.

Si en este caso, el personal reportara que la empresa es un trabajo donde hay mucho ruido y altas temperaturas pero que bien vale la pena trabajar bajo estas condiciones físicas estresantes porque se recibe un salario suficiente, o por las prestaciones con las que cuenta el personal o en general por los incentivos que se tienen, situaciones que pudieran asegurar un buen futuro, tal vez se pudieran ver niveles mas bajos de estrés reportados en los trabajadores.

En sí, la prevención de todos estos factores y de muchos otros que afectan la salud de los trabajadores no puede ser tratada individualmente sino de forma conjunta en la que los trabajadores y empresa desarrollen las actividades y mecanismos para encontrar verdaderas soluciones.

Finalmente se menciona que el conocimiento general respecto al estrés laboral y cómo se ha llegado hasta él, depende en buena medida de los métodos de investigación utilizados y dada la complejidad del estrés, necesitamos utilizar una gran variedad de técnicas de investigación, proponiendo así para una futura investigación, ¿qué están haciendo, ya no nada mas los empleados, sino las empresas directamente para mejorar la situación de su personal y qué forma de combatir el estrés consideran que es viable según las características de su empresa?.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

REFERENCIAS

- Acosta, S. y Vázquez, G. (1991). El dolor de cabeza como consecuencia de estrés en el trabajo. Tesis de Licenciatura, UNAM. México
- Basaglia, F. (1978). La Salud de los Trabajadores. Aportaciones para una Política de la Salud. México: Nueva Imagen
- Baum, Singer. (1981). Stress and the Environmental. Journal of Social Issues 37 (1)
- Benavides, Mariano. (1993). Manejo del estrés. Madrid: Anlpe
- Buendía, José. (1993). Estrés y Psicopatología. Madrid: Ediciones Pirámide
- Coolican, Hugh. (1997). Métodos de Investigación y Estadística en Psicología. México: El Manual Moderno
- Delgado, M. (1997). Estrés Laboral. Visitado el 18 de Septiembre del 2002 en la World Wide Web: <http://terra.com/salud/articulo/html>
- Eckenrode, J. y Goro, S. (1990). Stress between work and family. Nueva York: Plenum Press
- Faverge, J. (1975). Psicología de los Accidentes de Trabajo. México: Trillas
- Fontana, David. (1995). Control del Estrés. México: El Manual Moderno
- García, Pelayo y Gross, Ramón. (1989). Larousse Diccionario Usual. 6ª ed., décima impresión. México: Ediciones Larousse
- Gilmer, Haller. (1971). Psicología Industrial. España: Ediciones Martínez Roca
- Grimaldi, John. (1991). La Seguridad Industrial. México: Alfaomega

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

- Heimstra, Norman y McFarling, L. (1979). Psicología Ambiental. México: El Manual Moderno
- Holahan, J. (1982). Environmental Psychology. Nueva York: Rondon House
- Ivancovich, John y Matteson, M. (1992). Estrés y Trabajo: una perspectiva gerencial. México: Trillas
- Jiménez, B. y Aragonés, J. (1986). Introducción a la Psicología Ambiental. Madrid: Alianza
- Kaplan, J. (1979). La empresa y la salud de los Trabajadores. Argentina: El Atonoo
- Lazarus, R. (1986). Estrés y Procesos Cognitivos. Barcelona: Martínez Roca
- Lovy, Claudio. (1985). Psicología y Medio Ambiente. Madrid: Ediciones Morata
- Llor, E. (1995). Ciencias Psicosociales Aplicadas a la Salud. España: McGraw Hill
- López, Carolina. (2002). Desarrollo Integral de la Familia: DIF
- Martínez, L. (1989). La Salud de los Trabajadores. México: Limusa
- Najera, Francisco. (1997). La salud y el estrés. Visitado el 01 de Septiembre del 2002 on la World Wide Web: <http://psiconactiva.com/estrés.htm>
- Ortega, Joel. (1993). El Estrés. Visitado el 13 de Septiembre del 2002 on la World Wide Web: <http://alemeon.com.ar/2/6/a06.htm>
- Proshansky, Harold, Ittelson, W. y Rivlin, L. (1978). Psicología Ambiental. México: Trillas

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Puertos, E. (2002). Factores Psicosociales que influyen en los accidentes laborales. Tesis de Licenciatura, UNAM, México

Ramírez, Cosar. (1991). Seguridad Industrial. México: Limusa

Russel, Arnulf. (1976). Psicología del Trabajo. Madrid: Ediciones Morata

Shultz, Duane. (1985). Psicología Industrial. México: Interamericana

Smith, H. Y Wakeley, J. (1980). Psicología Industrial. México: Trillas

Stora, J. (1991). El Estrés. México: Publicaciones Cruz

Valadez, R. (1995). Evaluación del estrés ambiental: una categorización de estresores físicos, efectos y recursos de afrontamiento. Tesis de Maestría, UNAM, México

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

ANEXOS

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

INVENTARIO SOBRE ESTRÉS

DATOS GENERALES

Marque con una "X" la opción que corresponda y escriba los datos que se le piden.

Edad: _____ Sexo: () Femenino () Masculino

Estado Civil: () Soltero () Casado () Divorciado () Viudo (a) () Unión Libre

Domicilio: Colonia _____
Delegación o Municipio _____

Ingreso familiar en salarios mínimos (mensuales): \$ _____

Puesto actual: _____ Departamento: _____ Turno: _____

Fecha de ingreso a la empresa: _____

Escolaridad: () primaria () secundaria () preparatoria () Carrera técnica o profesional

INSTRUCCIONES

Este cuestionario nos va a permitir saber que tan estresado se encuentra usted en su trabajo. Por favor, conteste lo más honestamente posible. La información que usted proporcione será confidencial.

A continuación se le presentaran algunas preguntas y usted deberá contestar encerrando en un círculo el número que usted crea sea el grado de estrés que a usted le provoca la situación que en la pregunta le estamos describiendo. Usted debe de tomar en cuenta lo siguiente:

- Encerrara el 1 cuando la situación descrita *nunca* es fuente de estrés para usted
- Encerrara el 2 cuando la situación descrita *pocas veces* es fuente de estrés para usted
- Encerrara el 3 cuando la situación descrita *frecuentemente* es fuente de estrés para usted
- Encerrara el 4 cuando la situación descrita *siempre* es fuente de estrés para usted

Ejemplo:

- a) Constantemente hay vicios (alcoholismo, drogadicción, etc.) dentro de las instalaciones donde trabaja

1 2 3 4

En este caso se encerró el número 4 porque la persona trabaja rodeada de personas que son drogadictas y alcohólicas; esta situación no le permite desempeñar bien su trabajo ocasionando que *siempre* se sienta estresada.

Otra persona considera que hubiera encerrado el número 2 porque muy *pocas veces* se presentan estos casos entre sus compañeros y por lo tanto solo en ocasiones esporádicas se siente estresada por esta razón.

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

1. La iluminación que hay en mi área de trabajo no es la adecuada	1	2	3	4
2. Existe demasiado ruido en el área donde yo laboro	1	2	3	4
3. Hay demasiado polvo en mi área y eso me produce ciertos malestares	1	2	3	4
4. Donde laboro, el aire está contaminado por el humo del cigarrillo	1	2	3	4
5. La temperatura que hay en mi área de trabajo no es la adecuada	1	2	3	4
6. El constante movimiento que hay en mi área de trabajo no me permite concentrarme	1	2	3	4
7. El espacio que me dan para trabajar es muy pequeño	1	2	3	4
8. La cantidad de gente que labora en mi área de trabajo no es suficiente	1	2	3	4
9. Las instalaciones en mi área de trabajo no son las adecuadas	1	2	3	4
10. Las instalaciones donde yo laboro son poco atractivas para mi	1	2	3	4
11. El mobiliario que hay en el lugar donde yo laboro está en malas condiciones	1	2	3	4
12. Los medios que se me proporcionan para trabajar (máquinas, herramientas, etc.) no son suficientes	1	2	3	4
13. Constantemente hay mucho desorden en mi área de trabajo	1	2	3	4
14. El área donde laboro está muy sucia	1	2	3	4
15. La ventilación en mi área de trabajo es insuficiente	1	2	3	4
16. El olor que existe en mi área de trabajo es desagradable	1	2	3	4
17. Tengo que ir siempre bien vestido a mi trabajo	1	2	3	4
18. El uniforme que me exigen en el trabajo no me gusta	1	2	3	4
19. El tiempo que me dan para comer no es suficiente	1	2	3	4
20. Los baños que hay en la empresa están sucios	1	2	3	4
21. Mi casa esta lejos de mi trabajo	1	2	3	4
22. Cuando necesito algún material (herramientas, equipo, etc.) este se me proporciona mucho tiempo después	1	2	3	4
23. El equipo de seguridad que utilizo no es el adecuado	1	2	3	4

24. El horario de mi trabajo no es fijo	1	2	3	4
25. Mi trabajo es muy peligroso	1	2	3	4
26. Paso demasiado tiempo en mi trabajo	1	2	3	4
27. Las tareas que se me asignan son muy difíciles y/o complejas	1	2	3	4
28. El trabajo que desempeño es muy cansado	1	2	3	4
29. Necesito estar en una posición muy incómoda al trabajar	1	2	3	4
30. Constantemente estoy sometido (a) a presiones	1	2	3	4
31. No existe compañerismo en mi trabajo	1	2	3	4
32. Mi trabajo no me asegura un buen futuro	1	2	3	4
33. Carezco de autoridad suficiente para llevar acabo mis responsabilidades	1	2	3	4
34. Constantemente tengo que tomar decisiones importantes	1	2	3	4
35. Mis superiores tienen preferencias hacia ciertos compañeros	1	2	3	4
36. Mi trabajo no satisface a mis superiores	1	2	3	4
37. Suelo recibir demasiadas órdenes	1	2	3	4
38. Tengo que relacionarme demasiado con mis superiores	1	2	3	4
39. Suelo tener problemas con mis compañeros	1	2	3	4
40. Mi salario no es suficiente	1	2	3	4
41. Mis actividades laborales son muy variadas	1	2	3	4
42. Mi trabajo es muy monótono	1	2	3	4
43. Tengo el riesgo de ser despedido facilmente	1	2	3	4
44. No tengo incentivos en el trabajo	1	2	3	4
45. Diariamente estoy saturado de actividades	1	2	3	4
46. No estoy bien preparado (a) para desempeñar mis actividades laborales	1	2	3	4

TESIS CON
FALLA DE ORIGEN

Ahora deberás encerrar el número que tu creas conveniente pero de acuerdo a la siguiente clasificación:

Encierra el 1 si *nunca* tienes estos malestares
 Encierra el 2 si *pocas veces* tienes estos malestares
 Encierra el 3 si *frecuentemente* tienes estos malestares
 Encierra el 4 si *siempre* tienes estos malestares

- | | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 47. Me siento mareado | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 48. Siento que el corazón me late rápidamente | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 49. Tengo gases en la barriga | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 50. Se me seca la boca | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 51. Me siento cansado | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 52. Tengo tics | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 53. Tengo pesadillas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 54. Me da sueño durante el día | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 55. Siento como que me falta el aire | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 56. Siento como si me apretaran el pecho | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 57. Siento que no me puedo concentrar | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 58. Me cuesta trabajo tomar decisiones | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 59. Se me olvidan las cosas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 60. Siento que tengo muchos problemas | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 61. Me pongo de mal humor | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 62. Me siento demasiado acelerado | 1 | 2 | 3 | 4 |

Gracias por tu cooperación

