

*UNIVERSIDAD DE LA HABANA
FACULTAD DE PSICOLOGÍA*

*EL ESTRÉS PSICOLÓGICO Y SUS PRINCIPALES
FORMAS DE EXPRESIÓN EN EL ÁMBITO
LABORAL*



AUTORA: Lic. Yosamne Fonseca Marante.

La Habana, Febrero, 2008

INTRODUCCION.....	1
CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO	5
1.1 Introducción al estudio del estrés.....	5
1.2 Raíces históricas y distintos enfoques para el estudio del estrés.	6
1.3 Tipos de estrés.	14
1.4 Factores desencadenantes del estrés en el contexto laboral.	15
1.5 Manifestaciones del estrés psicológico.	19
1.6 Consecuencias del estrés psicológico.	20
1.6 Estrés y trabajo.	24
CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA APLICADA	27
2.1 Planteamiento del problema de investigación.....	27
2.2 Problema de investigación.	28
2.3 Sistema de objetivos.....	28
2.4 Definición operacional de las variables.....	28
2.5 Selección de la Muestra.....	32
2.6 Instrumentos y procedimientos utilizados para la recogida de información.	33
CAPÍTULO 3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.....	42
CONCLUSIONES.....	51
RECOMENDACIONES.....	52
BIBLIOGRAFÍA.....	53
ANEXOS.....	<u>56</u>

RESUMEN

El mundo moderno en su actuar, se desarrolla cada vez más y al mismo tiempo se torna más exigente con el hombre; principal protagonista en la gestación de estos cambios. Las instituciones laborales en nuestro país no escapan de esta problemática donde el trabajador, en muchos casos, se ve sometido a exigentes demandas del medio sin encontrar alternativas para superarlo, generándole malestar.

Las empresas de avance en nuestro país tienen como premisa en su actuar la excelencia en los servicios, dotada de la confiabilidad y el respeto a los clientes. ETECSA, Granma es una de esas empresas que tiene como misión proporcionar servicios y soluciones a sus clientes enfocada a la calidad total en un continuo desarrollo de su capital humano y el empleo de redes de alta tecnología, es por esto que sus trabajadores se sienten comprometidos con su organización aún cuando muchas veces se sientan estresados.

Desarrollamos la investigación en el Departamento de Facturación y su objetivo se diseñó en función de identificar la presencia de estrés psicológico y sus formas fundamentales, apoyándonos en objetivos específicos que ayuden al mejor desarrollo del mismo como son la identificación de factores que tributen a la aparición del estrés y sus principales manifestaciones y consecuencias para así determinar así el grado de estrés presente en ellos.

Para ello utilizamos la Observación, el cuestionario SSS de Seppo Aro (v-2/1987), la técnica "Cuánto estrés tengo" y la Entrevista. Entre los principales resultados obtenidos está la presencia de estrés en ellos y entre los principales factores que tributan están el déficit en las habilidades personales, el interés que pongan a la tarea, la sobrecarga de trabajo, la actividad monótona que resulta, el inadecuado clima organizacional, manifestándose síntomas como dolores abdominales, cefaleas, desórdenes gastrointestinales y cardiovasculares entre otros, evidenciándose un alto grado de estrés en ellos.

Los resultados serán de gran impacto para la organización y podrán extenderse a otras instituciones que presenten esta problemática.

INTRODUCCION

El hombre, al igual que la Sociedad en la que vive, constituye parte inseparable de la naturaleza, con la cual se halla en constante interacción. No puede existir sin satisfacer sus eternas necesidades naturales: en alimentos, un techo bajo el cual cobijarse, protección contra las adversidades de la naturaleza, etc. La naturaleza no puede ofrecer todos los bienes de subsistencia necesarios en forma ya elaborada para obtenerlos hay que producirlos, y para ello hay que trabajar.

Por trabajo se entiende la actividad racional del hombre mediante la cual modifica los objetos de la naturaleza de modo que estos puedan satisfacer sus necesidades. En todo proceso de trabajo el hombre gasta energía física, nerviosa e intelectual, siendo resultado de ello la creación de productos útiles.

Engels en su artículo "El papel del trabajo en la transformación del mono en hombre" (Konstantinov,1878), descubrió que el proceso de formación del hombre y de la sociedad primitiva transcurría a medida que evolucionaba el propio trabajo humano, la actividad laboral y la creación por el hombre de los medios y las condiciones de su existencia. De ahí que el trabajo constituye una de las necesidades vitales elementales del hombre. La génesis de la sociedad humana está estrechamente relacionada con la actividad laboral de los hombres con el desarrollo de la producción material.

Este desarrollo en la actividad laboral el hombre lo logra en las organizaciones, que es donde las personas unen sus fuerzas y colaboran para alcanzar un objetivo común. Objetivo común quiere decir objetivo fundado sobre una comunidad d intereses de varias personas.

Las organizaciones constituyen el medio en el cual el individuo desarrolla su actividad laboral y donde permanece más tiempo. Se hace necesario para la salud del hombre que este tiempo sea de bienestar aportándole a su vida experiencias positivas que le hagan crecer y ser potencialmente productivo.

El mundo actual se presenta cada vez más exigente para el hombre. Los nuevos descubrimientos, la rapidez de los cambios culturales, la evolución de todo lo de hoy, hace

que el hombre se provea de mecanismos que le ayuden a navegar en esta revolución de progreso que se le viene dando; de no ser así puede verse perjudicada su salud, al encontrar que sus fuerzas no son suficientes para enfrentar el reto. En ese sentido se siente estresado, cansado, sin ánimos para aportar lo positivo de él en su organización; entonces en este caso, suele padecer de estrés laboral.

El fenómeno de estrés laboral es uno de los que mayor atención ha despertado en las dos últimas décadas en Psicología, incluyendo el ámbito de Psicología del Trabajo y las Organizaciones. A pesar de ello no existe unanimidad en la conceptualización del estrés, que continúa siendo un término bastante ambiguo e impreciso. El estrés laboral presenta consecuencias tanto para los individuos como para la organización. Aunque se puede distinguir entre “eustrés” o estrés positivo cuando es motivador y estimulante y “distrés” o estrés de consecuencias negativas cuando se refiere a tensión, angustia, malestar físico, depresión, el interés de los investigadores organizacionales se ha dirigido de manera especial a las consecuencias negativas que el estrés produce en los individuos.

Por la repercusión que puede tener esta afección para el individuo y para la organización, comprometiendo su eficiencia y eficacia se hace necesario que sean las propias organizaciones las que tomen un papel protagonista para reducir el impacto de este fenómeno, y releven el protagonismo al individuo como el principal agente del cambio.

El término estrés proviene de la física y la arquitectura y se refiere a la fuerza que se le aplica a un objeto, que puede deformarlo o romperlo. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

Selye considerado el padre del estrés introdujo el concepto como el conjunto de reacciones fisiológicas no específicas del organismo a diferentes agentes nocivos del ambiente de naturaleza física o química (Selye, 1966).

Otro importante aporte sobre el estrés lo expone Richard Lazarus: “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” (Lazarus,1986).

Numerosos han sido hasta nuestros días los conceptos elaborados para definir el estrés. Este largo recorrido de casi cincuenta años de duración, muestra cómo ha ido variando el concepto de estrés hasta posicionarse hoy día como un proceso en el que convergen múltiples factores de muy diversa índole. Así partiendo de una perspectiva integradora se decidió trabajar con el concepto que sobre estrés ofrecen Zaldívar, Guevara y Roca donde asumen que “el estrés es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control”.

En el mundo se han desarrollado muchos estudios sobre estrés laboral y en nuestro país se han llevado a cabo varias investigaciones en torno a este tema por los doctores Zaldívar, Guevara, Roca, Mitjans entre otros para ir adentrándose cada vez más en esta problemática e ir aportando tesis nuevas que permitan aún más su comprensión e intervención.

Las empresas de avanzada en nuestro país trabajan por la excelencia y la calidad en el servicio y ETECSA, Granma no escapa de esta oportunidad que brinda el mundo moderno, pues sus trabajadores se sienten comprometidos en su labor y con el logro de los objetivos y metas de la organización aunque muchas veces se sientan amenazados por agentes estresores que impidan el desarrollo de su labor. En el Departamento de Facturación de esta empresa, se ha observado que en los últimos meses, los trabajadores presentan dificultades en su comportamiento habitual, expresando la presencia de agotamiento físico, cefaleas, dolores abdominales, alteraciones en los estados de ánimo y constantes verbalizaciones de que se sienten estresados por lo que se decide comenzar una investigación que nos permita identificar la presencia de estrés en este grupo de trabajadores y sus formas fundamentales de expresión por lo que nos apoyaremos en algunos objetivos específicos que nos ayuden a identificar los factores que tributan a esa presencia de estrés psicológico y las principales

manifestaciones que conlleva este proceso con sus consecuencias para determinar así el grado de estrés presente en ellos.

Para dar cumplimiento a nuestros objetivos nos trazaremos la investigación en tres etapas y el resultado de este trabajo dotará a la alta dirección de la organización de elementos que le ayudarán para la resolución de esta problemática y una futura intervención de forma tal que se logre un cambio favorable para el trabajador que le permita bienestar en su labor y al mismo tiempo logre sus objetivos con calidad y excelencia reto que se ha propuesto esta organización.

CAPÍTULO 1 MARCO TEÓRICO

1.1 Introducción al estudio del estrés.

El hombre -decía Marx- no es un ser abstracto que se encuentra fuera del mundo. El hombre es el mundo del hombre, el Estado y la Sociedad. Fuera de la sociedad no existe el hombre. Al hombre le son inherentes las propiedades del sujeto natural directo, incluida la sensibilidad; pero al mismo tiempo crea su segunda naturaleza, su naturaleza social: la cultura, la civilización; por medio del trabajo se crea a sí mismo, no simplemente apropiándose de los objetos de la naturaleza, sino modificándolos de conformidad con sus necesidades (Konstantinov, 1878). El hombre puede hacer eso en la actividad del trabajo, siendo un sujeto social, relacionándose con sus semejantes.

El papel del trabajo en la vida humana no se limita ni mucho menos a ser condición indispensable de la existencia y desarrollo del hombre, a ser fuente de su fuerza y riqueza. Actuando sobre la naturaleza el hombre, al propio tiempo, se transforma a sí mismo, desarrolla su cultura material y espiritual, sus facultades físicas e intelectuales (Savchenko, 1989).

En un principio, el hombre tomaba de la naturaleza los bienes materiales que podían ser directamente consumidos. Sin embargo, con el tiempo, aprendió a producirlos. Para satisfacer sus necesidades vitales se veía obligado a perfeccionar constantemente los instrumentos de trabajo y la tecnología de su elaboración; paralelamente a ese perfeccionamiento se desarrollaban sus hábitos laborales.

A medida que se enriquecía la función humana y educativa del trabajo, este se afirmaba como modo de autoexpresión del individuo, de desarrollo de su potencialidad creadora. Esta expresión del individuo reviste un carácter social pues implica el contacto de unos con otros que se da en su grupo de trabajo que es la organización.

La organización laboral le permite al individuo desarrollar su potencialidad creadora a la vez que le sirve de estímulo para la satisfacción de sus necesidades. En su labor cotidiana el hombre pone mucho de sí para que sus resultados sean óptimos y con calidad. Pero aún

cuando su actividad deba ser gratificante y placentera, el hombre se enfrenta a múltiples presiones que le generan malestar y disgusto. Presiones sociales, ritmos acelerados de producción, mercados altamente competitivos, empresas que buscan la excelencia en el servicio, son algunos de los procesos que caracterizan el medio social en que nos desenvolvemos.

Actualmente la sociedad se desarrolla en medio de muchos cambios, avances en la ciencia, en la tecnología y en las comunicaciones que nos deben de llevar a redefinir prioridades, optimizar la asignación de recursos para revalorizar el sentimiento solidario y la pertenencia a un futuro común.

Pero en medio de tantos cambios y como resultado de ello, el hombre, en ocasiones, no encuentra alternativas que le permitan enfrentar ese ritmo y es cuando el hombre siente que la situación es superior a sus fuerzas, sin contar con mecanismos para enfrentarla. En el individuo aparece entonces el estrés. Cualquier situación o condición que presiona al individuo en su actividad laboral puede provocar la reacción de estrés.

El estrés es un fenómeno que se da en el individuo debido a diferentes causas relacionadas con distintas facetas de su vida. Una de estas facetas es el trabajo. El hecho de que gran parte de las condiciones en las que el individuo desarrolla su actividad laboral pueden convertirse en fuentes de estrés hace que merezca especial atención este ámbito.

1.2 Raíces históricas y distintos enfoques para el estudio del estrés.

El término estrés proviene de la Física. A finales del siglo XVII, Robert Hook describió la ley que explicaba cómo el cambio de la forma de un cuerpo elástico era proporcional a la fuerza deformante, y cien años más tarde Thomas Young definió el concepto de estrés. De esta forma, desde el punto de vista físico, el estrés es una respuesta dentro del objeto, inherente a su estructura y provocada por una fuerza externa. En la Psicología, estrés suele hacer referencia a ciertos acontecimientos en los cuales nos encontramos con situaciones que implican demandas fuertes para el individuo, que pueden agotar sus recursos de afrontamiento.

Las investigaciones en el campo de estrés tienen importantes raíces históricas en dependencia del enfoque y se hallan en figuras destacadas como: William James, Iván Pávlov, Walter Cannon, H.Selye entre otros.

- El enfoque fisiológico: Es el estudio del estrés a través de los cambios fisiológicos que se generan en el organismo, sin tener en cuenta el papel del medio como generador de estresores, así como tampoco la interpretación que el individuo hace de la situación y de su forma de enfrentar el estrés.

William James fue el primero en trabajar las coordenadas que giran en torno al estrés. Según James, la Psicología de la emoción debe centrarse en explicar la experiencia emocional. Su explicación se basó en la hipótesis de la existencia de patrones de respuestas fisiológicas periféricas específicas para cada emoción (Valdés,1985). Para James, la experiencia emocional subjetiva es la percepción interoceptiva y propioceptiva de esos cambios fisiológicos. Sentimos miedo porque percibimos las reacciones de miedo de nuestro cuerpo asociadas, por ejemplo a la sudoración o a la huida. Del mismo modo, sentimos tristeza porque percibimos nuestras reacciones corporales asociadas por ejemplo, el llanto. Las emociones son distintas entre sí y no se confunden tampoco con otros estados fisiológicos no emocionales como, la sed, el hambre, o el dolor porque tienen una topografía fisiológica y corporal distinta.

Pávlov contribuyó en las investigaciones de estrés con su estudio de los reflejos incondicionados, las respuestas biológicas innatas necesarias para la supervivencia. Pávlov diferenció tres tipos de reflejos incondicionados: el reflejo de orientación o atencional, los reflejos adaptativos o preservativos y los reflejos defensivos o protectores. El reflejo de orientación implica un patrón de respuesta, facilitado de la atención y del procesamiento perceptivo del estímulo, mientras que el reflejo de defensa implica un patrón opuesto, inhibidor de la atención y del procesamiento preceptivo. Para Pávlov la defensa es primariamente una defensa cognitiva dirigida a la protección de los sistemas sensoriales y preceptivos: disminuir la aversidad del estímulo (Alelí Jordán, 1989).

En el siglo XIX, C. Bernard postulaba la necesidad lo mismo para el animal como el hombre, de mantener un estado de equilibrio interno frente a los cambios que se suscitaban en el

medio externo y es cuando W. Cannon en 1929, analiza los cambios fisiológicos que se dan en el organismo con vistas a recuperar el equilibrio perdido y a partir de este principio enuncia, que cuando el organismo se enfrenta a una situación amenazante o que pone en peligro su equilibrio interno se presenta dos opciones que puede ser la lucha o la huida y esta recuperación del equilibrio él le llamó: homeostasis.

H, Selye, fisiólogo húngaro-canadiense en 1946, desarrolla el Síndrome General de Adaptación (SGA) definiendo el estrés como " la respuesta no específica que da el organismo a toda demanda que le es hecha" tratando de demostrar que esta respuesta biológica no específica era idéntica pues su objetivo era que el organismo se adaptara a las condiciones del medio exterior mediante sistemas reguladores que le permitan restablecer el equilibrio interior y exterior.

Estos sistemas reguladores funcionan a través de la retroalimentación o feed-back. Cuando se produce un desequilibrio en el medio, los reflejos incondicionados y condicionados generan un conjunto de mecanismos para enfrentar al elemento desequilibrador. Pero cuando estos mecanismos fallan, se pone en función la autorregulación, con el objetivo de conservar el equilibrio interno y a su vez el equilibrio con su medio. Todo este proceso recibe el nombre de adaptación (Selye,1966).

La tensión de la vida moderna que trae consigo estresores o estímulos negativos, estimulan el eje hipotálamo-hipofisiario con la consiguiente producción de hormonas que pueden desencadenar un desequilibrio en los mecanismos de ajuste o de adaptación. Este desequilibrio genera una reacción de tensión para buscar el establecimiento del equilibrio por medio del "combustible de adaptación".

Otro de los líderes en investigaciones sobre este tema es Richard Lazarus quien opinó que el estrés podía ser visto y tratado como respuesta, estímulo y proceso de interacción con su medio (Lazarus,1986).

El estrés como respuesta.

La manera en que el organismo responde es estereotipada, automática y refleja, mediante la cual el organismo se prepara para atacar o huir. Es la manera que tiene el organismo de

protegerse del peligro. Tanto si los acontecimientos son agradables como displacenteros, o si el peligro es real o imaginario, el organismo responderá (preparándose para el ataque o fuga), provocando las siguientes respuestas fisiológicas:

- Descarga de adrenalina
- Aceleración de la respiración
- Sequedad bucal
- Aumento en el ritmo cardíaco y de la presión sanguínea
- Sudoración
- Tensión muscular
- Dilatación de las pupilas

Esta respuesta fisiológica no específica de un organismo ante situaciones estresantes a la que se denominó Síndrome General de Adaptación incluía tres etapas o fases:

- 1- Fase de alarma: Consiste en una reacción fisiológica compleja provocada por la aparición del estresor. Es decir, el organismo comienza a segregar adrenalina, aumenta la tasa cardíaca, se acelera la respiración, etc. Estos cambios tienen por finalidad poner al organismo en un estado de preparación que posibilite la adopción de una respuesta de ataque o huida con vistas al restablecimiento del equilibrio perdido o amenazado.
- 2- Fase de resistencia: El organismo se moviliza activamente para afrontar el mecanismo estresor con lo que van desapareciendo los signos fisiológicos de la fase anterior y el cuerpo vuelve a la normalidad. Aquí se activan las reservas del organismo. El problema radica en que si esta resistencia se prolonga mucho, pueden agotarse los recursos, produciéndose un daño; entonces pasaría a la tercera fase.
- 3- Fase de agotamiento: Si los esfuerzos de la etapa anterior no resultaron suficientes, el organismo agota sus recursos y reaparecen síntomas semejantes a los de la fase de alarma. Pero lo más importante es que esta fase el organismo se muestra más vulnerable a los trastornos y disfunciones orgánicas, y es en este momento cuando los trastornos relacionados con el estrés empiezan a ser evidentes.

Generalizando estas etapas se aprecia como en el SGA los recursos defensivos del organismo quedan agotados al producirse un desequilibrio catabolismo-anabolismo, definiendo el SGA como un conjunto de reacciones fisiológicas no específicas. Si el estrés "debilita y deteriora al organismo", lo hace susceptible de enfermar. Este deterioro está dado porque la liberación de adrenalina y corticoides que produce el estrés y que deprime el sistema inmunológico.

Chazov (Alelí Jordán, 1989) ratifica que el estrés emocional juega un papel importante no solo en las enfermedades del corazón sino además en el funcionamiento del estómago, el páncreas, el hígado y el aparato respiratorio.

Estos autores reconocen el papel del estrés como respuesta, a partir de aquí veremos otras posiciones que defienden el papel del estrés como estímulo.

El estrés como estímulo.

- El enfoque sociológico o social: Hace énfasis en el estudio de los estresores y los estímulos del medio que pudieran generar estrés, así como transformar la influencia negativa del mismo sobre el hombre. Este enfoque está representado por psicólogos sociales y sociólogos. Estos elementos se comprenden fácilmente partiendo de la concepción biopsicosocial del hombre.

Muchos investigadores han considerado el estrés como estímulo o como agente estresor entre los que están Bouchet y Binette (citado por Zaldívar, 1996) los que señalan que para que en el organismo se reconozca como estrés es porque ha sido percibido como amenaza o fuente de peligro. Esta percepción depende de algunas variables como son: naturaleza e intensidad del estímulo, novedad, ambigüedad, compromisos, expectativas, evaluaciones cognitivas, valores y características de personalidad.

Otros investigadores reconocidos fueron Thomas Holmes y Richard Rahe que estudiaron en 5000 personas, como determinados eventos vitales ejercen influencia sobre las personas provocando un cambio o reajuste en sus vidas.

Existen una serie de escalas para medir los eventos vitales personales de las cuales la más conocida es la de Holmes y Rahe de 1967 (citado por Zaldívar, 1996) donde se trata de conocer en orden jerárquico cuales de los eventos vitales que ha enfrentado el individuo ha constituido el estresor. Ellos estudiaron el estrés que determinados sucesos (eventos vitales) tuvieron sobre estos, a partir del reajuste o cambio que provocaron en sus vidas y con la medida del cambio significativo, tenían en cuenta la acumulación de cambios en la vida de los sujetos durante un período de tiempo.

Evan en 1978 (Alelí Jordán, 1989) observó que el hacinamiento provoca estados de sobreactivación aumentando la presión sanguínea, hostilidad en las relaciones interpersonales e incremento de la agresividad entre otras personas.

El aislamiento social estudiado por Davis (1956) y Hoythorn (1970) (citado por Alelí Jordán, 1989) conlleva a la hipoestimulación sensorial, a la pérdida de roles llegando a un deterioro de la comunicación y al proceso de socialización.

Esto demuestra la importancia que el grupo (desde la familia hasta otros grupos de apoyo) tiene para el hombre al brindarle compañía, cuidado y seguridad, es decir, ayudar a aliviar o detener el estrés.

Hasta aquí hemos visto el estrés como respuesta y como estímulo pero no podríamos entender un proceso sino no vemos la relación entre sus factores así que a continuación seremos testigos de conocer el estrés como interacción.

El estrés como interacción o proceso transaccional.

- El enfoque psicológico del estrés: En este enfoque se enfatiza la interpretación que el individuo hace de la situación estresora y como es capaz de enfrentarlo. Aquí se trata de explicar como las diferencias personales o individuales hacen diferente la reacción ante una misma situación. Analiza la capacidad del individuo para soportar o superar el estrés.

Uno de sus defensores lo constituye R. Lazarus que plantea que las causas del estrés no pueden buscarse de forma aislada en uno o en otro, sino en la relación de ambos, o sea, entre el estímulo y la respuesta del individuo (Lazarus, 1966).

Lazarus reconoce el papel activo del hombre ante las situaciones ambientales demandantes y también en como él selecciona el entorno.

En la actualidad han cobrado auge las teorías interaccionistas del estrés que plantean que la respuesta del estrés es el resultado de la interacción entre las características de la persona y las demandas del medio. Se considera que una persona está en una situación estresante o bajo un estresor cuando ha de hacer frente a situaciones que conllevan demandas del medio como de sus propios recursos para enfrentarse a él (Lazarus y Folkman, 1984) o avanzando un poco más, de las discrepancias entre las demandas del medio externo o interno, y la manera en que se percibe que puede dar respuesta a esas demandas.

Así Lazarus y Folkman definen el estrés como la relación particular entre el individuo y el entorno que es evaluado como amenazante o desbordante de sus recursos y que pone en peligro su bienestar.

Ellos proponen una serie de procesos cognitivos de valoración de la situación y valoración de los recursos del propio individuo para hacer frente a las consecuencias negativas de la situación. El estrés surgiría como consecuencia de la puesta en marcha de estos procesos de valoración cognitiva. Si el sujeto valora la situación como peligrosa, o amenazante y considera que sus recursos son escasos para hacer frente a estas consecuencias negativas, surgirá una reacción de estrés en la que se pondrán en marcha los recursos de afrontamiento para intentar manejar las consecuencias no deseadas.

Según el modelo de Lazarus, el proceso cognitivo de valoración de la situación supone una estimación de las posibles consecuencias negativas que pueden desencadenarse para el individuo. Si el resultado de esta valoración concluye que las consecuencias pueden ser un peligro para sus intereses, entonces valorará su capacidad de afrontamiento frente a este peligro potencial. Si las consecuencias son muy amenazantes y los recursos escasos, surgirá una reacción de estrés. La reacción de estrés será mayor que si la amenaza no fuera

tan grande y los recursos de afrontamiento fueran superiores. Una vez que ha surgido la reacción de estrés el individuo seguirá realizando reevaluaciones posteriores de las consecuencias de la situación y de sus recursos de afrontamiento, especialmente si hay algún cambio que pueda alterar el resultado de sus valoraciones. Estas reevaluaciones son continuas y pueden modificar la intensidad de la reacción, disminuyéndola o aumentándola.

En ese sentido M Renaud (citado por F. Glez Rey, 1989) escribe que el estrés puede ser definido como un complejo estresador-estresado, como el grado de discordancia entre las características propias del individuo y las de su medio, entre las demandas que se le hace y su capacidad para responder a estas, entre la carga que debe llevar y las predisposiciones del organismo humano.

Por su parte F.G.Rey (1989) plantea que el estrés refleja un estado de tensión sostenido del organismo que provoca una respuesta fisiológica estable. Este estado aparece como consecuencia de conflictos entre el individuo y su medio, los que se pueden expresar de múltiples formas, así como también por la contradicción entre las demandas que se plantea el individuo y su capacidad para responder a estas.

La OMS define al estrés como el conjunto de reacciones fisiológicas que preparan al organismo para la acción (Rev. Vol 3 No. 1 Junio 1996).

Pero si aplicamos el concepto al ámbito laboral podría decirse que es el desequilibrio percibido entre las demandas profesionales que pueden ser estresoras y la capacidad de las personas para enfrentarlas.

También los investigadores D. Zaldívar, J. Guevara, y M.A. Roca (Zaldívar 1996) dan su parecer sobre el estrés cuando enuncian que es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control.

1.3 Tipos de estrés.

La respuesta del organismo frente a un evento externo puede manifestarse de dos maneras diferentes, en forma negativa o llamado distrés, lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental, y en forma positiva llamado también eustrés, causando reacciones inversas.

Cuando esta respuesta se realiza en armonía, respetando los parámetros fisiológicos y psicológicos del individuo, es adecuado en relación con la demanda y se consume biológica y físicamente la energía dispuesta por el Sistema General de Adaptación adoptamos el concepto de estrés positivo como eustrés.

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 para obtener un rendimiento físico y mental que nos permite ser productivos y creativos.

Cuando por el contrario, las respuestas han resultado insuficientes o exageradas en relación con la demanda, ya sea en el plano biológico, físico o psicológico, se produce el estrés negativo o distrés que por su permanencia (cronicidad) o por su intensidad (respuesta aguda), produce el Síndrome General de Adaptación.

Es entonces cuando nos encontramos ante un número creciente o percepción de demandas que nos plantean dificultad o nos constituyen una amenaza y debemos mirar el modo de enfrentarlas. Si respondemos con un “no puedo” entonces la balanza del estrés se inclinará hacia el lado negativo.

Existen situaciones en la vida tales como terminar mucho trabajo en poco tiempo o bien realizar actividades de las que no se tiene conocimiento suficiente para realizarlas; sentir que nuestro contenido laboral es mucho mayor del que podemos realizar; etc., que hace presente el estrés negativo y que nos llevan a pensar que existen factores provocadores de la aparición de estrés en las personas.

1.4 Factores desencadenantes del estrés en el contexto laboral.

Existen ciertas fuentes que provocan estrés en diferentes formas y en diferente grado, y podemos mencionar factores o agentes estresores individuales, relacionados con el trabajo, con el ambiente o con la familia, pero no se debe olvidar la interrelación entre los diferentes factores estresores o del contexto en que un determinado estresor se presenta en una persona, además si varios agentes estresores están presentes pueden producirse diversos tipos de combinaciones que implican diferencias en sus efectos individuales. Existe una gran cantidad de situaciones o factores que generan estrés en el individuo.

El profesor Thomas Holmes y su colaborador el doctor Richard Rahe han realizado estudios sobre los acontecimientos del entorno y la incidencia que estos tienen sobre la salud mental y física de los afectados.

- **Factores estresores individuales:** Estos factores van a depender propiamente del individuo, constituyen elementos que pueden tornarse estresantes en dependencia del tipo de tarea que se realice. La continuación se mencionarán una serie de factores que ilustrarán esta afirmación.
- **Rasgos de personalidad:** Existen ciertos rasgos que son más propensos a generar estrés sobre todo en personas serias, tensas, además de personas con un nivel de inteligencia mayor al promedio son más susceptibles a sufrir desórdenes emocionales relacionados con el estrés. Las necesidades, valores o formas en que miran las oportunidades, problemas o demandas son fuente de estrés cuando no están siendo satisfechos están muy por encima o bajo el nivel promedio del sujeto. También la predisposición que tenga una persona frente al cambio, tanto de estructura como funcionales, implican en un mayor o menor grado de estrés. Influyen los valores que tenga el individuo como los religiosos, humanos, si la cultura de la empresa no va de acuerdo a sus ideales provocará estrés, el sentido que tengan del trabajo, si solo lo considera como un medio o un fin, a mayor autoestima menor riesgo de estrés, todas estas son características que influyen en mayor o en menor grado a tener algún nivel de estrés. También la literatura registra la aparición de estrés en personas con patrón de conducta tipo A (Álvarez, 2000). Se plantea que estas personas estarían

generando por sí mismas de manera continua situaciones de estrés crónico, como consecuencia de su estilo de relacionarse con su medio.

- **Habilidades personales:** Constituye otro de los factores a tener en cuenta para el estudio del estrés. Las destrezas que posee la persona para desarrollar su labor, sobretodo si es un trabajo manual que requiere de habilidades específicas, puede constituir un factor estresante en el caso de que ya la persona no cuente con la rapidez necesaria en la ejecución, que puede deberse, a que alguna enfermedad o daño lo esté provocando o que la persona cuente con una edad avanzada donde el ritmo no sea el mismo que cuando joven.
- **Interés por la tarea:** Es uno de los factores más importantes en esta actividad, que no podemos dejar de mencionar, es el grado de motivación que le imprime el sujeto a su actividad laboral que le genere placer y bienestar. Cuando la persona no está motivada esta actividad se torna una amenaza para la persona que la encuentra tediosa, monótona y no busca razones que le hagan encontrarla atractiva.
- **Factores estresores organizacionales:** Son aquellos factores que se encuentran en el lugar de trabajo y que son generadores de algún grado de estrés en el individuo ya que es aquí donde la persona pasa la mayor parte de su tiempo.
- **Sobrecarga de trabajo:** El exceso de trabajo, tanto en términos cuantitativos como cualitativos es una fuente importante de estrés. La sobrecarga cuantitativa es el exceso de actividades a realizar en un determinado período de tiempo, en cambio, la sobrecarga cualitativa se refiere a las excesivas demandas en relación con las competencias, conocimientos y habilidades del trabajador. Por otra parte, la falta de trabajo puede resultar también estresante. La asignación de pocas tareas durante el día o la asignación de tareas muy simples, rutinarias y aburridas en relación a las habilidades y destrezas del trabajador pueden también ser causa de estrés laboral. También en este punto consideramos el exceso de horas de trabajo, que influyen significativamente en la salud física como también las relaciones sociales y la vida familiar. La sobrecarga de trabajo como el exceso de horas está relacionado con la insatisfacción, baja autoestima, conducta de fumar más frecuente, entre otras.

- **Clima organizacional:** El ambiente físico, psicológico son factores que producen estrés en los individuos. No todos los individuos les afecta en el mismo grado el clima que exista en la empresa. El clima en la organización favorece el buen desempeño de la tarea siempre y cuando existan buenas relaciones interpersonales entre sus miembros. Pero una organización que no favorezca la comunicación, el compartir, la confianza entre sus miembros, donde no se respeten los horarios de descanso y estos no se utilicen precisamente para estos fines, donde el trabajador se sienta contrariado, presionado por el cumplimiento de una norma, hace que el clima que se respire esté cargado de sentimientos negativos y malestar obstruyendo el proceso de la actividad y frenando el rendimiento del trabajador. En este caso, el sujeto comienza a presentar irritabilidad, rechazo a la institución, desmotivación lo que repercute en su productividad. Para un cierto individuo trabajar en un clima que no va de acuerdo a sus valores, le producirá mayor grado de estrés que uno que si está de acuerdo con sus costumbres personales (Ivancevich, 1989).
- **Trabajo por horas:** El horario en el que se desempeña el trabajo puede ser también un elemento desencadenante de estrés laboral. Cuando se trabaja por el cumplimiento de una norma los horarios de entrada y salida pueden resultar amenazadores en el sentido de que llegada la hora de salida y no se haya cumplido con la norma, en el trabajador comienza a aparecer ansiedad, irritabilidad, nerviosismo, etc., por no haber terminado aún su trabajo.
- **Actividad laboral monótona:** Las tareas excesivamente repetitivas y monótonas, así como las tareas que resulten poco importantes, y muy fragmentadas (donde la contribución individual al resultado del trabajo es muy difícil de percibir) son generalmente consideradas como tareas potencialmente estresantes. En un estudio realizado en 1976 por Johanson, Aronsson y Lindstrom, mostraron como el trabajo duro y de gran esfuerzo físico y mental mantenía altos niveles de adrenalina. Un análisis mostró que la adrenalina y la irritabilidad se asociaban con un trabajo repetitivo y la necesidad de mantener una misma postura corporal durante toda la jornada. Esta elevación de adrenalina se acompaña de sentimientos de fatiga e irritabilidad (Álvarez, 2000). El trabajador que se enfrenta cada día a una actividad de este tipo debe tener conformados horarios de

descansos espaciados, que propicien el compartir y realizar en intermedios, actividades refrescantes que logren relajar la tensión mantenida de la labor. En el individuo la rutina laboral sin incentivos, genera desinterés, desmotivación, pues no le permite desarrollar la creatividad en su quehacer.

- **Factores estresores extraorganizacionales:** Son aquellos factores productores del estrés que pueden ser estímulos físicos y que encuentran en el ambiente de la organización que no tienen que ver directamente con el logro de los objetivos de la tarea pero que si influyen en el resultado de esta. Pasaremos a mencionar algunos.
- **Iluminación:** Estos aspectos (luminosidad, brillo, contraste) son relevantes tanto para el rendimiento como para la salud física y el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada puede producir problemas en la visión, dolores de cabeza, tensión, entre otros. Además, si la actividad que se desarrolla le resulta imprescindible determinadas condiciones de luminosidad, repercute en el resultado final de la actividad que puede verse engorrosa debido a errores cometidos (Kalimo,1988).
- **Temperatura:** Las personas intercambian constantemente calor con su entorno y este intercambio está influenciado por factores personales y ambientales. Trabajos que requieren decisiones críticas y discriminaciones finas son afectados negativamente por el exceso de calor, la destreza manual se deteriora en condiciones de baja temperatura pudiendo ser causa de accidentes (Kalimo,1988).
- **Distribución del contexto laboral:** La falta de espacio físico o la inadecuación del mismo puede ser un estresor importante en el trabajo, pues es agente estresor tanto el hacinamiento como la falta de personas en un determinado espacio. En las oficinas pequeñas donde deben de cohabitar con equipos que necesitan espacio como computadoras existe el riesgo de provocarse accidentes pero también de producir más estrés que otras por las inconveniencias que introducen en el desempeño del trabajo y los costos en movimientos, esfuerzos y pérdida de tiempo que representan.

Hasta aquí algunos de los factores más importantes y que tienen una mayor incidencia en la aparición del estrés en el trabajador, factores que merecen especial atención pues la

presencia de ellos nos conduce a avizorar que en cualquier momento podemos estar manifestando síntomas visibles de la presencia de estrés.

1.5 Manifestaciones del estrés psicológico.

El estrés ha pasado a ser un hecho presente en nuestras vidas, que se deriva de situaciones demandantes que provienen de nuestro medio y que nos exigen ajustes conductuales por intermedio de los cuales, posiblemente, haya acontecido la evolución de nuestra especie.

La manera en que las personas evalúan a las situaciones vividas, juega un papel importante en el proceso de estrés. Por lo tanto, cada persona poseerá una apreciación diferente de lo que interpreta como un acontecimiento estresante.

Hoy en día, debido a estar 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 psicológica, acumulándose y provocando los síntomas fisiológicos, psicológicos y conductuales relacionados con el estrés.

Que una persona sufra de estrés implica que el mismo puede ser excesivo, al igual que el esfuerzo que necesita realizar el organismo para sobreponerse al nivel de resistencia que posee para el mismo. El estrés siempre provocará síntomas que se interpretan como que el organismo está liberando toda esa tensión acumulada y que cuando es mantenida por mucho tiempo comienza a manifestarse con los síntomas que la caracterizan.

Entre los principales síntomas fisiológicos se encuentran los desórdenes gastrointestinales que pueden ir desde gastritis, úlceras hasta otros padecimientos que pueden recrudecerse en períodos de crisis, palpitaciones aceleradas entre las que se cuentan también las arritmias, sudoración excesiva que puede ser palmar o general, cefaleas donde las migrañas tienen un papel predominante en la permanencia de estas, enrojecimiento de la cara debido al momento tensionante que esté pasando, así como la boca seca, náuseas que puede conducirnos hasta vómitos entre otros, todos afectando la salud del hombre y limitando su desarrollo en la vida laboral (Martín, 1992).

La aparición de síntomas psíquicos tiene también una prevalencia visible en este proceso pues alteran sus recursos psicológicos para resolver las diversas situaciones de la vida, entre tantos mencionaremos la angustia, cambios en los estados de ánimo que pueden ir desde la apatía hasta un estado eufórico que no permita el buen desempeño de la tarea, preocupación excesiva por los problemas de la organización, inseguridad a la hora de tomar decisiones importantes, dificultades para dormir que puede llegar incluso hasta el insomnio lo mismo diurno que nocturno aunque se manifiesta en mayor grado el diurno, intranquilidad que interfiere en la concentración de la tarea, entre otros.

Mencionaremos también otro grupo de síntomas provocados por la aparición del estrés más bien vinculados al nivel conductual pues tiene que ver con las afectaciones que se producen en el organismo, dañando el sistema psicomotor entre los que están las contracciones musculares en brazos, piernas según sean utilizados en su trabajo para el desarrollo de la tarea, contracciones musculares, tensión muscular, dolores abdominales debido a permanecer durante mucho tiempo en una misma posición o porque bien las condiciones ergonómicas para el desarrollo de la labor no sean las más adecuadas (Martín, 1992).

Todas estas manifestaciones que se presentan en el sujeto tienen grandes consecuencias tanto para el propio trabajador como para la organización.

1.6 Consecuencias del estrés psicológico.

Hay que señalar que el estrés es un problema de vital importancia para una organización de trabajo, pues tiene graves repercusiones no solamente sobre los individuos sino sobre diferentes aspectos del funcionamiento de la empresa. Los costos de este problema son soportados por los individuos que revierte su malestar en la empresa.

Generalmente, el problema se empieza a evidenciar una vez que ya han aparecido sus consecuencias. Según estudios recientes referidos por la OMS (Rev. Vol 3 No. 1 Junio 1996), el estrés debilita el sistema inmunológico que tiene como función proteger al organismo contra infecciones y tumores, pues el efecto que produce el estrés es la inmunosupresión, o sea, durante la liberación de hormonas bajo estrés estas inhiben la maduración de los linfocitos que son los encargados de producir anticuerpos e incluso

destruirlos, provocando el debilitamiento del sistema inmune, también aumenta el riesgo de enfermedades cardíacas y cáncer, influencia nuestro ánimo y nuestro funcionamiento, distorsiona el ciclo normal de sueño, contribuye al desarrollo de disfunciones sexuales, destruye las relaciones interpersonales produciendo una sensación general de insatisfacción (Álvarez,2000).

Estas consecuencias se manifiestan a través de trastornos o enfermedades que no se atendieron oportunamente cuando solo eran síntomas aislados y llegaron a agudizarse y a tener un carácter crónico e irreversible afectando al individuo y a la propia organización ya que es allí donde el sujeto desarrolla su actividad laboral. Para el individuo podemos globalizar los efectos del estrés en tres grandes grupos:

1- Consecuencias a nivel fisiológico:

Dentro de las enfermedades más predominantes producto del estrés podemos mencionar la migraña y los dolores de cabeza, enfermedades gastrointestinales ya que el efecto de la reacción de estrés sobre el tracto intestinal es inhibitorio pues con la aparición de estrés se inhibe el sistema parasimpático encargado de estimular la digestión, las úlceras, originadas por la inhibición de las funciones que protegen las paredes estomacales de la acción de los ácidos (Álvarez, 2000), enfermedades y trastornos cardiovasculares, pues incrementa el ritmo cardíaco y la presión arterial lo cual afecta el músculo cardíaco y los vasos sanguíneos, y cáncer.

2- Consecuencias referentes al nivel psíquico.

Podemos mencionar como algunas de las alteraciones que aparecen a nivel psíquico, la pérdida de autoestima donde la persona siente que no sirve para nada, que pierde su tiempo, que no es reconocido por lo que es; la baja motivación o interés por la actividad laboral donde el individuo no tiene ganas de hacer nada, siente que no tiene ningún motivo por el cual seguir luchando, no logra terminar ninguna tarea; la depresión que 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, esto se viene aparejado

cuando el individuo no encuentra razones para estar motivado por la tarea, trayendo consigo la fatiga y el agotamiento provocado por el esfuerzo mental o corporal desplegado en la actividad laboral llegando incluso hasta el cansancio extremos que no es más que la disminución de las fuerzas para llevar a buen término una actividad.

3- Consecuencias a nivel conductual.

Entre las consecuencias que tiene el estrés a nivel conductual está la baja concentración pues el individuo ocupa su tiempo en pensar en los problemas que tiene y buscarles solución, lo que implica falta de concentración en las tareas que realiza. En ocasiones muestra agresividad pues el individuo se encuentra atacando en todo momento lo que finalmente implica que no se puede establecer una buena comunicación tanto formal como informal. Y en la mayoría de los casos presenta un bajo rendimiento laboral pues todos los efectos que produce el estrés implicarán al individuo inevitablemente bajo rendimiento y por ende malas calificaciones. La persona al sentirse mal físicamente, no se encontrará concentrada, o si se encuentra agresivo no escuchará instrucciones y tampoco pedirá ayuda, no tendrá la capacidad para terminar tareas en el tiempo determinado para ello (Bozton,1985).

Consecuencias del estrés para la organización.

Entre las consecuencias que tiene el estrés para la dinámica de la organización está la calidad del resultado pues la falta de concentración, los dolores físicos, atentarán contra el resultado final produciendo fallas que provocarán errores en la tarea. Otro aspecto importante lo constituye el agotamiento extremo en el trabajo viéndose como el resultado final del estrés no encausado. 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 el 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 tensión pueden crear una tensión física. Además tampoco está comprobado que el cumplir largas horas de trabajo redunde en un incremento correspondiente de la producción.

En dependencia del incremento de factores que estén provocando la aparición de estrés y el nivel de incidencia que tengan sobre el individuo así será el grado de estrés que pueda tener el sujeto. En investigaciones revisadas autores refieren que se han establecido tres grados o niveles para delimitar en qué cuantía se manifiesta el estrés en las personas que han sido el nivel bajo, el nivel moderado y el nivel alto (Enciclopedia de la salud,1994). A continuación pasaremos a describir cada nivel y conocer así cómo se comporta el nivel en cada caso.

Nivel Bajo: En este nivel no se advierten signos de estrés, el individuo no presenta síntomas y en caso de presentar alguno no lo relaciona con la supuesta aparición de estrés. Aquí el trabajador goza de una situación relajada, ajena de cualquier preocupación que perturbe su tranquilidad, esto puede deberse a que experimente bienestar o a que la actividad que desarrolle esté muy por debajo de sus capacidades lo que no le hace sentirse presionado en la actividad que realiza.

Nivel Moderado: Comienzan a aparecer algunos síntomas provocándole algo de malestar que le avisan que hay que estar alerta en caso de que ocurra un desequilibrio. Pero la situación oscila generalmente entre estados de tensión y momentos de relajación, a veces es necesaria cierta tensión que se convierta en empuje para el logro de algunas metas. La mayoría de las personas en las instituciones se encuentran en este nivel. Cuidar de no sobrepasar estos límites.

Nivel Alto: Aquí la situación se torna más violenta. En el individuo comienzan a manifestarse una serie de síntomas de estrés negativo que pueden ser tan simples como cefaleas, palpitaciones, dolores abdominales para llegar hasta la fatiga, ansiedad, depresión entre otros que afectan su salud y por ende baja su rendimiento y productividad en la organización. Resulta clave conocer que es lo que realmente le está afectando para erradicar a tiempo esa situación y que alcance otras dimensiones que puedan afectar seriamente la salud del trabajador sin tener vuelta de retroceso.

Con esta clasificación de los niveles de estrés los sujetos podrán conocer en que grado están, lo que le favorecerá a la hora de hacer un análisis sobre la situación en la que se encuentra, lo que le permitirá desarrollar alternativas de ajuste para la resolución de los eventos estresantes.

1.6 Estrés y trabajo.

El trabajo ocupa aproximadamente la tercera parte del día de las personas en edad laboral. Con el avance de la ciencia y la técnica se introducen nuevos materiales, instrumentos y condiciones de trabajo, así como diferentes organizaciones de la producción. Esto si bien ha aliviado en gran medida el esfuerzo físico, ha aumentado las demandas de rendimiento sobre las posibilidades de ejecución humana.

El estrés es un problema global y creciente que afecta a todos los países y a todas las profesiones y categorías de trabajadores. Es cada vez más evidente que el estrés no atañe únicamente a los países industrializados, sino también a los países en desarrollo. El estrés laboral puede verse como el proceso que se inicia ante un conjunto de demandas ambientales que recibe el individuo, a las cuales debe de dar una respuesta adecuada, poniendo en marcha sus recursos de afrontamiento. Cuando la demanda del ambiente laboral es excesiva frente a los recursos de afrontamiento que se poseen, se van a desarrollar una serie de reacciones adaptativas, de movilización de recursos, que implican activación fisiológica.

La mayoría de las personas están expuestas diariamente a presiones tanto en el trabajo como fuera de él y están acostumbrados a hacer frente a cantidades moderadas del mismo sin sufrir graves efectos. En un estudio realizado por Rissler y Elgerot sobre condiciones de trabajo se obtuvo que la adrenalina y la irritabilidad se asociaban con un trabajo más repetitivo y la necesidad de mantener una misma postura corporal durante toda la jornada. Un aspecto particular del estrés de trabajo consiste en el manejo de información por medios computarizados (Álvarez,2000).

Se plantea cuán adaptable es el hombre a las nuevas condiciones de trabajo, que requieren un alto grado de concentración en un medio que por lo general es infraestimulante. Johanson de la Universidad de Estocolmo (citado por Álvarez, 2000), formula una serie de enfoques basado en sus investigaciones sobre la transformación del ambiente laboral producida por la interrelación hombre-máquina. El proceso de introducción de datos en computadoras estás produciendo en operarios efectos negativos que ya habían sido detectados en la producción industrial. En un estudio realizado por él con trabajadores de

una empresa que laboraban en videoterminals, se encontró que los que permanecían la mayor parte del tiempo frente a la pantalla tenían niveles de catecolaminas elevados durante las horas de trabajo lo que indicaba niveles altos de estrés.

En investigaciones realizadas en Suiza (Alelí Jordán, 1989) con 3876 trabajadores de diferentes funciones, demostró que la tarea fácil y monótona también genera estrés. El estudio se realizó en personas con un nivel educativo alto y/o tecnificadas laboralmente que realizaban una tarea monótona y se demostró que sentían que su capacidad personal estaba siendo desperdiciada. Estos individuos se sentirán felices en trabajos que demanden de ellos creatividad y mayor estado de activación movilizando su capacidad para el crecimiento personal y social.

En la Organización Laboral el individuo pasa la mayor parte de su tiempo, pues el horario de trabajo consume la mayor parte de las horas de vigilia del sujeto, es por esto que se hace necesario que el desarrollo de su actividad sea gratificante y placentera, que sea portadora de elementos nuevos que pongan a producir el ingenio, la creatividad, imprimiéndole un sello distintivo de motivación que la conviertan en un incentivo para el propio trabajador. Cuando la actividad no tiene estas características y en el individuo comienzan a aparecer síntomas negativos y de malestar en su organismo, cuando no encuentra razones nuevas para el progreso y le invadan el desaliento y la conformidad, cuando no encuentra fuerzas, ni motivación, entonces estamos frente a un serio problema causado por estrés laboral (Rev. Vol 3 No. 1 Junio 1996).

Numerosos estudios confirman que el problema se ha intensificado progresivamente en todas partes, tanto en el mundo desarrollado como en los países en desarrollo. El estrés ha pasado a ser una cuestión importante en el ámbito laboral, pues se ha comprobado que afecta al trabajador y su desenvolvimiento en el centro de trabajo. Se alteran muchos procesos que dependen de él, como bajo rendimiento, un alto índice de accidentes laborales, ausentismo, baja productividad, alto índice de rotación de personal en las empresas, deficiencias en las relaciones interpersonales llegando a crear un clima hostil en el local de trabajo, etc.

La Organización Internacional del Trabajo (O.I.T) se refiere al estrés laboral en los siguientes términos: esta enfermedad es un peligro para las economías de los países industrializados y en vías de desarrollo. Resiente la productividad, al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Desde la entrada en vigor de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales, en 1995, se ha dado un impulso a los aspectos relacionados con la Salud Laboral, donde entre los múltiples problemas de salud que enfrenta el trabajador está el estrés. Es por esto que muchos investigadores se dedican al estudio de este campo en función de presentar nuevos aportes que ayuden a paliar esta situación que se ha ido extendiendo cada vez más.

Los altos costos personales y sociales generados por el estrés laboral, han dado lugar a que Organizaciones Internacionales y la OMS insistan cada vez más en la importancia que tiene el conocimiento y control del estrés en el ámbito laboral, por lo que incitan y promueven a organizaciones y centros para la investigación y divulgación de las consecuencias que tiene para el hombre.

Los numerosos estudios de estrés que se han realizado han constituido un aporte valioso para que otros investigadores continúen la obra iniciada por los grandes científicos de esta rama que supieron defender sus concepciones aún cuando en medio de tanto desconocimiento eran atacadas sus ideas. Le corresponde a las nuevas generaciones tomar partido en este extenso camino de la investigación y así continuar la obra que continuamente irá perfeccionándose en función de las necesidades de los hombres.

A continuación daremos paso al próximo capítulo de nuestro trabajo que describe cuál es la situación a investigar y los objetivos que nos hemos trazado para darle solución a nuestro problema de investigación. Se brindará una panorámica sobre el lugar de investigación para conocer las características generales de donde se realiza el estudio (Ver Anexo 3 y 4).

CAPÍTULO 2 METODOLOGÍA APLICADA

2.1 Planteamiento del problema de investigación.

El mundo actual transcurre a un ritmo acelerado, las innovaciones, las nuevas tecnologías, nos obligan continuamente a encontrar nuevas vías en nuestro quehacer laboral y social, y el hombre como principal protagonista en esta obra de la vida es el encargado de llevar todas estas transformaciones a cabo aunque muchas veces, no encuentre mecanismos para hacer frente a las adversidades que se le presentan en la trayectoria hasta lograr sus objetivos.

Las empresas de avanzada en el país, exigen de sus empleados alta competitividad y rendimiento, rapidez y exactitud en las tareas, comprometimiento y un alto sentido de pertenencia a la institución de forma tal que el logro de los objetivos esté en función de la misión de la empresa. ETECSA, Granma no escapa de esta óptica y sus trabajadores luchan por la excelencia laboral, aunque muchas veces existan factores que influyan en que sus objetivos no sean logrados con éxito y que de alguna forma esto afecte los resultados de la empresa.

En el Departamento de Facturación de ETECSA, Granma, se observa que en los últimos meses un numeroso grupo de trabajadores presenta dificultades en su comportamiento habitual, mostrándose falta de interés por la actividad laboral, constante agotamiento físico, cefaleas, dolores abdominales, dificultades en sus relaciones interpersonales, frecuentes alteraciones emocionales y constantes verbalizaciones de la presencia de estrés por parte de esos trabajadores. Reiterados certificados médicos, salidas temporales del centro de trabajo por turnos médicos y comprobados bajo rendimiento al no cumplir la norma establecida que antes si cumplían, constituyeron preocupación de los directivos del área de trabajo. Todo esto nos lleva a pensar que existe presencia de estrés originada por diversos factores de causa hasta el momento desconocida.

2.2 Problema de investigación.

¿Está presente el estrés psicológico en los trabajadores del Departamento de Facturación de ETECSA, Granma? ¿Cuáles son sus expresiones fundamentales?

2.3 Sistema de objetivos.

Objetivo general:

Identificar la presencia de estrés psicológico y sus formas fundamentales de expresión en los trabajadores del Departamento de Facturación de ETECSA, Granma.

Objetivos específicos:

- Identificar factores que tributan a la presencia de estrés psicológico.
- Identificar principales manifestaciones del estrés psicológico y consecuencias.
- Determinar el grado de estrés psicológico presente en los trabajadores.

2.4 Definición operacional de las variables.

Variable:

Estrés psicológico: Es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias las cuales objetiva o subjetivamente, resultan amenazantes para él y sobre las cuales tiene o cree tener poco o ningún control”.

Trabajadores: Grupo de personas que laboran en un lugar para lograr un objetivo.

Variable:

Factores que tributan a la presencia de estrés psicológico: Conjunto de elementos que inciden en forma tanto de causas como de condiciones sobre el trabajador provocando una respuesta indicadora o no de la presencia de estrés psicológico y que asume diferentes dimensiones de expresión.

Dimensiones:

1- Individuales: Conjunto de factores que dependen del individuo.

Indicadores:

- Habilidades personales: Destrezas que posee la persona para desarrollar determinada tarea.
- Interés por la tarea: Grado de importancia que le imprime el individuo a la tarea.

2- Organizacionales: Conjunto de factores que se crean dentro de la organización y que influyen directamente en el resultado de la tarea.

Indicadores:

- Sobrecarga de trabajo: Exceso de contenido de trabajo a desempeñar el individuo en su jornada laboral.
- Actividad monótona: Tarea que se realiza de forma invariable y sistemática y que obstruye la creatividad.
- Inadecuado clima organizacional: Ambiente negativo que se crea en la organización que impide el bienestar del trabajador.
- Trabajo por horas: Actividad que debe realizarse dentro de un horario establecido en el día.

3- Extraorganizacionales: Conjunto de factores que se encuentran en el ambiente físico de la organización, que no tienen que ver directamente con el resultado de la tarea pero que influyen de manera indirecta sobre el individuo.

Indicadores:

- Inadecuada iluminación: Déficit de luz que dificulta la realización de la tarea.
- Insuficiente contexto laboral: Poco espacio físico que dificulta el desarrollo exitoso de la tarea.

Variable:

Manifestaciones: Conjunto de síntomas que se presentan en el individuo sin aún poseer criterio patológico y que tienen su forma de expresión en diferentes dimensiones

Dimensiones de la variable manifestaciones:

1-Fisiológicas: Conjunto de síntomas caracterizado por alteraciones en el orden físico.

Indicadores:

- Desórdenes gastrointestinales: Trastornos en las vías digestivas producto a un estado de activación del sistema nervioso.
- Palpitaciones o latidos irregulares del corazón: Estado de sobreexcitación nerviosa en el organismo que se manifiesta con un aceleramiento del ritmo cardíaco.
- Cefaleas: Dolores de cabeza producidos por una tensión ante alguna situación indeseada.

2- Psíquicas: Conjunto de síntomas que provocan alteraciones en el estado emocional y espiritual del sujeto, que le impide disfrutar el desarrollo de su actividad laboral.

Indicadores:

- Irritabilidad: Estado de excitación que no permite al individuo concentrarse en la tarea.
- Fatiga: Marcado cansancio provocado por la actividad laboral.
- Ansiedad: Estado de incertidumbre que se genera en el organismo cuando cree que no puede cumplir con la tarea asignada.
- Depresión: Estado de tristeza provocado por el desinterés en la actividad laboral que le provoca bajo rendimiento.

3-Conductuales: Conjunto de síntomas que provocan alteraciones en la conducta del individuo.

Indicadores:

- Dolores abdominales: Molestias causadas por dolores en el cuerpo provocadas por permanecer sentados mucho tiempo.

- Tensión muscular: Contracciones musculares presentes en el cuerpo acompañada de dolor que impiden el desempeño de la actividad.

Variable:

- 1- Consecuencias para el individuo: Repercusiones y/o afectaciones patológicas que tiene el estrés para el individuo que pueden expresarse en forma de trastornos o enfermedades afectando su desenvolvimiento laboral y social, y que asumen varias dimensiones.

Dimensiones:

- 1- Fisiológicas: Conjunto de afectaciones que se producen en el organismo afectándole su salud y causándole molestias por la presencia de síntomas a la persona.

Indicadores:

- Trastornos cardiovasculares: Trastornos o padecimientos del corazón producto a malestares situacionales vivenciados.
 - Trastornos gastrointestinales: Trastornos o padecimientos que tienen que ver con el sistema digestivo provocado por desajustes en la digestión de los alimentos como consecuencia de malestares emocionales.
- 2- Psíquicas: Conjunto de afectaciones que se suceden en el mundo subjetivo del sujeto como resultado de la acción de elementos nocivos del entorno y que afectan su desarrollo psicosocial.

Indicadores:

- Depresión: Estado de malestar provocado por sentimientos de minusvalía que van hasta la tristeza.
- Fatiga: Estado de agotamiento generado por tensiones mantenidas por largos períodos de tiempo.
- Cansancio extremo: Disminución excesiva de las fuerzas para llevar a cabo una tarea.

3- Conductuales: Conjunto de manifestaciones que afectan el comportamiento del sujeto.

Indicadores:

- Baja concentración: Disminución de la atención en el sujeto provocándole constantes errores y la no culminación de sus objetivos.
- Bajo rendimiento: Disminución en el ritmo laboral del sujeto provocado por alguna alteración en el organismo que no le permite el desarrollo laboral adecuado.

Variable:

Grado de estrés: Nivel de estrés presente en el individuo que tiene diferentes dimensiones que permite establecer mediante un rango definido en qué nivel de estrés se encuentra el individuo y en que medida esto resulta perjudicial para él.

Dimensiones:

Alto: El sujeto está estresado manifestando una serie de síntomas que afectan su salud, desinterés por la actividad, fatiga, presenta marcados ausentismos que le hace disminuir su rendimiento laboral, dañando la eficiencia de la actividad.

Moderado: El sujeto presenta estados de tensión balanceados con momentos de relajación sin caer en lo patológico, se presentan síntomas aislados no perceptibles aún por el sujeto.

Bajo: Situación relajada sin o con pocas molestias, el sujeto siente bienestar en el desarrollo de su actividad.

2.5 Selección de la Muestra.

Teniendo en cuenta que al caracterizar el puesto objeto de estudio se expusieron las características de los Recursos Humanos del Grupo de Facturación y que los 41 trabajadores constituyen nuestra población, se decide trabajar con todas las personas a partir de este dato y utilizar para ello el programa estadístico Muestra Versión 3.0 de la

Doctora Elvira Suárez Conejero del Departamento Opinión del Pueblo del Comité Central del PCC, con un error muestral de un 5% y con una probabilidad de éxito del 95%.

Para el universo de trabajo se tuvieron en cuenta los siguientes criterios:

Criterios de inclusión:

- Pertener al Departamento de Facturación.
- Estar laborando en el período de investigación.

Utilizaremos como población para nuestra investigación el total de trabajadores que incluyan los criterios anteriormente expuestos, y nuestra muestra real de trabajo se definirá en la segunda etapa cuándo se tengan los sujetos que resultaron estresados a partir de la aplicación del instrumento seleccionado para ello y así realizar nuestra investigación.

2.6 Instrumentos y procedimientos utilizados para la recogida de información.

En función de lograr nuestros objetivos hemos concebido que nuestra investigación se desarrolle en tres etapas.

1^{ra} etapa: En esta primera etapa se concilia con la alta dirección de la organización que se pretende realizar en ese departamento, y se les explica la importancia y la utilidad que tendrá para ellos los resultados de nuestra investigación por lo que se decida comenzar un momento de reconocimiento e intercambio con el grupo de trabajadores a consultar. Aquí se comparte con el grupo los objetivos de la investigación. Se explora la disposición a cooperar y se establece el rapport imprescindible para el buen desempeño y el logro exitoso de la actividad.

Revisión de documentos: Utilizados para obtener información referidas en la Estrategia Empresarial, Actas del Consejo de Dirección, Historia de la Organización y otros documentos importantes que aporten y enriquezcan nuestro estudio por la información que podamos encontrar acerca de las características y particularidades del lugar donde se realizará la investigación.

Observación: Se elabora una Guía de Observación semi-estructurada (ver Anexo 5) con el objetivo de valorar cómo se manifiestan los factores estresores y la influencia que tienen en el individuo. La observación se realiza durante una semana y dentro del horario laboral. Se tomarán en consideración las condiciones físicas del local donde laboran los sujetos investigados y que tienen relación con los factores estresantes a valorar y se observará la dinámica que existe entre ellos durante la jornada laboral.

2^{da} etapa: En esta etapa se tomarán en cuenta los resultados de la etapa anterior, y se aplicará el Cuestionario SSS de Seppo Aro a la totalidad de los trabajadores del Departamento donde quedarán definidas las personas estresadas, este instrumento nos representará la muestra real de trabajo para nuestra investigación.

Cuestionario SSS de Seppo Aro: Este instrumento permite determinar la presencia de síntomas subjetivos que se desarrollan sobre la base del estrés psicológico en cada trabajador. Además permite conocer mediante el índice de incidencia de los síntomas que se presentan, si la persona está estresada o no (Ver Anexo.6).

Consta de 18 ítems donde se mencionan síntomas presentes en el estrés y la respuesta tiene cuatro opciones cada una con una puntuación cuando sea marcada por el sujeto:

Raramente o nunca = 0

Algunas veces = 1

Frecuentemente = 2

Muy frecuentemente = 3

Al realizar la sumatoria se buscará el resultado en el siguiente rango:

Menos de 8: Normal.

9-10: Border line.

11 en adelante: Sujeto estresado.

Con los resultados de este cuestionario tendremos la muestra real que representará a los sujetos estresados y pasaremos a la aplicación de los instrumentos de la próxima etapa.

3^{ra} etapa: Fase culminativa en nuestra investigación que nos ayudará a cumplimentar los objetivos de nuestro trabajo.

Proceso de validación de la técnica “Cuánto estrés tengo”

Esta técnica tiene como objetivo determinar el grado de estrés psicológico presente en el individuo, en nuestro caso lo valoremos en el Departamento de Facturación, por lo que aplicaremos el Método de Expertos o Método Delphi por rondas.

Los métodos de expertos utilizan como fuente de información un grupo de personas conocedoras de la temática que se va a tratar. Generalmente lo componen especialistas o directivos con conocimiento pleno de la dinámica de la organización. Nuestro grupo de expertos está conformado por seis especialistas en Psicología donde tres pertenecen al ámbito laboral por encontrarse en él nuestro objeto de estudio y tres pertenecen a la clínica, donde el estrés ha sido mayormente estudiado.

Estos expertos trabajarán sobre la técnica original (Anexo.7) compuesta por 96 situaciones a las que cotidianamente se ven expuestas las personas en sus diferentes ámbitos para determinar cuál de ellos se relacionan con los que pueden ser agentes estresores en nuestro medio y que pudieran estar afectando a los sujetos de la muestra.

Este proceso se realizó en el siguiente orden:

1. Creación del grupo de expertos.

Al presentar esta petición a la dirección de la gerencia, se discutió quienes serían los que conformarían este grupo y una vez conformado, se les explicó qué era lo que debían hacer. Ya conformado el grupo de expertos (GE) comienza el trabajo por rondas.

2. Primera ronda: A cada integrante de GE se le entrega una planilla (Anexo.8) donde vienen las seis esferas que involucran al sujeto, y donde debían responder:

¿Cuáles de las siguientes situaciones estresoras cree Ud. que no se corresponda con nuestro medio?

El coordinador recoge todos los cambios efectuados erradicando alguna repetición, se organizan todas las situaciones y se conforma un nuevo listado. Aquí se consideran

válidas las situaciones en que coincidan más de 4 expertos, el resto por ser no significativos, no se tuvieron en cuenta para conformar la tabla (Ver Anexo.9)

3. Segunda ronda: Se le entrega a cada experto la hoja de la matriz que se conformó a partir del resultado anterior (Ver Anexo 10 Tabla) y se les interroga:

En cada caso ¿Qué Ud. sugiere debía de decir?

Se recogen los cambios efectuados erradicando alguna repetición donde quedan expuestas de la manera siguiente:

Situaciones:

1- Duermo un número de horas según mis necesidades.

6- Como apurado.

7- De los alimentos ricos en colesterol (huevos, hígado, queso, helados) como todo lo que quiero.

12- En la noche como poco.

19- Todas mis cosas están organizadas.

22- Viven muchas personas en el lugar donde vivo.

25- Mi dormitorio lo considero chiquito.

35- Tengo buena digestión.

49- Mi trabajo me provoca tensión.

60- Me siento seguro(a) en mi puesto.

61- Siento mi trabajo monótono.

68- Me ponen nervioso(a) las discusiones.

77- Al discutir con alguien me doy cuenta de que pronto comienzo a levantar la voz.

83- Me pone nervioso(a) cuando alguien camina despacio delante de mí.

84- Cuando llego a algún lugar y hay cola, me marchó.

94- Me pongo nervioso(a) cuando estoy en problemas.

A partir de aquí quedarían conformadas las situaciones en una nueva planilla de la siguiente forma. (Ver Anexo.11).

4. Tercera ronda: A partir de esas nuevas situaciones se les interroga si:

¿Está Ud. De acuerdo que esas son las situaciones que más se relacionan con los trabajadores en ese puesto? Si no está de acuerdo marque con una N.

A partir de aquí se recogen todas las respuestas hechas por los expertos y se determina el nivel de concordancia a través de:

$$Cc = (1 - Vn/Vt) \times 100$$

Donde tenemos que:

Cc: Coeficiente de concordancia expresado en porcentaje.

Vn: Cantidad de expertos en contra del criterio predominante.

Vt: Cantidad total de expertos.

La determinación del coeficiente de concordancia se procesó y se conforma una nueva planilla de las situaciones depuradas con nivel de concordancia. Empíricamente se toman las situaciones válidas las que señalan un nivel de concordancia $Cc \geq 60\%$. Las situaciones que obtienen valores $< 60\%$ se eliminan por baja concordancia o poco consenso de los expertos. (Cuesta, 2002, pág.63) En este momento queda establecida la técnica de la siguiente forma (Ver Tabla 1).

Tabla 1

Situaciones	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Cc%
1			N			N	67
6	N				N		67
7		N					84
12							100
19						N	84
22					N		84
25							100

35	N	N					67
49							100
60							100
61		N				N	67
66				N			84
77							100
83	N					N	67
84							100
94							100

5. Cuarta ronda: En esta oportunidad se les explica a los expertos que la técnica consta de cinco zonas o grados de estrés en su calificación y que como el estrés mayormente aparece en la literatura clasificado en tres grados se debe de decidir si utilizamos para la clasificación la variante de cinco grados o zonas (presente en la técnica original) o la clasificación en tres grados (Nivel Alto, Nivel Moderado y Nivel Bajo) por lo que se hace necesario nuevamente aplicar otra ronda buscando el consenso para alguna de las dos variantes de donde se obtuvo la siguiente tabla 2.

Tabla 2

Niveles o grados	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Cc%
Alto							
Medianamente moderado	N	N		N	N	N	17
Moderado o normal							
Normal bajo	N	N	N	N	N		17
Bajo							

Luego de haber llegado a un consenso se establecen los siguientes rangos 1 - 72 puntos nivel Bajo, de 72-120 puntos Normal o Moderado y de 120 en adelante nivel Alto, por consenso de expertos (Ver Tabla 3).

Tabla 3

Niveles o grados	E1	E2	E3	E4	E5	E6	Cc%
Alto (124+)							

Medianamente moderado (120 - 144)	N	N		N	N	N	17
Moderado o normal (72 - 120)							
Normal bajo (48 – 72)	N	N	N	N	N		17
Bajo (1 – 48)							

En esta etapa se aplicará la técnica “Cuánto estrés tengo” y la Entrevista en profundidad que nos ayudarán a ubicar por niveles de estrés (Alto, Moderado y Bajo) a los trabajadores y se indagará profundamente en aspectos relacionados con el estrés que no fueron valorados en los instrumentos anteriormente aplicados y al mismo tiempo nos ayudará a corroborar información ya recogida.

Técnica” Cuanto estrés tengo” (modificada): Esta es una técnica española que se procedió a validar para que pudiera ser utilizada en nuestra investigación y que va a medir el estrés en la persona y a ubicarla en un rango de niveles de estrés según sea cada caso.

Está compuesta por seis áreas que valoran aspectos del individuo donde cada una consta de 16 ítems que son: Estilo de vida que valora aspectos precisos de la forma en que el individuo desarrolla su actuar en lo cotidiano, la esfera Ambiente referido a las características del entorno donde se desenvuelve la vida del sujeto, Síntomas con las principales señales de la presencia de estrés en la persona, Empleo que focaliza aspectos y situaciones que se le presentan al trabajador en su actividad laboral, la esfera de Relaciones que explora en el estado de las relaciones interpersonales y la presencia o no de redes de apoyo de la persona y por último está la esfera de Personalidad donde aparecen recogidos particularidades y rasgos psicológicos importantes para nuestro trabajo.

Cada esfera tiene una puntuación total acumulada en las respuestas recogidas por cada ítem y donde luego de tener todas las puntuaciones totales de las 6 esferas se suman y se tiene una puntuación total. A partir de aquí se le aumenta una anotación especial donde:

Se anotan 3 puntos si:

- Tiene entre 35 y 60 años _____

- Es separado/a o divorciado/a _____
- Vive en una ciudad grande _____
- Tiene en casa tres hijos o más _____
- No está trabajando _____

Se anotan 2 puntos si:

- Tiene entre 25 y 34 años _____
- Es soltero/a o viudo/a _____
- Vive en una ciudad pequeña _____
- Tiene en casa uno o dos hijos _____
- Su trabajo es temporal _____

Y ahora según la puntuación total puede ubicarse al sujeto en el nivel de estrés que corresponda en cada caso.

Entrevista en profundidad: Procederemos a su aplicación con el objetivo de indagar sobre los aspectos generales de la vida del sujeto, para reconocer qué es lo que le está afectando y en que medida y al mismo tiempo corroborar la información brindada por medio de otros instrumentos.

Este instrumento para su mejor interpretación ha sido dividido en tres unidades temáticas que son: Reacciones fisiológicas, Bienestar personal e Integración social. A continuación pasaremos a explicar cada unidad temática y qué persigue en sus interrogantes.

Reacciones fisiológicas: El grupo de preguntas que valorará esta unidad será desde la 1 hasta la 8 y aquí se indagará sobre todas las molestias y padecimientos que tiene la persona entrevistada, busca también la relación de esos padecimientos y enfermedades con el tema que nos ocupa y sobre la percepción que tiene el individuo de su salud.

Bienestar personal: Esta temática que reúne las interrogantes desde la 9 hasta la 22 está referida a la búsqueda de las potencialidades individuales con que cuenta el sujeto para enfrentarse a situaciones estresantes, las problemáticas que más estén afectando su mundo subjetivo, la información con que cuenta o cree contar sobre el tema del estrés y va a

profundizar en los aspectos generales, en las emociones y sentimientos que experimenta ante los eventos estresantes y los mecanismos y alternativas con que cuenta para actuar en esas situaciones.

Integración social: Evaluada por los ítems de la 23 a la 40 va a la búsqueda de valorar la relación del sujeto con su medio, el estado de las relaciones interpersonales visto con sus particularidades en la actividad laboral para indagar sobre qué es lo que más le está afectando en su entorno y que no le permite el desarrollo adecuado de sus potencialidades generándole malestar en su comportamiento.

CAPÍTULO 3 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

Abordaremos este capítulo según el orden establecido anteriormente por etapas.

Etapa 1

En el intercambio y discusión de nuestros objetivos con los trabajadores se creó un ambiente amistoso de empatía, ellos manifestaron su disposición en cooperar en el transcurso de la investigación, se sentían entusiasmados de que su Departamento hubiese sido escogido para nuestro trabajo pues eso permitiría nuevas aperturas de cambios que fueran favorables para ellos mismos. Se procede entonces a comenzar nuestra labor.

Resultados de la revisión de documentos: En las Actas del Consejo de Dirección revisadas constan los resultados de un estudio que se realizó en el Departamento de Facturación sobre “Estudios de tiempos de trabajo” y otro sobre “Condiciones ergonómicas”, con los trabajadores de allí, donde se refieren situaciones presentadas en ese Departamento. La revisión de estos documentos nos preparó para contar con un mayor dominio de la situación. Y enriqueció nuestra visión a la hora de enfocar las categorías claves a valorar con la Observación de forma tal que los datos recogidos fueran lo más exacto posible a la realidad.

Resultados obtenidos de la Observación: Los resultados aquí se procesarán en función de la clasificación de los factores estresores hecho anteriormente.

Factores Individuales:

La jornada laboral comienza a las 8:00am con períodos de descanso en la mañana y en la tarde de 15 minutos y para dar cumplimiento a la norma, los trabajadores deben de permanecer en buena forma para que su rendimiento sea óptimo. En la mañana el 100% de los trabajadores de la muestra observados se comportaron hábiles y rápidos en el tecleado de los tickets, además de que comenzaron con gran interés la actividad, pero al transcurrir el día, comenzaron a advertirse cambios desfavorables para el desempeño de la actividad en 33 trabajadores, que representan el 84.8% del total 41, la habilidad en el tecleado se torna más lenta, los movimientos manuales se vuelven más torpes lo que hace que en la persona

se comience a generar cansancio se visualizan signos de ansiedad en 31 sujetos que es el 75.6%, que se traduce en un comportamiento intranquilo e irritado esto hace que el interés en los sujetos disminuya, ya no sea el mismo, pues su trabajo no está terminado y ya sus fuerzas han ido disminuyendo.

Factores Organizacionales:

Existen en la organización numerosos agentes estresores que atentan al desarrollo exitoso de la tarea. En la observación realizada al Departamento, pudimos constatar que el tipo de actividad que se realiza allí es 100% monótona, pues va dirigida a teclear en la computadora todas las facturas y luego el ensobrado de cada una de ellas. El trabajador debe de permanecer sentado frente a la máquina un período de 8 horas sin contar los períodos de merienda y almuerzo, manteniendo alta concentración para no cometer ningún error. En este período comienzan a aparecer dolores abdominales (75.6%), cefaleas (79.7%), fatiga (84.8%), pues siente que la norma establecida es demasiado alta para los recursos con que cuenta, pues diariamente se quedan facturas por pasar que más tarde deben de recuperar en día no laborable o en los horarios de descanso establecidos durante el día.

Al quedar definido que la norma debe cumplirse diariamente en el horario laborable, se observa que el 75.6% de los sujetos comienzan a sentirse inquietos y lo manifiestan cuando incurren en errores que constantemente deben rectificar haciendo su actividad, más lenta y engorrosa. Se vivencia un ambiente negativo, hostil, en el 100% de la muestra pues hay muy pocas oportunidades para el intercambio entre ellos. El tiempo allí constituye un ente amenazante para la consecución de sus fines.

Factores extraorganizacionales:

El ambiente físico donde se desarrolla la actividad laboral debe de cumplir una serie de requisitos que le permiten al trabajador desempeñar su función con éxito.

Se observa un local dividido en tres secciones donde se ha repartido el personal en 12, 13 y 15 personas en cada sección. El local del Jefe de Departamento está separado de los demás, constituye una oficina independiente. Cada persona posee una mesa con su

computadora y una silla, las secciones están separadas unas de otras por una pared divisoria hecha de una estructura metálica y melamina con componentes de espladur.

Se observa 100% de hacinamiento en el local pues las secciones son muy pequeñas con escaso espacio para el personal que labora allí lo que hace que al salir o entrar en los horarios de merienda unos les cedan paso a otros.

La iluminación se apoya con un ventanal de cristal por donde entra la luz solar, no obstante, se observa una deficiente iluminación, pues de 6 lámparas como promedio que deben estar aptas en el primer local solo funcionan 4 (66.6%), y éstas se encuentran espaciadas, en la segunda sección se necesitan 6 lámparas y solo funcionan 5 (83,3 %) y en la tercera sección donde el local es un poco más extenso deben haber 8 lámparas y funcionan 6 (75%) por lo que en numerosas ocasiones los trabajadores se vean obligados a fijar la vista y a rectificar una y otra vez en el ticket y en la pantalla de la computadora el dato a pasar para no cometer ningún error, provocándoles dolores de cabeza, fatiga ocular y cansancio en general que le obligan a alternar la vista para descansar por algunos segundos. La ausencia de algunas lámparas y la altura a la que se encuentra el resto hace que la actividad sea más lenta y estresante.

Para concluir con lo recogido en la Observación, a continuación se resume los principales factores estresores que están influyendo en la aparición de estrés en los trabajadores como son:

- Entre los factores individuales tenemos que el 100% de los trabajadores sienten interés por la tarea en horas de la mañana cuando comienza la jornada y que es además cuando las habilidades en el tecleado se hacen más rápidas en el pasado de los tickets, pues a medida que va transcurriendo el día se va perdiendo el interés en terminar la actividad que se va tornando más lenta y engorrosa por el cansancio generado y por la incidencia de los factores organizacionales y extraorganizacionales que se explican a continuación.
- Entre los factores organizacionales tenemos que el tipo de actividad que se realiza es monótona, con un contenido de trabajo sobrecargado por una norma establecida para

el día muy alta a realizar, lo que genera en el local un clima negativo impidiendo el desarrollo de relaciones interpersonales.

- Como factores extraorganizacionales se observa una inadecuada iluminación que provoca que el tecleado sea más lento y un marcado hacinamiento de personas en un contexto muy reducido para desarrollar la actividad.

Etapas 2

En esta etapa se definen las personas estresadas que conformará la muestra real de trabajo en nuestra investigación.

Se aplicó el cuestionario SSS de Seppo Aro (v-2/1987) al total de los trabajadores (41) y se obtuvo que 33 sujetos resultaron estresados representando un 80.5%, el resto 8 (19.5%) no estaban estresados; por lo que se decide trabajar con el grupo de estresados que representará en lo adelante la muestra de esta investigación (33).

Los sujetos de la muestra manifestaron los siguientes síntomas:

Acidez o ardor en el estómago (84.8%), dolores abdominales (93.9%), diarreas u orinar frecuentemente (60.6%), dolores de cabeza (93.9%), disminución del deseo sexual (45.4%), palpitaciones o latidos irregulares del corazón (57.5%), sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico (54.5%), falta de energía o depresión (93.9%); fatiga o debilidad (96.9%), nerviosismo o ansiedad (84.8%), irritabilidad o enfurecimientos (78.7%).

Síntomas	Número de personas	Estimación en porcentaje(%)
Acidez o ardor en el estómago	28	84.8
Dolores abdominales	31	93.9
Diarreas u orinar frecuentemente	20	60.6
Dolores de cabeza	31	93.9
Disminución del deseo sexual	15	45.4
Palpitaciones o latidos irregulares del corazón	19	57.5
Sudoración excesiva sin haber realizado esfuerzo físico	18	54.5
Falta de energía o depresión	31	93.9

Fatiga o debilidad	32	96.9
Nerviosismo o ansiedad	28	84.8
Irritabilidad o enfurecimientos	26	78.7

De la relación de síntomas presentados prevalecen unos sobre otros, entre los más significativos están (por orden de prevalencia): Fatiga o debilidad, Falta de energía o depresión, Dolores de cabeza, Dolores abdominales, Nerviosismo o ansiedad, Acidez o ardor en el estómago e Irritabilidad o enfurecimientos. Según la literatura revisada estos síntomas son fundamentales para reafirmar la presencia de estrés en el individuo.

Al interrogar a las personas que habían resultado estresadas en el cuestionario, si se sentían como tal, el 100% respondió que sí, reafirmando también que para su criterio el puesto en que se desempeñaban hacía que se sintieran en ese estado, pues la actividad que realizaban allí era monótona, pues es un puesto de mucha responsabilidad donde se tiene la tensión de no poder equivocarse pues constituye una queja inmediata del cliente lo que afecta la imagen y el prestigio de la empresa. Expresaron además que muchas veces cuando el horario de trabajo no le permite cumplir con la norma tienen que recuperar el trabajo los sábados para no afectar lo establecido.

Abogaban también por una mejora en las condiciones de trabajo, consideran el trabajo estresante ya que tienen que permanecer 8 horas sentadas frente a la computadora, sin apenas tiempo de descanso generándoles cansancio y fatiga.

Como conclusiones de este cuestionario tenemos que entre las principales manifestaciones expresadas por los sujetos están:

- En primer lugar, con la incidencia más alta, la fatiga o debilidad.
- En segundo lugar con un alto índice también están los dolores de cabeza, falta de energía o depresión y dolores abdominales.
- En tercer lugar, la acidez o ardor en el estómago que pertenece a la categoría de desórdenes gastrointestinales y el nerviosismo o ansiedad.
- Y en cuarto lugar, con una incidencia también elevada está la irritabilidad y enfurecimientos.

Al analizar los resultados obtenidos en esta etapa, nos percatamos que de las manifestaciones fisiológicas, psíquicas y conductuales tienen una mayor prevalencia las manifestaciones psíquicas.

Concluyendo esta etapa en que se han descrito las principales manifestaciones que influyen sobre los sujetos muestreados damos cumplimiento a uno de los objetivos de nuestra investigación.

Etapa 3

Se le aplica a los 33 sujetos de la muestra la técnica “Cuánto estrés tengo” (modificada). Esto permitió conocer el nivel de estrés presente en estos trabajadores. Esta técnica valora por separado cada área o ámbito de vida del sujeto para luego hacer en conjunto una integración de sus resultados. Según los resultados obtenidos el 90.9% de los sujetos mostraron que estaban estresados en un nivel alto y 9.09% moderado, encontrándose en el grupo mayoritario una prevalencia de puntuaciones altas en los ámbitos de Síntomas en el 90.9% de los casos refiriéndose la presencia de dolores de cabeza (93.9%), dolores abdominales (93.9%), taquicardias (57.5%), trastornos digestivos (84.8%), cansancio (93.9%), fatiga (96.9%), irritabilidad (78.7%), y tensiones musculares (78.7%), entre los de mayor prevalencia. También la esfera de Trabajo marcó de forma significativa representada por el 100% de puntuaciones altas, denotándose en un 100% afirmaciones que el trabajo le provoca tensión, ese mismo porcentaje reflejó que consideraban la actividad monótona, el 93.9% considera que poseen un horario regular regido por horas para poder cumplir su norma y un 78.7% expone que las relaciones de trabajo no son las más adecuadas. Otra esfera referida por puntuaciones altas es la de Personalidad con un 90.9%, donde el 78,7% manifiesta irritabilidad y el 93.9% manifiesta no sentirse satisfechos con su vida, y el 84.8% se ponen nerviosos cuando le interrumpen en el desarrollo de su actividad laboral. El resto de los ámbitos fueron puntuaciones bajas como Estilo de Vida (36.4%), Ambiente (45.4%), Relaciones (60.6%) por lo que no fueron significativos para la investigación..

También se aplicó en esta etapa una entrevista en profundidad que nos permitió indagar y profundizar un poco más en aspectos que se habían advertido sobresalientes e interesantes para nuestra investigación. El análisis y la interpretación de los resultados obtenidos con

este método se realizó por unidades temáticas como son: Reacciones fisiológicas que se valoró en los ítems del 1 al 8, otra es de Bienestar personal valorada del 9 al 22 y la unidad Integración social comprendida en el rango de 23 al 40.

En la unidad de Reacciones fisiológicas del 100% de los sujetos entrevistados el 91% refirió padecer enfermedades pero solo el 88% de las enfermedades que presentan están vinculadas o de alguna medida tienen algo que ver con la aparición del estrés. Entre los síntomas más recurrentes planteados por ellos están: Dolores abdominales (93.9%), Dolores de cabeza (93.9%), úlcera (36.4%), pues hay otro grupo que presenta desórdenes gastrointestinales, el 66.7% son hipertensos diagnosticados médicamente y con padecimientos del corazón tenemos a un 78.8%.

El 90.9% de la muestra que un síntoma recurrente es la fatiga que puede llegar en la mayoría de los casos al cansancio extremo, debido a los requerimientos de la actividad laboral que desarrollan y el resto plantea que se sienten agotados física y mentalmente.

Aunque un grupo mayoritario de trabajadores expresara anteriormente que padecían enfermedades, un 84.8% de personas se consideraron personas saludables alegando que el ser saludables no era el padecer uno u otro tipo de enfermedad sino llevar de forma coherente y sería el tratamiento que debían realizar y reconocer ante todo que “Ya se tiene esa limitación”. Aseguran que “todos padecemos de algo” pero eso no deben hacernos renunciar de nuestros proyectos en la vida laboral y social. Pero reconocen que es muy importante estar saludable y sentirse saludable para poder trabajar.

Analizando la temática de Bienestar personal pudimos percatarnos que el 100% de la muestra afirmaba conocer que es estar estresado y las respuestas lo ilustran “cuando no logro terminar mis cosas de tantas que tengo”, “cuando los problemas me ahogan y no se que hacer”, entre otras expresiones.

Resulta significativo que el 100% refiera que el estrés es malo y es que también la referencia social que se tiene de este término conlleva a que se formule de esta forma a lo que también se encuentra de acuerdo el total de la muestra en sentirse estresados pues lo experimentan cuando expresan sentirse “agobiados”, “lentos de problemas sin resolver”, “cuando todo

viene de golpe”, entre otras más, alegando que cuando se sienten estresados no logran terminar la norma, se desconcentran de la actividad, cometen más errores, sienten apatía y al mismo tiempo se ponen irritados cuando ven que esto le hace retrasarse para cumplir su objetivo.

Un 84.8% alega que se sienten muy tensos a la hora de enfrentarse a situaciones nuevas que requieran de nuevos aprendizajes y el resto refiere que no se sienten capaces muchas veces de resolver esas situaciones generadoras de malestar pero que la actividad laboral que desarrollan no se caracteriza por presentar situaciones novedosas pues allí por el contrario predomina las tareas monótonas y que en caso de que se presentaran podrían arriesgarse a enfrentarlas y tratar de resolverlas.

Ellos opinan en un 87.9% que cuando esperan una noticia y no saben cómo será, tienen pensamientos negativos que lo traducen en “habrá pasado algo malo”, y un 51.5% expresa que prefieren pensar en otra cosa y “no ocupar mi mente en pensamientos malos”.

Hubo una total coincidencia en la similitud de sentimientos que se experimentan cuando logran resolver algún problema o situación que les había estado afectando resumiéndolo en “alivio”, “desahogo”, alegría”, “paz”, “descanso”. Sin embargo un % expresa que no logran dominar sus sentimientos ante algún evento difícil y el resto expresa que no saben cómo actuarán cuando llegue el momento indicado.

Opina el 84.5% que cuando no logran resolver una situación difícil esto los frena para volver a intentarlo y lo envuelven sentimientos pesimistas más el 78.8% asumen que no tienen otra solución cuando están frente a esos casos que intentarlo de otra forma para poder resolverla. El 100% asegura haber tenido muchas veces en su vida situaciones en que cree que todo se le ha venido encima y problemas que no sabe como resolverlos.

Al analizar los resultados de la unidad temática de Integración Social tenemos que el 100% de los entrevistados coinciden que el sentirse estresados tiene que ver con la actividad laboral que desarrollan y el total coincide también en que se han sentido en ese estado en otras ocasiones.

El 81.8% afirma que esta situación laboral que ahora vivencian si bien no le ha provocado una enfermedad propiamente, le han hecho padecer síntomas relacionados con la presencia de estrés, donde el 100% considera como elementos negativos del entorno, la tarea monótona que realizan y el cumplimiento de una norma diaria que consideran alta, esos como los más significativos entre otros.

Un 100% plantea que se siente comprometido con la tarea que realizan por los muchos años de trabajo en esa entidad.

Plantea un grupo que representa el 81.8% que cuando están frente a alguna situación desagradable muchas veces no encuentra formas para enfrentarla y se dejan llevar por el enojo que les ha causado y el 18.1% prefieren no responder enérgicamente, o sea se muestran evasivos de la situación.

El 81.8% expresa que los problemas del trabajo siempre logran invadir el ambiente familiar pues ese clima negativo permanece en ellos, aún, luego de varias horas de terminada y su jornada laboral y encontrarse en su casa y el resto manifiesta que no se han percatado de esto, nunca se han fijado en esto para relacionar si en ocasiones de mal humor en casa ha sido por estas cuestiones.

Según refieren los entrevistados representados por el 84.5% del total, cuando eran niños su padres no le permitieron enfrentarse por sí solos a situaciones problemáticas o difíciles que pudieran ellos mismos resolver, estas personas no se sienten capaces de resolver cualquier proyecto social que se les pueda presentar en el orden laboral o social pero además le invaden sentimientos de depresión cuando no logran cumplir con alguna tarea que les asignen en el departamento y al mismo tiempo esto ha sido conocimiento del resto de sus compañeros de trabajo y esto ocurre cuando no logran realizar la norma que tienen para el día.

CONCLUSIONES

1. Existe presencia de estrés en los sujetos de la muestra de nuestra investigación.
2. Entre los factores individuales que más están afectando la actividad laboral están las habilidades personales y el interés por la tarea; los factores organizacionales como la sobrecarga laboral, la actividad monótona y el inadecuado clima organizacional predominaron y constan entre los factores extraorganizacionales la inadecuada iluminación y el insuficiente contexto laboral.
3. Las manifestaciones más recurrentes según su incidencia son la fatiga, cefaleas, trastornos cardiovasculares la falta de energía o depresión y los dolores abdominales, también los trastornos gastrointestinales y el nerviosismo, ansiedad y por último con una incidencia también elevada está la irritabilidad y enfurecimientos.
4. Las principales consecuencias referidas en el ámbito fisiológico han sido trastornos gastrointestinales y cardiovasculares, entre las psíquicas están la depresión, fatiga y cansancio extremo y referidas a las conductuales están con niveles bajos el rendimiento y la concentración.
5. Entre los niveles de estrés en los sujetos, predominan los niveles altos.

RECOMENDACIONES

- Presentar los resultados obtenidos en el Consejo de Dirección de la Gerencia.
- Diseñar una estrategia de intervención que contribuya a la disminución de los niveles de estrés.
- Trabajar en conjunto con el especialista de MGI que atiende a la unidad para el tratamiento oportuno de los síntomas fisiológicos encontrados.

BIBLIOGRAFÍA

- 1- Álvarez González, Miguel A: "Stress, un enfoque integral". Edit. Científico-Técnica. La Habana.1998.
- 2- Beck, Aaron T: "Cognitive Approaches to stress".
- 3- Bozton, Manuel:" La psicología y las empresas. Barcelona. Hispano Europea. 1985
- 4- Cano Vindel, Antonio: "La naturaleza del estrés". Sociedad Española para el Estudio (SEAS).http://www.ucm.es/info/seas/estres_lab/. 2003
- 5- Carnota,Orlando: "Cuando el tiempo no alcanza". Edit. Ciencias Sociales. La Habana. 1991.
- 6- Colectivo de autores: "Psicología. Folleto complementario. Stress, psicoterapia y entrevista". Edit. Pueblo y Educ. La Habana. 1989.
- 7- Colectivo de autores, Estrés laboral ¿Enfermedad o cualidad?
<http://www.gestiopolis.com/canales/derrhh/articulos/64/estres.htm>. 2003
- 8- Cuesta Santos, Armando: "Gestión del conocimiento. Análisis y proyección de los recursos humanos". Edit. Academia. La Habana. 2002.
- 9- Estrés. Revista de la Fundación Raquel Guedikian de estudios sobre el estrés.Vol IV No.1 1er semestre 1999.
- 10-Estrés. Revista de la Fundación Raquel Guedikian de estudios sobre el estrés.Vol 3 No.1 Junio 1996.
- 11-Fundación Favalaro: "Estrés y salud, Enciclopedia de la salud, Fascículo No.1, del Programa de Medicina Preventiva. Buenos Aires. 1994".
- 12-González Rey, Fernando; Mitjans Martínez, Albertina: "La personalidad, su educación y desarrollo". Edit. Pueblo y Educ.. La Habana. 1989.
- 13-Heller, Robert: "Cómo alcanzar la perfección", Grijalbo. España.1999.

- 14- Hernández S, R; C.C. Fernández y L. P. Bautista, Edit Mc Graw Hill, Interamericano de México, S.A de C.V., 1991.
- 15- Hindle, Tim: "El estrés bajo mínimos". Grijalbo. España. 1998.
- 16- Irving. L. Janis: "Decisión making under stress".
- 17- Ivancevich, John M: "Estrés y trabajo". México. Trillas. 1989.
- 18- Kalimo, Raija. "Los factores psicosociales en el trabajo". Ginebra. Organización Mundial de la Salud. 1988.
- 19- Konstantinov, F y otros: "Fundamentos de Filosofía Marxista-Leninista". Parte 1. Edit. Ciencias Sociales. La Habana. 1978.
- 20- Lazarus, R.S y Salkaam, S: "Estrés y procesos cognitivos". Barcelona. Ediciones Roca. 1986.
- 21- Lazarus, Richard S: "Why we should think of a stress as a subset of emotions".
- 22- Lazarus, R and Folkman S: "Stress, coping and appraisal. Springer Publishing Company. New York. 1984.
- 23- Machali, Ruth y Rozés, Gilbert: "Domine su estrés. 9 consejos contra el estrés en su oficina. Granica. España. 1991.
- 24- Martín Daza, Félix: NTP 318 El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral. INSAP. 2003.
- 25- Isabel Martín. "Indicadores bioquímicos - clínicos del estrés". Estrés. vol. 2, Nº 1. 1992.
- 26- Mondría, Jesús: "Mejore su rendimiento". Gestión 2000. España. 1996.
- 27- Oficina internacional del trabajo (O. I. T.). Enciclopedia de salud y seguridad en el trabajo. 4 ed. Madrid, Editorial Ministerio del trabajo y asuntos sociales; 1998. Tomo 2. Tópico 34. Páginas. 3-10
- 28- Orlandini, Alberto: "Sociedad y stress". Edit. Oriente. Stgo de Cuba. 1999.
- 29- Petrovski: "Psicología General". Edit. Progreso. URSS. 1980.
- 30- Ponce Solozábal, José R: "El sistema psíquico del hombre". Edit. Ciencias Sociales. 1981.

- 31-Savchenko,P: "Qué es el trabajo". Edit. Progreso. Moscú. 1989.
- 32-Selye,H:"Estado actual de las investigaciones del stress. Endocrinología psicosomática".
Edit. Morata. España.1966.
- 33-** Slipak, Oscar E: "Estrés y perfiles de personalidad".
http://www.drwebsa.com.ar/aap/alcmeon/16/a16_06.htm
- 34-Valdés, Manuel: "Psicobiología del estrés". Edit. Roca.1985.
- 35-Zaldívar, Pérez, Dionisio F: "Conocimiento y dominio del estrés". Edit. Científico -
Técnica. La Habana. 1996.

Anexo.1 Caracterización del lugar.

2.1 Caracterización del lugar de investigación.

La Gerencia Territorial de la Empresa de Telecomunicaciones de Cuba S.A. en Granma, es una organización que tiene como objeto social prestar los servicios públicos de telecomunicaciones, mediante la operación, instalación, explotación, comercialización, mantenimiento de redes y los servicios asociados en todo el territorio mediante la siguiente cartera de negocios:

- Servicio telefónico básico, nacional e internacional.

- Servicio de conducción de señales nacional.

- Servicio de transmisión de datos, nacional e internacional.

- Servicio de telex, nacional e internacional.

- Servicio de cabinas telefónicas públicas.

- Servicio de telecomunicaciones de valor agregado.

- Servicio celular de telecomunicaciones móviles terrestres.

- Servicio de acceso a Internet.

- Servicio de provisión de aplicaciones en entorno Internet.

Esta organización tiene una alta responsabilidad en el desarrollo socio-económico del país y en especial, en la informatización de la sociedad, garantizando una efectiva conectividad. Como proveedora de servicios, presta especial atención a su capital humano sobre la base de la gestión integral de estos. Se organiza en una estructura conformada por filiales (Ver Anexo 1), unidades y grupos que facilita la orientación de sus colaboradores a la satisfacción de las necesidades del mercado, dando soluciones creativas a los problemas mediante la utilización de una tecnología de avanzada y el compromiso por la calidad total, acorde a los valores y principios de nuestra sociedad, que se ponen de manifiesto en su misión y visión.

Misión: Proporcionar servicios y soluciones integrales de Telecomunicaciones a nuestros clientes, mediante una gestión enfocada hacia la calidad total, un continuo desarrollo de su capital humano y el empleo de redes de adecuada tecnología.

Visión corporativa: Somos ETECSA, una empresa que avanza en la obtención de estándares internacionales, que logra satisfacer a sus clientes con los variados servicios de Telecomunicaciones que ofrece sobre sus modernas tecnologías y que basa su gestión en la calidad total, con amplio respaldo al desarrollo socio-económico del país y un elevado reconocimiento social.

Su desempeño, manifiesta la profesionalidad de su capital humano en un clima de confianza y empatía.

Su Cultura Corporativa está sustentada en un sistema de valores caracterizado por:

Confianza.

Compromiso con la Organización.

Comprensión.

Espíritu de Equipo Triunfador.

Integridad moral.

Liderazgo.

Apertura al Cambio.

Estos valores garantizan su orientación hacia la atención y satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

La modernidad y flexibilidad de la estructura organizacional, la utilización de sistemas modernos de dirección, el uso de tecnologías de avanzada, la gestión del conocimiento y el compromiso con la calidad total sustentan la visión.

Tiene como orgullo ser el soporte de la informatización del territorio, propiciando el desarrollo de la cultura, la ciencia, la educación y el de la población en general en concordancia con los principios de la sociedad cubana.

Anexo. 2 Caracterización del puesto objeto de estudio.

ETECSA Granma posee una estructura que facilita la orientación de sus colaboradores a la satisfacción de las necesidades de sus clientes, representadas en los 13 municipios de la provincia, y está conformada esta por las siguientes Filiales:

Filial Red

Filial Clientes.

Filial Servicios Compartidos.

Filial Tecnología de la Información y Software.

Filial Datos.

Filial Telefonía Pública.

Filial Telefonía Móvil.

Subgerencia de Recursos Humanos.

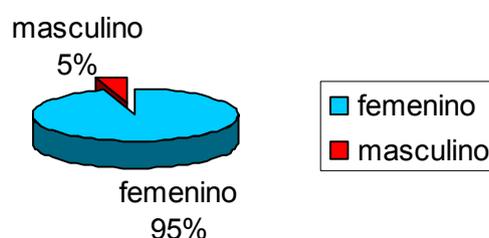
Subgerencia de Economía.

Esta investigación se desarrolla en la Filial Tecnología de la Información y Software, la cual está organizada en 3 grupos de trabajos, tal como se puede apreciar en el Anexo 2.

Dentro de esta Filial trabajaremos en el Grupo de Facturación.

El Grupo de Facturación está compuesto por 40 operadoras de microcomputadoras y un J' de Grupo. La edad promedio es de 41 años. El siguiente Gráfico # 2 muestra el balance de ambos sexos en sus recursos humanos.

Gráfico # 2 Relación recursos humanos/sexo.



El horario de trabajo es de lunes a jueves de 8:00am -12m y de 12:30pm- 5:30pm, los viernes de 8:00 am – 12m y de 12:30pm- 4:30pm con los siguientes tiempos de descanso: 9:30 am-9:45am y 3:00pm-3:15pm.

Tienen establecido como misión la facturación de los servicios telefónicos de la empresa a través de la captación de datos como órdenes de servicio, tickets, cobros, metros, tanto de centrales digitales como analógicas, apoyándose para ellos en varios sistemas automatizados creados en MS-DOS y Visual Fox Pro. Además de estas labores dedican dos días al mes al proceso de expedición, que consiste en el ensobrado de las facturas que debe llegar a cada abonado.

Para ejecutar la captación de datos se organiza según el tipo de servicio y la cantidad de información que llegue. Se tiene establecida una norma de producción que consiste en 1650 tickets diarios de lunes a jueves y los viernes 1550, con el resto de los datos las normas son distintas pues el trabajo está concentrado en el tecleado de los tickets.

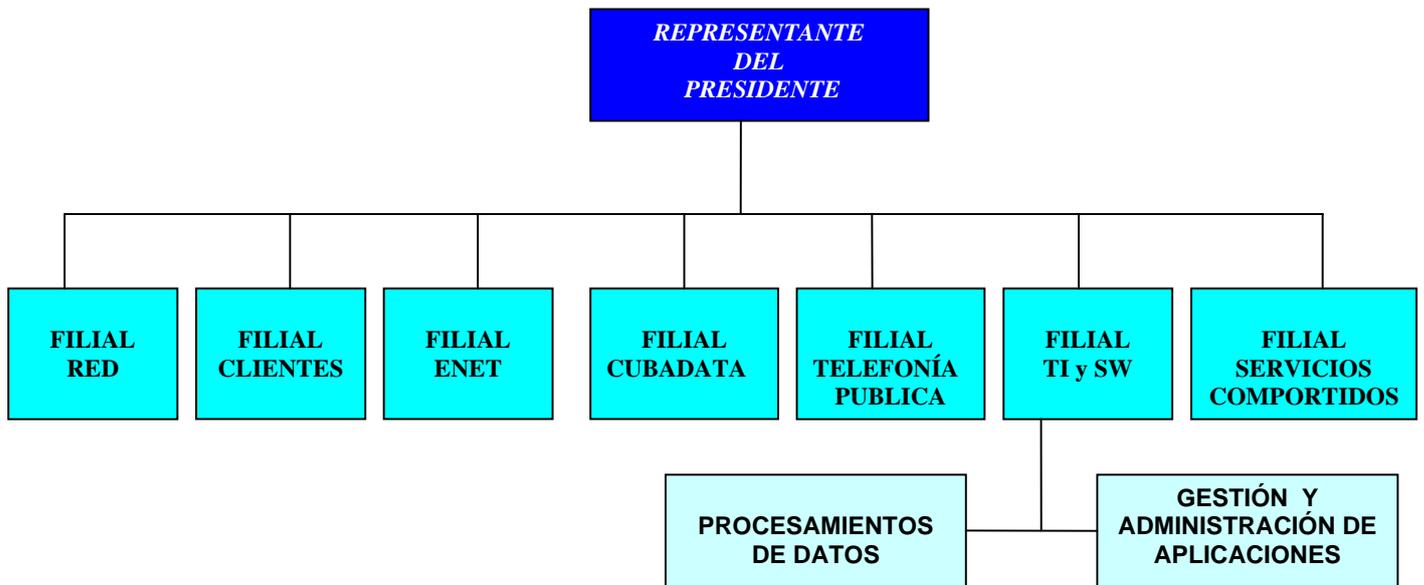
Utilizan como medios y herramientas de trabajo una computadora y como materiales: papel de diferentes tamaños en dependencia del dato a captar, ligas, cables para amarrar los bultos de documentos. Las operaciones que se realizan son repetitivas lo que hace que el trabajo que se realiza sea monótono. Siendo esta una de las áreas de resultados claves de la organización, tiene el compromiso de la excelencia en la actividad laboral pues entre sus factores claves de éxito está el servicio de facturación confiable. Esta actividad debe ser desarrollada con el menor margen de error posible ya que ese hecho provoca la queja del cliente y por consiguiente daña la imagen de la organización. Actualmente este Departamento transita por un proceso de cambios tecnológicos propuestos en la introducción de la digitalización, por lo que se tendrán en cuenta sugerencias que se emitan en función de lograr en la institución el desarrollo favorable de todos los procesos.

Se requiere que el personal que labora en este Departamento posea una alta concentración, sienta interés por la tarea, posea habilidades personales que le permitan el tecleado rápido y

con un alto grado de exactitud de las facturas, pues un error constituye la queja de un cliente factor esencial del objetivo y misión de la organización.

Anexo 3

ESTRUCTURA ORGANIZATIVA DE LA GERENCIA TERRITORIAL GRANMA



Anexo4

FILIAL TECNOLOGÍA Y SOFTWARE

PROCESAMIENTO DE DATOS

MISION:

GARANTIZAR LA CONFIBILIDAD DEL PROCESAMIENTO DE LOS DATOS DE FACTURACIÓN EN SU TERRITORIO DE COMPETENCIA.

Principales Responsabilidades:

- **Análisis de la información primaria**
- **Captación de la información**
- **Realiza el cuadro de los listados de cobro y de la Facturación con los Filiales de clientes**
- **Verifique el cierre de los maestro de facturación.**
- **Recepciona y verifica la calidad de la información registrada en las bandas**
-

Anexo Tabla 3.

Situaciones	E1	E2	E3	E4	E5	E6
1-	x	x	x	x		x
2-						
3-						
4-						
5-						
6-	x	x	x	x	x	x
7-		x	x	x	x	
8-						
9-						
10-						
11-						
12-	x		x	x	x	x
13-						
14-						
15-	x			x		
16-						
17-						
18-						
19-	x	x	x	x	x	x
20-						
21-						
22-	x	x		x	x	
23-						
24-						
25-		x	x	x	x	x
26-						
27-			x		x	
28-						

29-		x				
30-						
31-						
32-						
33-						
34-						
35-	x	x	x		x	x
36-						
37-						
38-						
39-						
40-						
41-						
42-			x	x		
43-						
44-						
45-						
46-						
47-						
48-						
49-	x	x	x	x	x	x
50-						
51-						
52-						
53-						
54-	x		x	x		
55-						
56-						
57-						
58-						

59-						
60-	x	x	x	x	x	x
61-	x		x	x	x	
62-						
63-						
64-						
65-						
66-						
67-						
68-	x	x	x	x		
69-						
70-						
71-						
72-						
73-						
74-						
75-		x	x			
76-						
77-	x	x	x	x	x	x
78-						
79-						
80-						
81-						
82-						
83-		x	x	x	x	
84-	x		x	x		x
85-						
86-						
87-						
88-						

89-						
90-						
91-						
92-			x		x	
93-						
94-	x	x	x	x	x	x
95-						
96-						

CUESTIONARIO DE SSS de Seppo Aro (versión 2/1987)

Nombre: _____ Edad: _____ Sexo:

M___ F ___

Ocupación: _____

Experiencia en el puesto de trabajo: _____

Centro de trabajo: _____

¿HA PADECIDO USTED ALGUNOS DE ESTOS SÍNTOMAS DURANTE EL ÚLTIMO AÑO?

Los síntomas que se presentan regularmente relacionados con la menstruación o los que pueden relacionarse con la ingestión de bebidas alcohólicas, NO DEBEN SER SEÑALADOS.

	Raramen te o nunca	Algun as veces	Frecue ntemen te	Muy frecuen temen te
1 Acidez o ardor en el estómago	_____	_____	_____	_____
2 Pérdida del apetito	_____	_____	_____	_____
3 Deseos de vomitar o vómito	_____	_____	_____	_____
4 Dolores abdominales	_____	_____	_____	_____
5 Diarreas u orinar frecuentemente	_____	_____	_____	_____
6 Dificultades para quedarse dormido o despertar durante la noche	_____	_____	_____	_____

7	Pesadillas	_____	_____	_____	_____
8	Dolores de cabeza	_____	_____	_____	_____
9	Disminución del deseo sexual	_____	_____	_____	_____
1	Mareos	_____	_____	_____	_____
0					
1	Palpitaciones o latidos irregulares del	_____	_____	_____	_____
1	corazón				
1	Temblor o sudoración en las manos	_____	_____	_____	_____
2					
1	Sudoración excesiva sin haber realizado	_____	_____	_____	_____
3	esfuerzo físico				
1	Falta de aire sin haber realizado esfuerzo	_____	_____	_____	_____
4	físico				
1	Falta de energía o depresión	_____	_____	_____	_____
5					
1	Fatiga o debilidad	_____	_____	_____	_____
6					
1	Nerviosismo o ansiedad	_____	_____	_____	_____
7					
1	Irritabilidad o enfurecimiento	_____	_____	_____	_____
8					

Valoración: _____

Guía de Observación (Semi-estructurada)

Categoría: Factores individuales.

- 1- Habilidades personales: Destrezas que posee la persona para desarrollar su actividad.
- 2- Interés por la tarea: Grado de motivación que le imprime la persona a la ejecución de la tarea.

Categoría: Factores Organizacionales.

- 1- Sobrecarga de trabajo: Exceso de contenido de trabajo a realizar por el sujeto en su jornada laboral.
- 2- Actividad laboral : Ejercicio que se realiza en el contexto laboral que puede presentarse en diferentes modalidades, puede ser monótona y repetitiva sin oportunidad para el desarrollo de la creatividad o dinámica y motivadora que genere bienestar al trabajador..
- 3- Clima organizacional: Ambiente que se crea en la organización y que cuando es adecuado facilita el desarrollo de las relaciones interpersonales pero cuando ocurre lo contrario, provoca en la persona cambio en los estados emocionales
- 4- Norma establecida: Cantidad de tickets establecidos en la organización a teclear para cada día.

Categoría: Factores extraorganizacionales.

- 1- Iluminación: Puede ser adecuada cuando el espacio laboral esté cubierto en su contexto con la luminaria necesaria e inadecuada cuando el nivel de luminosidad es muy bajo para el desarrollo de la actividad.

- 2- Distribución en el contexto laboral: Ubicación en el espacio físico de los trabajadores en su local de trabajo que puede presentarse como hacinamiento de las personas y los medios de trabajo.

¿Cuánto estrés tengo?

Este inventario se ha planteado en el contexto de la vida normal y habitual, excluyendo las situaciones excepcionales como una guerra, una catástrofe natural o una epidemia.

Para poder ayudarlo en un futuro, necesitamos que usted responda a todo con absoluta sinceridad.

Ante cada pregunta marque con una X la respuesta escogida.

Sexo: _____ Edad: _____ Estado civil: Casado/a _____ Soltera/a _____

Vive en una ciudad grande: _____ Viudo/a _____ Unión consensual estable _____

Vive en una ciudad pequeña : _____ Está desempleado/a: Si _____ No: _____

1. Estilo de vida

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

1. Duermo un número de horas según mis necesidades.....
2. Como a horas fijas.....
3. Cuando estoy nervioso tomo tranquilizantes.....
4. Para ocupar mi tiempo libre veo la televisión o el video.....
5. Hago ejercicio físico de forma regular.....
6. Como apurado (a)
7. De los alimentos ricos en colesterol(huevos, queso helado) como todo lo quiero.....
8. Consumo frutas verduras abundantemente.....

9. Bebo agua fuera de las comidas.....
10. Como entre horas
.....
11. Desayuno abundantemente
.....
12. En la noche como poco
.....
13. Fumo
.....
14. Tomo bebidas alcohólicas
.....
15. En mi tiempo libre busco la naturaleza y el aire puro.....
16. Practico un "hobby"o afición que me relaja
.....
- Total Estilo de vida: _____

2. Ambiente

Nunca Casi Frecuen Casi
nunca temente siempre

17. Mi familia es bastante ruidosa
.....
18. Siento que necesito más espacio en mi casa

-
19. Todas mis cosas están organizadas
-
20. Disfruto de la atmósfera hogareña
-
21. Mis vecinos son escandalosos
-
22. Hay muchas personas en el lugar donde vivo
-
23. Mi casa está limpia y ordenada
-
24. En mi casa me relajo con tranquilidad
-
25. Mi cuarto lo considero pequeño
-
26. Siento como si viviésemos muchos bajo el mismo techo.....
27. Cuando contemplo la decoración de mi casa me siento satisfecho(a).....
28. Considero mi casa lo suficientemente amplia para nuestras necesidades.....
29. En mi barrio hay olores desagradables
-
30. La zona donde vivo es bastante ruidosa
-
31. El aire de mi localidad es puro y limpio
-

32. Las calles y los jardines de mi barrio están limpios y cuidados

.....

Total Ambiente:

3. Síntomas

	Nunca	Casi nunca	Frecuente	Casi siempre
33. Sufro de dolores de cabeza.....				
34. Tengo dolores abdominales.....				
35. Tengo buena digestión.....				
36. Padezco regularmente de dolores estomacales.....				
37. Me molesta la zona lumbar				
38. Tengo taquicardias.....				
39. Estoy libre de alergias.....				
40. Tengo sensaciones de ahogo.....				
41. Se me agarrotan los músculos del cuello y de la espalda ...				
42. Tengo la tensión sanguínea moderada y constante.....				

43. Mantengo mi memoria normal.....				
44. Tengo poco apetito.....				
45. Me siento cansado y sin energía.....				
46. Sufro de insomnio				
47. Sudor mucho (incluso sin hacer ejercicios)				
48. Llora mucho y me desespero con facilidad				

Total Síntomas:

4. Empleo/Ocupación

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

49. Mi trabajo me provoca tensión

50. En mis ratos libres pienso en los problemas de trabajo ..

51. Mi horario de trabajo es regular

52. Mis ocupaciones me permiten comer tranquilamente en casa

53. Me llevo trabajo a casa para hacerlo por las noches o los fines de semana

54. Realizo después de mi jornada laboral,

trabajos extras

para mejorar mi economía

.....

55. Cuando trabajo se me pasa el tiempo volando

.....

56. Me siento útil y satisfecho con mis ocupaciones

57. Tengo miedo a perder mi empleo

.....

58. Me llevo mal con mis compañeros/as de trabajo

59. Mantengo muy buenas relaciones con mi jefe

.....

60. Me siento seguro (a) en mi puesto

.....

61. Siento mi trabajo

monótono.....

62. Me olvido de comer cuando estoy tratando de terminar alguna tarea

63. Me considero capacitado para mis unciones.....

64. Tengo la impresión de que mi jefe y/o familia aprecian el trabajo que hago

Total Trabajo/Ocupación:

5. Relaciones

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

65. Disfruto siendo amable y cortés con la gente

.....

66. Suelo confiar en los demás

.....

67. Me siento molesto/a cuando mis planes dependen de otros.....

68. Me ponen nervioso (a) las discusiones

.....

69. Tengo amigos/as dispuestos/as a escucharme

.....

70. Me siento satisfecho de mis relaciones sexuales

.....

71. Me importa mucho la opinión que otros tengan de mí.....

72. Deseo hacer las cosas mejor que los demás

.....

73. Mis compañeros/as de trabajo son mis amigos/as

.....

74. Tengo la paciencia de escuchar los problemas de los demás....

75. Pienso que mi esposo/a tiene mucho que cambiar para que la relación sea buena(para los no casados:novio/a o amigo/a íntima).....

76. Hablo demasiado

.....

77. Al discutir con alguien me doy cuenta de pronto empiezo a levantar la voz

78. Siento envidia porque otros tienen más que yo.....

79. Cuando discuto con alguien pienso en lo que voy a decir

mientras que el otro
 habla.....
 80. Me pongo nervioso cuando me dan órdenes

 Total Relaciones: _____

6. Personalidad

Nunca Casi Frecuen Casi
nunca nunca temente siempre

- 81. Me siento generalmente satisfecho de mi vida

- 82. Me gusta hablar bien de la gente

- 83. Me pone nervioso cuando alguien camina
 despacio delante de mi
- 84. Cuando llego a algún lugar y hay cola, me
 marchó.
- 85. Suelo ser generoso/a conmigo mismo/a a la
 hora de imponerme fechas
 topes.....
- 86. Tengo confianza en el futuro

- 87. Aún cuando no me gusta tiendo a pensar en lo
 peor
- 88. Me gusta hacer las cosas a mi manera y me
 irrito cuando no es posible
- 89. Tengo buen sentido del
 humor.....
- 90. Me agrada mi manera de ser

- 91. Me pone nervioso/a si me interrumpen cuando

estoy en medio de alguna actividad

.....

92. Soy perfeccionista

.....

93. Pienso en los que me deben dinero

.....

94. Me pongo nervioso cuando estoy en problemas

95. Me aburro pronto de las vacaciones y quiero volver a la actividad

"productiva".....

96. Tengo miedo a que algún día pueda contraer alguna enfermedad fatal, como el cáncer, etc.....

Total Personalidad:

1. Estilo de vida

Nunca Casi Frecuen Casi
nunca temente siempre

1. Duermo un número de horas adecuado a mis necesidades.....

2. Como a horas fijas.....

3. Cuando estoy nervioso tomo tranquilizantes.....

4. Para ocupar mi tiempo libre veo la televisión o el video.....

5. Hago ejercicio físico de forma regular.....

6. Como con prisa.....

7. De los alimentos ricos en colesterol(huevos, queso helado) como cuanto me apetece.....

8. Consumo frutas verduras abundantemente.....

9. Bebo agua fuera de las comidas.....

10. Como entre horas.....

11. Desayuno abundantemente.....

12. Ceno poco.....

13. Fumo.....

14. Tomo bebidas alcohólicas

.....
15. En mi tiempo libre busco la naturaleza y el aire
puro.....

16. Practico un "hobby"o afición que me relaja
.....

Total Estilo de vida: _____

2. Ambiente

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

17. Mi familia es bastante
ruidosa.....

18. Siento que necesito más espacio en mi
casa.....

19. Todas mis cosas están en su
sitio.....

20. Disfruto de la atmósfera
hogareña.....

21. Mis vecinos son
escandalosos.....

22. Suele haber mucha gente en la zona donde
vivo.....

23. Mi casa está limpia y
ordenada.....

24. En mi casa me relajo con
tranquilidad.....

25. Mi dormitorio se me hace
pequeño.....

26. Siento como si viviésemos muchos bajo el
mismo techo.....

27. Cuando contemplo la decoración
de mi casa
me siento
satisfecho(a).....

28. Considero mi casa lo suficientemente amplia
para
nuestras
necesidades.....

29. En mi barrio hay olores desagradables
.....

30. La zona donde vivo es bastante ruidosa
.....

31. El aire de mi localidad es puro y limpio
.....

32. Las calles y los jardines de mi
barrio están
limpios y cuidados
.....

Total Ambiente:

3. Síntomas

	Nunca	Casi nunca	Frecuente	Casi siempre
33. Sufro de dolores de cabeza.....				
34. Tengo dolores abdominales.....				
35. Hago bien las digestiones.....				
36. Padezco regularmente de dolores estomacales.....				

37. Me molesta la zona lumbar.....				
38. Tengo taquicardias.....				
39. Estoy libre de alergias.....				
40. Tengo sensaciones de ahogo.....				
41. Se me agarrotan los músculos del cuello y de la espalda ...				
42. Tengo la tensión sanguínea moderada y constante.....				
43. Mantengo mi memoria normal.....				
44. Tengo poco apetito.....				
45. Me siento cansado y sin energía.....				
46. Sufro de insomnio.....				
47. Sudo mucho (incluso sin hacer ejercicios).....				
48. Llora mucho y me desespero con facilidad.....				

Total Síntomas:

4. Empleo/Ocupación

**Nunca Casi Frecuen Casi
nunca temente siempre**

49. Mi labor cotidiana me provoca mucha

tensión.....

50. En mis ratos libres pienso en los problemas de trabajo ...

51. Mi horario de trabajo es regular.....

52. Mis ocupaciones me permiten comer tranquilamente en casa.....

53. Me llevo trabajo a casa para hacerlo por las noches o los fines de semana.....

54. Realizo después de mi jornada laboral, trabajos extras para mejorar mi economía.....

55. Cuando trabajo se me pasa el tiempo volando.....

56. Me siento útil y satisfecho con mis ocupaciones.....

57. Tengo miedo a perder mi empleo.....

58. Me llevo mal con mis compañeros/as de trabajo.....

59. Mantengo muy buenas relaciones con mi jefe.....

60. Considero muy estable mi puesto.....

61. Utilizo el automóvil como medio de trabajo.....

62. Me olvido de comer cuando estoy tratando de terminar alguna tarea.....

63. Me considero capacitado para mis unciones.....

64. Tengo la impresión de que mi jefe y/o familia

aprecian el trabajo que hago.....

Total Trabajo/Ocupación:

5. Relaciones

Nunca **Casi** **Frecuen** **Casi**
nunca **nunca** **temente** **siempre**

65. Disfruto siendo amable y cortés con la gente.....
66. Suelo confiar en los demás.....
67. Me siento molesto/a cuando mis planes dependen de otros.....
68. Me afectan mucho las disputas.....
69. Tengo amigos/as dispuestos/as a escucharme.....
70. Me siento satisfecho de mis relaciones sexuales.....
71. Me importa mucho la opinión que otros tengan de mí.....
72. Deseo hacer las cosas mejor que los demás.....
73. Mis compañeros/as de trabajo son mis amigos/as.....
74. Tengo la paciencia de escuchar los problemas de los demás....
75. Pienso que mi esposo/a tiene mucho que cambiar para que la relación sea buena(para los no casados:novio/a o

amigo/a íntima).....

76. Hablo demasiado.....

77. Al disentir con alguien me doy cuenta que pronto empiezo a levantar la voz

78. Siento envidia porque otros tienen más que yo.....

79. Cuando discuto con alguien pienso en lo que voy a decir

mientras que el otro habla.....

80. Me pongo nervioso cuando me dan órdenes.....

Total Relaciones: _____

6. Personalidad

Nunca Casi Frecuen Casi
nunca temente siempre

81. Me siento generalmente satisfecho de mi vida.....

82. Me gusta hablar bien de la gente.....

83. Me pone nervioso/a cuando alguien conduce su automóvil despacio delante de mi

.....

84. Cuando hay cola en una ventanilla o establecimiento me marchó

.....

85. Suelo ser generoso/a conmigo mismo/a a la hora de imponerme fechas

topes.....

86. Tengo confianza en el

futuro.....

87. Aún cuando no me gusta tiendo a pensar en lo peor.....

88. Me gusta hacer las cosas a mi manera y me irrito cuando no es posible

.....

89. Tengo buen sentido del humor.....

90. Me agrada mi manera de ser.....

91. Me pone nervioso/a si me interrumpen cuando estoy en medio de alguna actividad.....

92. Soy perfeccionista.....

93. Pienso en los que me deben dinero.....

94. Me pongo muy nervioso cuando me meto en un atasco automovilístico

.....

95. Me aburro pronto de las vacaciones y quiero volver a la actividad "productiva".....

96. Tengo miedo a que algún día pueda contraer alguna enfermedad fatal, como el cáncer, etc.....

Total Personalidad:

Tabla 4

Situaciones	E1	E2	E3	E4	E5	E6
1						
6						
7						
12						
19						
22						
25						
35						
49						
60						
61						
66						
77						
83						
84						
94						